



Resultados: Encuesta Ciudadana 2024, una acción de Gobierno Abierto de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Veracruz.

¡PARTICIPA!
en la **encuesta**
ciudadana, una
acción de **gobierno**
abierto de la **CEDHV**
para escuchar a la
sociedad.



Dirigida al **público en general**.
Del 01 de Marzo al 31 de mayo
2024.

**!Queremos conocer tu
opinión!**

<https://forms.gle/QkD6XKWdyv86qJZUA>

Todos los resultados son anónimos, y se utilizarán para mejorar la calidad de los servicios y trámites que oferta el Organismo.



CONSEJO CONSULTIVO DE GOBIERNO ABIERTO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS
HUMANOS VERACRUZ

(JULIO 2024)



Presentación

Dentro del periodo del 01 de marzo al 31 de mayo de 2024, el Consejo Consultivo de Gobierno Abierto (CCGA) de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Veracruz (CEDHV), invitó al público en general, a participar en una encuesta para conocer los principales temas de interés entre la sociedad, sobre la competencia, funciones, servidores y procedimientos de la CEDHV, así como datos estadísticos de sus usuarios. Esto, como parte de un ejercicio de participación ciudadana propuesto en el marco de las actividades del Consejo Consultivo de Gobierno Abierto.

Con esta acción, este órgano protector de derechos humanos abrió la comunicación con la sociedad veracruzana. El ejercicio, tenía como objetivo, identificar información que la sociedad considerara relevante para que pueda publicarse mayor detalle sobre ella.

Se buscaba además conocer datos estadísticos de la población que participó en este ejercicio, sobre las posibles violaciones de derechos humanos que han enfrentado, desde la óptica ciudadana y los alcances de la apertura gubernamental en las diferentes funciones y servicios que presta la Comisión Estatal.

La encuesta representó el punto de inicio para conocer, evaluar y mejorar la apertura y la participación ciudadana con esta Comisión Estatal, pero que también impacta en la apertura a la participación en nuestro estado de Veracruz, prevista por la Ley 875 de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

La estadística oficial proporciona radiografías precisas de las situaciones que nos interesan como órgano protector de derechos humanos, aportando a la sociedad y a este Órgano Constitucional Autónomo, elementos e información objetiva que puede y debe ser útil para la toma de decisiones basadas en evidencia.

Las variables que conformaron este ejercicio, permitieron expresar varios tipos de preferencia de la sociedad, como: pertenencia a un grupo social, presunción de violación a derechos humanos, percepción de obstáculos para presentar una queja, violaciones de derechos humanos que requieren mayor difusión, funcionamiento de la CEDHV y otros más relacionados con el quehacer institucional de esta Comisión.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de conformidad con la siguiente estructura: Tópicos, Estadísticas relevantes y Análisis cualitativo.



Tópicos

De conformidad con las preguntas sobre las cuales se planteó la encuesta, se cuenta con **variables cualitativas o cuantitativas**, presentadas como a continuación se señalan:

- Identidad de la persona que participa.
- Pertenencia a algún grupo social.
- Percepción sobre la ocurrencia de una situación que viole sus derechos humanos.
- Percepción de obstáculos al momento de presentar o denunciar alguna queja.
- Información que se considera relevante para publicarse en las redes sociales de la CEDHV.
- Temas de interés a publicar.
- información estadística que se considera más relevante para publicarse en las redes sociales digitales de la CEDHV.
- Información que se considera más relevante sobre el funcionamiento de la CEDHV.
- Otros temas considerados relevantes dentro de la competencia de la CEDHV para publicarse en redes sociales digitales.

Es importante precisar que el registro de participaciones en este ejercicio de encuesta ciudadana se realizó de forma totalmente anónima, por lo que no fue necesario recabar ningún tipo de dato personal de las personas participantes, inclusive se omitió recabar el correo electrónico ya que la herramienta “Google Formularios” lo permitía. Es por ello, que las respuestas son completamente anónimas y no existe manera de asociarlas a persona alguna.



Estadísticas.

