

II. Encuesta a personas que asisten a la CMyF

Durante el mes de agosto se aplicaron cuestionarios a personas que se encontraban en la sala de espera de las comisarías. El cuestionario fue de carácter voluntario y anónimo. Fue entregado en mano por una de las integrantes del equipo y completado en forma individual. Luego, eran introducidos en un buzón que se encontraba en un lugar visible dentro de la sala de espera.

En los casos donde las personas tenían la intención de completarlo, pero por distintas razones no podían hacerlo solas, eran asistidas por una persona del equipo.

La aplicación se organizó tomando períodos de tiempo, divididos en mañana, tarde y noche. La cantidad de cuestionarios que finalmente resultaron no quedó limitada sólo a la voluntad de la gente, sino también al número de personas que ese día se acercaron a la comisaría.

Se recolectaron un total de 132 cuestionarios en las 4 comisarías evaluadas. Estos son analizados a continuación con un carácter exploratorio y descriptivo, con mero valor ilustrativo, ya que la información obtenida no tiene carácter representativo¹.

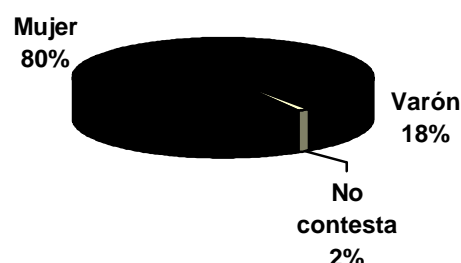
a. Descripción de la muestra.

Del total, 132 cuestionarios, corresponden a la Comisaría de Ezeiza 16 (12.1%), a la de La Matanza 47 (36.6%), Malvinas Argentinas 47 (35.6%), y por último, a San Martín 22 (16.4%).

La muestra quedó representada por una gran mayoría de mujeres. Esta relación se manifestó en la misma medida en cada una de las comisarías, salvo en San Martín donde hubo una mayor presencia de varones en el total de personas que completaron el cuestionario.

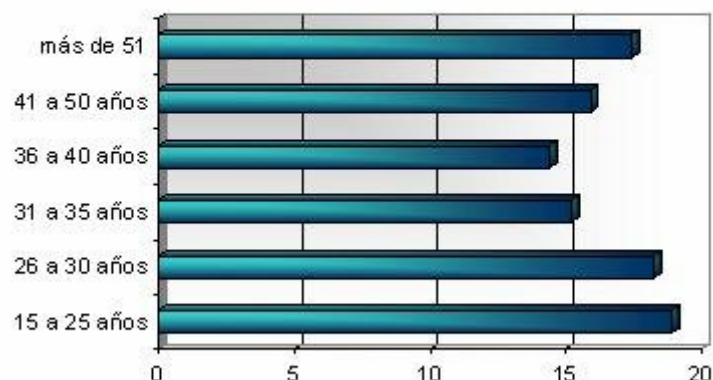
Las edades de las personas que completaron la encuesta, se ilustra en el gráfico 2. Las edades que están más representadas son las de los extremos, las más jóvenes (entre 15 y 30 años) y mayores (40 y más años).

Gráfico 1
Total personas encuestadas por género
(N: 132)