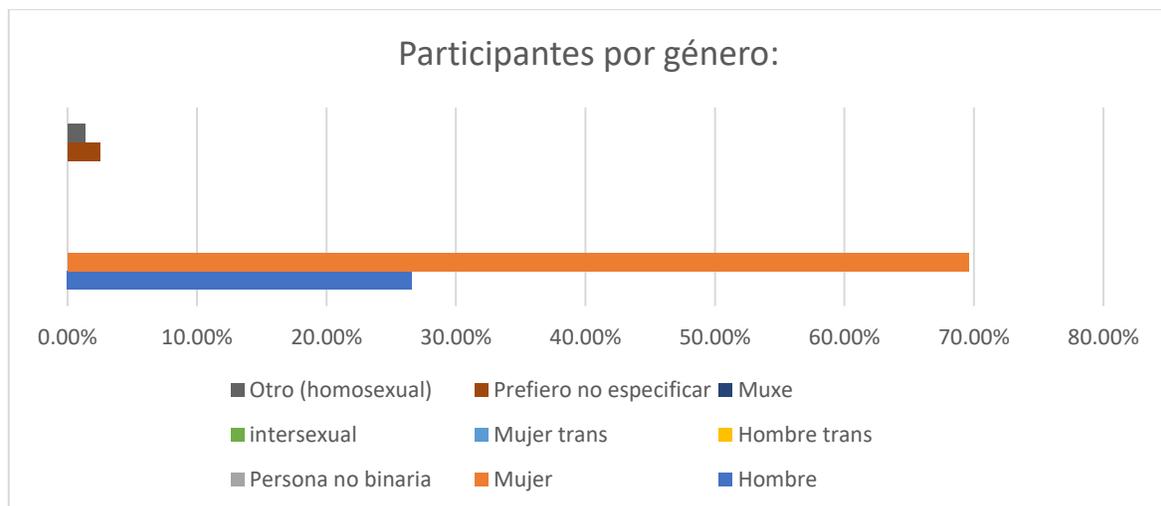
Variable: Identidad de la persona que participa.

| CLASIFICACIÓN | NÚMERO DE PERSONAS |
|-------------------------|--------------------|
| HOMBRE | 21 |
| MUJER | 55 |
| PERSONA NO BINARIA | 0 |
| HOMBRE TRANS | 0 |
| MUJER TRANS | 0 |
| INTERSEXUAL | 0 |
| MUXE | 0 |
| PREFIERO NO ESPECIFICAR | 2 |
| OTRO (HOMOSEXUAL) | 1 |
| TOTAL | 79 |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos procesados a través de un software de administración de encuestas que se incluye como parte del conjunto gratuito Google Docs (Encuesta ciudadana, una acción de Gobierno Abierto de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Veracruz.) Responde a: ¿usted se identifica como?

La encuesta obtuvo un registro de 79 personas que participaron de manera libre y voluntaria en este ejercicio. De este universo, se observó que las mujeres son las personas con mayor participación, con una representación de 69.6%, colocándolas en el ápice de estos espacios institucionales creados por la CEDHV para que las personas participen en la vida pública.

Siguiendo con la cadena de participación, en segundo lugar se posicionaron los hombres con 26.6%, mientras que un 2.5% de personas optaron por no especificar su identidad y el 1.3% se identificó como persona homosexual.



Fuente: Elaboración propia

Variable: Pertenencia a algún grupo social.



| CLASIFICACIÓN | NÚMERO DE PERSONAS |
|---------------------------|--------------------|
| MUJERES | 40 |
| GRUPO LGBTTTTIQ+ | 7 |
| PERSONA INDIGENA | 3 |
| PERSONA CON DISCAPACIDAD | 2 |
| PERSONA ADULTA MAYOR | 2 |
| PERSONA AFRODESCENDIENTE | 1 |
| NINGUNA DE LAS ANTERIORES | 24 |
| TOTAL | 79 |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos procesados a través de un software de administración de encuestas que se incluye como parte del conjunto gratuito Google Docs (Encuesta ciudadana, una acción de Gobierno Abierto de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Veracruz.) Responde a: ¿Pertenece a algún grupo de los que se presentan a continuación?

La participación en esta variable buscaba identificar si las personas se consideraban parte de un grupo en condición de vulnerabilidad¹. Esta pertenencia a un determinado “grupo social” debe leerse de una manera evolutiva, abierta al carácter variado y cambiante de los grupos en las diferentes sociedades y a la evolución de la normativa de los derechos humanos.

Nuevamente, para efectos de los presentes resultados en la Encuesta, el grupo que corresponde a mujeres ostenta la mayor representación, con una incidencia del 50.6%. Siguiendo el orden decreciente de participación, se encuentran aquellas personas que manifestaron no pertenecer a ningún grupo social, es decir que no se identificaron con algún grupo pre-cargado en la Encuesta, sumando un 30.4% de representación.

La comunidad de personas: lesbiana, gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti, intersexual y queer, conocido por su acrónimo (LGBTTTIQ+), participaron en un 8.9% de representación. Las personas indígenas participaron en un 3.8%; personas adultas mayores y personas con discapacidad, cada grupo, con una representación del 2.5%. y con 1.3%, el grupo de personas afrodescendientes representó el universo de la pertenencia a algún grupo social. Lo anterior se representa de la siguiente manera:

¹ Sector de la población que, por su condición de edad, sexo, origen étnico, discapacidad, etc., se encuentra en una condición de riesgo que les impide incorporarse al desarrollo o acceder a mejores condiciones de vida. Definición Grupos vulnerables, Cámara de Diputados, 2019.



Fuente: Elaboración propia

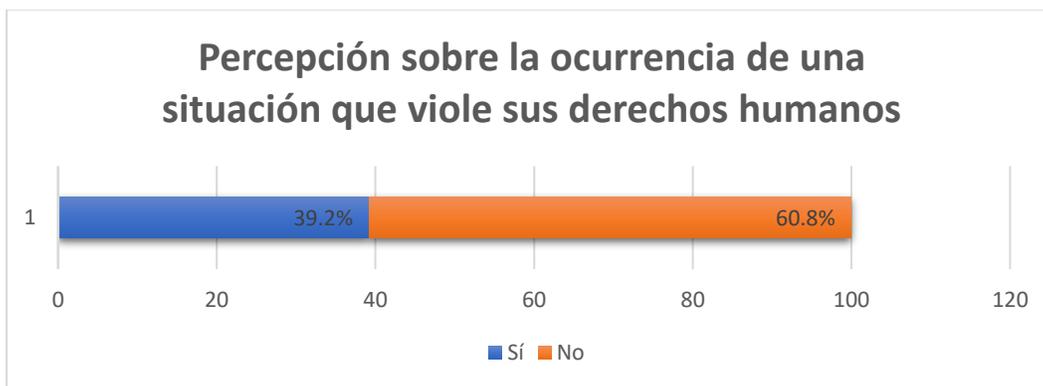
Variable: Percepción sobre la ocurrencia de una situación que viole sus derechos humanos.

| CLASIFICACIÓN | NÚMERO DE PERSONAS |
|---------------|--------------------|
| SÍ | 31 |
| NO | 48 |
| TOTAL | 79 |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos procesados a través de un software de administración de encuestas que se incluye como parte del conjunto gratuito Google Docs (Encuesta ciudadana, una acción de Gobierno Abierto de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Veracruz.) Responde a: ¿Considera que ha sufrido alguna situación que viole sus derechos humanos (discriminación, malos tratos, negativa u omisión para brindar un servicio, etc.) ¿Por parte de un servidor público?

El origen y la esencia de los derechos humanos es la protección de la persona respecto de los actos de las autoridades. Por ello, éstas deben garantizar a todos los integrantes de la sociedad, el no incurrir en situaciones de discriminación, malos tratos, negativa u omisión para brindar un servicio en el ámbito público, principalmente a aquellas personas que pertenecen a sectores históricamente desfavorecidos.

De las 79 personas que participaron en la Encuesta Ciudadana, el 60.8% (48 personas) de las participantes manifestaron no haber percibido alguna situación que pudiera violar sus derechos humanos. Por otra parte, el 39.2%, que corresponde a 31 personas señalaron (de acuerdo a su criterio personal) que si han percibido, alguna conducta que lesione sus derechos humanos por parte de algún servidor público, al momento de interactuar con alguna institución del Estado. Esto se representa en la siguiente gráfica:



Fuente: Elaboración propia

¿Considera que ha sufrido alguna situación que viole sus derechos humanos?

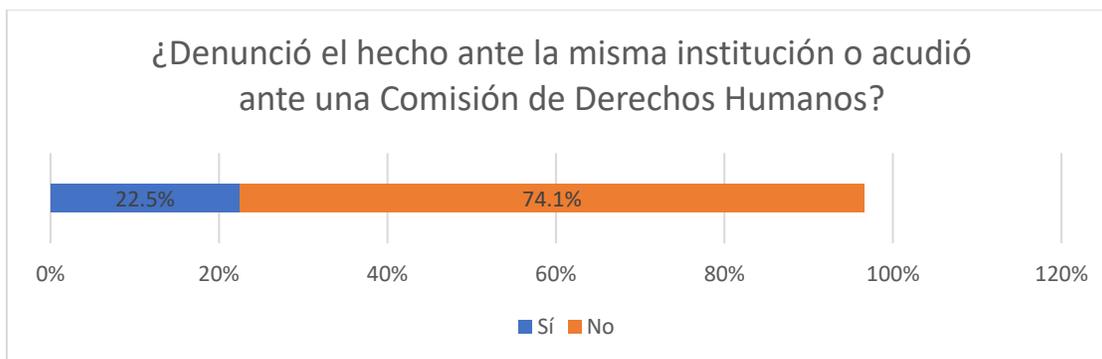
| CLASIFICACIÓN | NÚMERO DE PERSONAS |
|---------------|--------------------|
| MUJERES | 23 |
| HOMBRES | 7 |
| NO ESPECIFICÓ | 1 |
| TOTAL | 31 |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos procesados a través de un software de administración de encuestas que se incluye como parte del conjunto gratuito Google Docs (Encuesta ciudadana, una acción de Gobierno Abierto de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Veracruz.)

De las personas que manifestaron haber percibido una situación que viole sus derechos humanos, existe una prevalencia de que son las mujeres quienes mayormente han percibido situaciones violatorias de DDHH por parte de un servidor público de alguna institución del Estado, representando el 74.1% del universo de 31 personas.

En el caso de los hombres un 22.5%, refirió haberse percibido como parte de una situación que lesionó sus derechos humanos y el 3.31% corresponde a la persona que prefirió no especificar su identidad.

Relacionado con la percepción de ocurrencia de una situación violatoria de derechos humanos, de las 31 personas que manifestaron haberse sentido parte de estas situaciones, únicamente el 22.5% (7 personas) denunciaron tal situación ante la misma institución o una Comisión de Derechos Humanos correspondiente. El 74.1% de personas no consideraron denunciar la situación. Esto se representa en la siguiente gráfica:



Fuente: Elaboración propia

Ahora bien, del total de personas que decidieron denunciar esa presunta situación que violó sus derechos humanos, resalta que todas fueron mujeres, a pesar de que si se registraron hombres que consideraron haber percibido una situación violatoria de derechos humanos, ninguno decidió denunciar. Adicionalmente, estas mujeres señalaron enfrentarse a obstáculos al denunciar.

Variable: Percepción de obstáculos al momento de presentar o denunciar alguna queja:

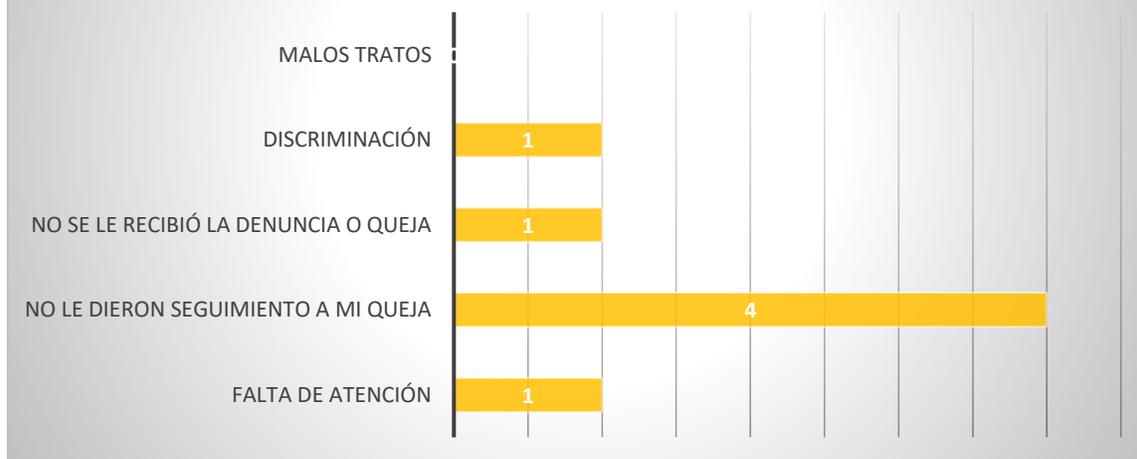
| CLASIFICACIÓN | NÚMERO DE PERSONAS |
|--------------------------------------|--------------------|
| FALTA DE ATENCIÓN | 1 |
| NO LE DIERON SEGUIMIENTO A MI QUEJA | 4 |
| NO SE LE RECIBIÓ LA DENUNCIA O QUEJA | 1 |
| DISCRIMINACIÓN | 1 |
| MALOS TRATOS | 0 |
| TOTAL | 7 |

Nota: Responde a la pregunta “Al acudir a la propia institución a denunciar o presentar queja, se enfrentó a algún tipo de obstáculo”. Adicionalmente, 3 personas más refirieron falta de atención y 1 malos tratos; sin embargo, no habían señalado haber sido víctimas de una violación de DDHH. **Fuente:** Elaboración propia a partir de los datos procesados a través de un software de administración de encuestas que se incluye como parte del conjunto gratuito Google Docs (Encuesta ciudadana, una acción de Gobierno Abierto de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Veracruz.)

Como se aprecia, de las 7 mujeres que optaron por denunciar una situación violatoria de derechos humanos ante la misma institución o ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos correspondiente, el 57% consideró como un obstáculo el no darle seguimiento a su denuncia o queja, y el resto encontró obstáculos como falta de atención, no habersele recibido su queja o inclusive discriminación.



Al acudir a la propia institución a denunciar o presentar queja, se enfrentó a algún tipo de obstáculo como:



Fuente: Elaboración propia

Entre otros temas de la encuesta, se preguntó a los participantes sobre temas que consideraban relevantes para que se hicieran más publicaciones al respecto, los resultados son los siguientes:

Variable: Información que se considera relevante para publicarse en las redes sociales de la CEDHV

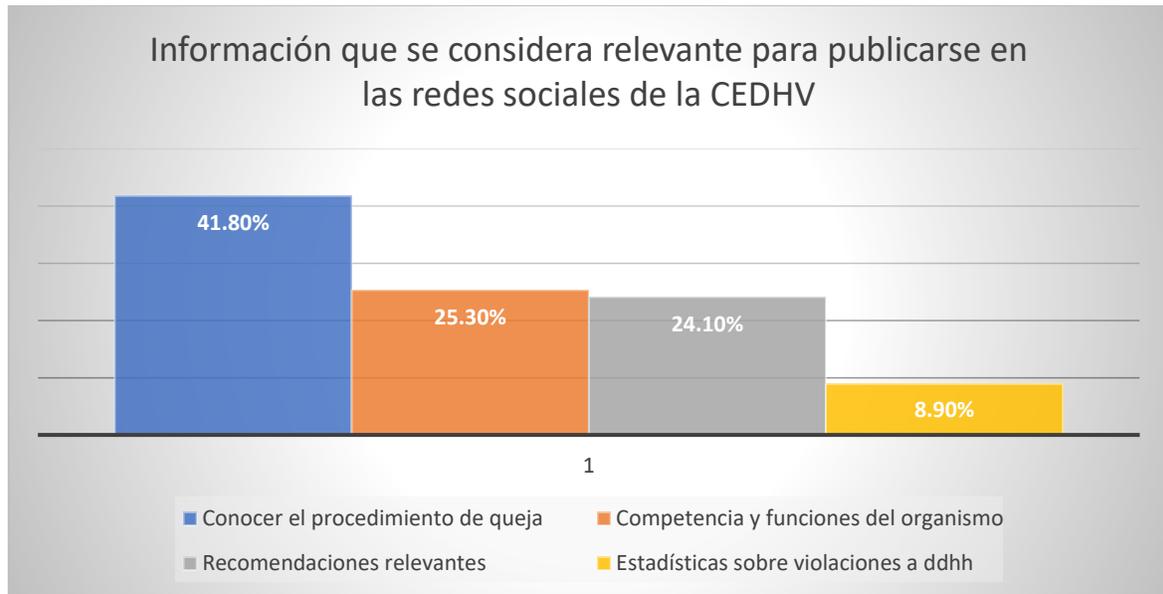
| CLASIFICACIÓN | NÚMERO DE PERSONAS |
|---------------------------------------|--------------------|
| CONOCER EL PROCEDIMIENTO DE QUEJA | 33 |
| COMPETENCIA Y FUNCIONES DEL ORGANISMO | 20 |
| RECOMENDACIONES RELEVANTES | 19 |
| ESTADÍSTICAS SOBRE VIOLACIONES A DDHH | 7 |
| TOTAL | 79 |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos procesados a través de un software de administración de encuestas que se incluye como parte del conjunto gratuito Google Docs (Encuesta ciudadana, una acción de Gobierno Abierto de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Veracruz.) Responde a: ¿Qué información considera relevante para publicarse en las redes sociales de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del estado de Veracruz?

De las 79 personas que contestaron la Encuesta Ciudadana, el 41.8% declaró que desea conocer el procedimiento de queja en la Comisión Estatal de Derechos Humanos Veracruz. De la misma población encuestada, el 25.3% señala en su interés, que sería relevante



promocionar las competencias y funciones del organismo a través de las redes sociales digitales de la CEDHV. Un 24.1%, indicó que también sería idóneo publicar acerca de las recomendaciones relevantes, por último, el 8.9% expone que se tiene que difundir en redes sociales digitales del Organismo, información relativa a estadística de violaciones a derechos humanos.



Fuente: Elaboración propia

Variable: Temas de interés a publicar

| CLASIFICACIÓN | NÚMERO DE PERSONAS |
|---|--------------------|
| VIOLENCIA DE GÉNERO CONTRA LAS MUJERES | 25 |
| DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES | 22 |
| DESAPARICIÓN FORZADA | 10 |
| TORTURA | 7 |
| DERECHOS DE LAS PERSONAS LGBTTTIQ+ | 6 |
| DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD | 6 |
| DERECHOS DE PUEBLOS INDÍGENAS Y/O AFRODESCENDIENTES | 3 |
| TOTAL | 79 |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos procesados a través de un software de administración de encuestas que se incluye como parte del conjunto gratuito Google Docs (Encuesta ciudadana, una acción de Gobierno Abierto de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Veracruz.) Responde a: ¿Respecto a acciones de difusión de derechos humanos, sobre qué tema le gustaría que se realizaran publicaciones?



Sobre las acciones de difusión de derechos humanos, para realizar publicaciones, el 31.6% consideró que la violencia de género contra las mujeres es el tema de mayor relevancia. Un 27.8% sugirió difusión de derechos humanos enfocada a los niñas, niños y adolescentes.

Las violaciones graves a derechos humanos no dejan de ser un asunto de interés público, por ello la desaparición forzada y la tortura, representaron 12.7% y 8.9%, respectivamente. Seguidos por otros temas relevantes para la promoción de los derechos humanos, un 7.6% consideró los derechos de las personas LGTBTTIQ+ y con un mismo margen de referencia, los derechos de las personas con discapacidad. Por último, el 3.8% consideró difundir contenido relacionado con los derechos de las comunidades y pueblos indígenas.



Fuente: Elaboración propia

Variable: Información estadística que se considera más relevante para publicarse en las redes sociales digitales de la CEDHV

| CLASIFICACIÓN | NÚMERO DE PERSONAS |
|---|--------------------|
| PRINCIPALES HECHOS VIOLATORIOS DE DERECHOS HUMANOS | 32 |
| INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SOBRE LAS VÍCTIMAS DE VIOLACIONES DE DERECHOS HUMANOS | 22 |
| AUTORIDADES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS | 14 |
| INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SOBRE QUEJAS | 6 |
| AUTORIDADES CON MAYOR CANTIDAD DE RECOMENDACIONES | 4 |

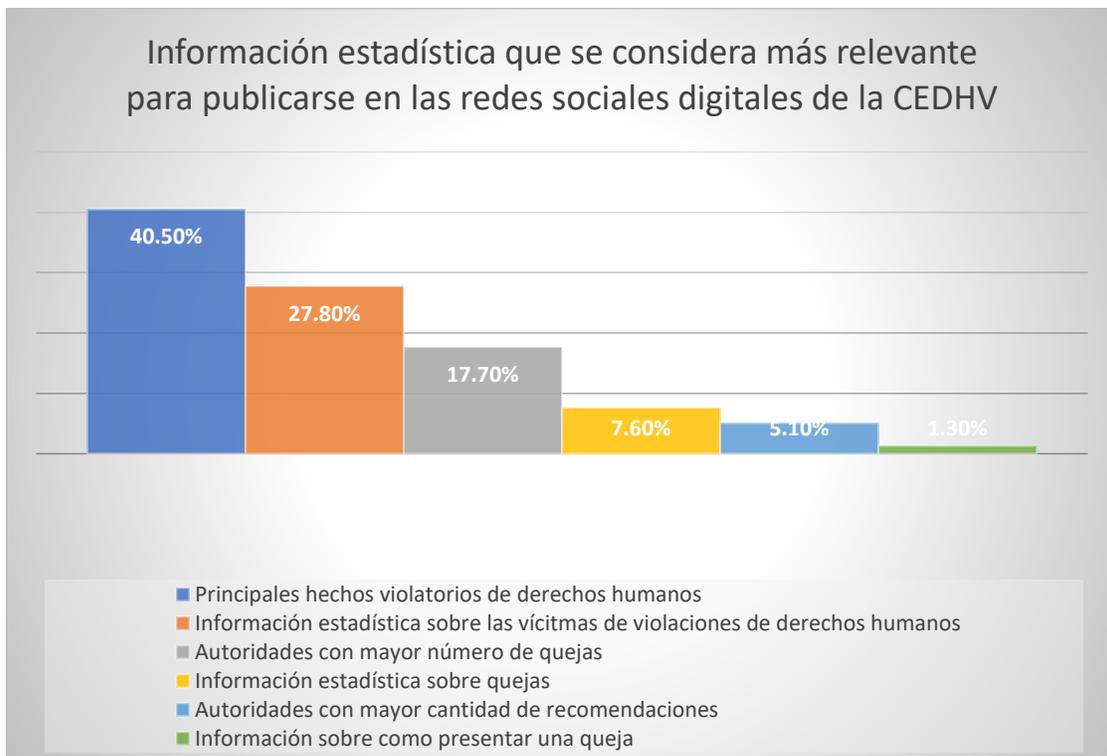


| | |
|--|-----------|
| INFORMACIÓN SOBRE COMO PRESENTAR UNA QUEJA | 1 |
| TOTAL | 79 |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos procesados a través de un software de administración de encuestas que se incluye como parte del conjunto gratuito Google Docs (Encuesta ciudadana, una acción de Gobierno Abierto de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Veracruz.) Responde a: ¿Qué información estadística considera más relevante para publicarse en las redes sociales de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del estado de Veracruz?

Respecto a información estadística de la CEDHV que se considera relevante, el 40.5% de las personas que participaron en esta Encuesta Ciudadana, indicaron que, se requiere información estadística sobre los principales hechos violatorios de derechos humanos. El 27.8% de las personas señalaron que la información estadística sobre las víctimas de violaciones a derechos humanos es de importancia pública en el trabajo que realiza el Organismo, este punto incluye rangos de edad, pertenencia a un grupo en situación de vulnerabilidad, entre otros.

Un 17.7% sugirió publicar estadísticas sobre las autoridades con mayor número de quejas y el 5.1% mencionaron hacerlo sobre las autoridades con mayor cantidad de recomendaciones. El 7.6% consideró que debe difundirse información estadística de quejas en general y el 1.3%, se refirió a cómo presentar una queja.



Fuente: Elaboración propia



Variable: Información que se considera más relevante sobre el funcionamiento de la CEDHV

| CLASIFICACIÓN | NÚMERO DE PERSONAS |
|--|--------------------|
| ESTRUCTURA Y COMPETENCIA DE LAS ÁREAS | 55 |
| ESTADÍSTICAS SOBRE PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS | 8 |
| PERFILES DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS (VISITADORES) | 16 |
| TOTAL | 79 |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos procesados a través de un software de administración de encuestas que se incluye como parte del conjunto gratuito Google Docs (Encuesta ciudadana, una acción de Gobierno Abierto de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Veracruz.) Responde a: Sobre el funcionamiento de la CEDHV, ¿qué información le interesaría conocer?

El funcionamiento, la administración y la dirección de la CEDHV se compone por las normas que regulan su actuación y por el recurso humano que implementa lo que la ley le permite para promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos. Respecto a esta pregunta, el 69.6% de las personas participantes, apuntaron que desean conocer información relacionada con la estructura y competencia de las áreas que conforman el Organismo. Al 10.1% le interesaría conocer, sobre las personas servidoras públicas del Organismo. Asimismo, al 20.3%, le interesaría conocer los perfiles de los visitantes del Organismo. Es decir, los servidores públicos de la CEDHV que conocen, analizan e investigan las quejas sobre presuntas violaciones a derechos humanos, y en su caso formulan los proyectos de Recomendación correspondientes.



Fuente: Elaboración propia

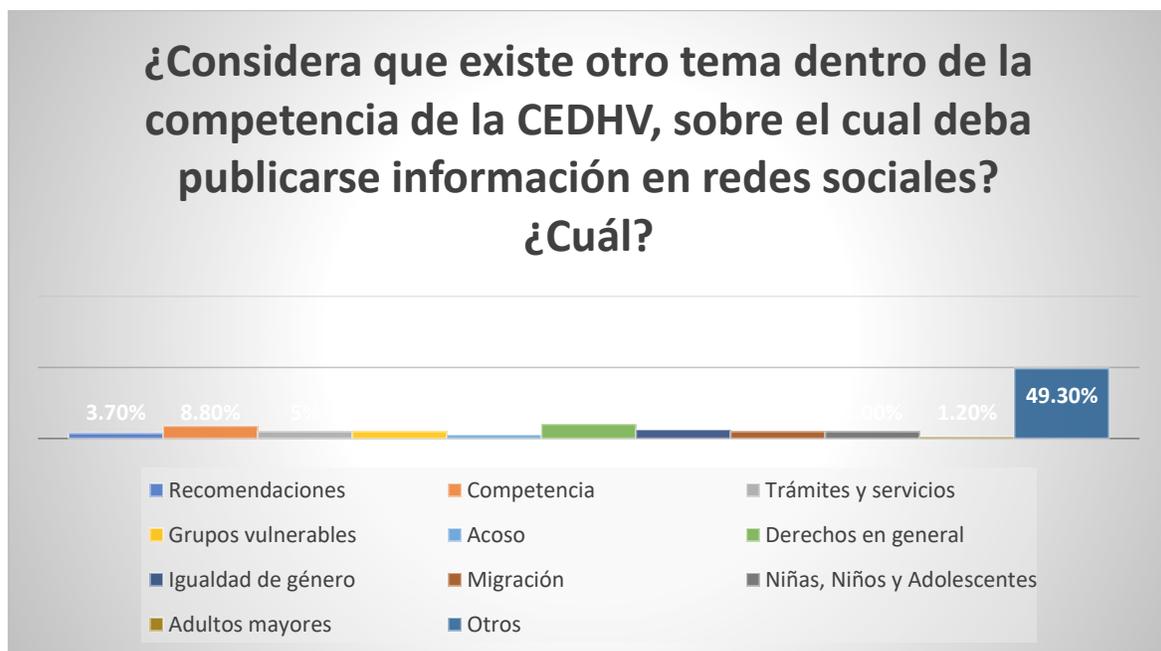


Variable: Otros temas considerados relevantes dentro de la competencia de la CEDHV para publicarse en redes sociales digitales

| CLASIFICACIÓN | NÚMERO DE PERSONAS |
|-----------------------------|--------------------|
| RECOMENDACIONES | 3 |
| COMPETENCIA | 7 |
| TRÁMITES Y SERVICIOS | 4 |
| GRUPOS VULNERABLES | 4 |
| ACOSO | 2 |
| DERECHOS EN GENERAL | 8 |
| IGUALDAD DE GÉNERO | 5 |
| MIGRACIÓN | 2 |
| NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES | 4 |
| ADULTOS MAYORES | 1 |
| OTROS | 39 |
| TOTAL | 79 |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos procesados a través de un software de administración de encuestas que se incluye como parte del conjunto gratuito Google Docs (Encuesta ciudadana, una acción de Gobierno Abierto de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Veracruz.) Responde a: ¿Considera que existe otro tema dentro de la competencia de la CEDHV, sobre el cual deba publicarse información en redes sociales? ¿Cuál? _____

En este último punto, la Encuesta Ciudadana dejó abierta la opción para escuchar a las personas participantes de una forma personalizada sin delimitaciones. Al respecto, los temas más citados, dentro de la competencia de la CEDHV se agruparon en recomendaciones, trámites y servicios, grupos vulnerables, acoso, derechos en general, igualdad de género, migración, niñas y niños y adolescentes principalmente. Lo anterior, se presenta en la gráfica:



Fuente: Elaboración propia



Conclusiones

- La participación de las mujeres fue la más alta en esta Encuesta.
- Las mujeres son las personas que han percibido mayor ocurrencia de una situación que viole sus derechos humanos, son quienes más han denunciado tales hechos y también, son quienes más han observado obstáculos al momento de presentar una queja o denunciar.
- La participación estuvo representada por mujeres, hombres, integrantes de la comunidad LGTBTTIQ+, personas indígenas, personas con discapacidad, personas adultas mayores y personas afrodescendiente.
- Los principales temas sobre los que de acuerdo con la opinión construida a partir de la Encuesta, la sociedad considera relevante difundir son: “conocer el procedimiento de queja” así como las “competencias y funciones del Organismo”.
- Por cuanto a las acciones de difusión de derechos humanos, la opinión indicó que considera que deben realizarse publicaciones sobre “violencia de género contra las mujeres” y acerca de “derechos de niñas, niños y adolescentes” y “desaparición forzada”, principalmente.
- Específicamente en estadística, la participación de la sociedad se inclinó por considerar de mayor relevancia, que la CEDHV deba publicar información acerca de los “principales hechos violatorios de derechos humanos”, “víctimas sobre violaciones a derechos humanos” y “autoridades con mayor número de quejas”.
- Referente a la operatividad de la CEDHV, la sociedad considera que les interesaría conocer la “estructura y competencia de las áreas” del Organismo, de igual manera, les interesaría conocer los “perfiles de las personas servidoras públicos (visitadores)”.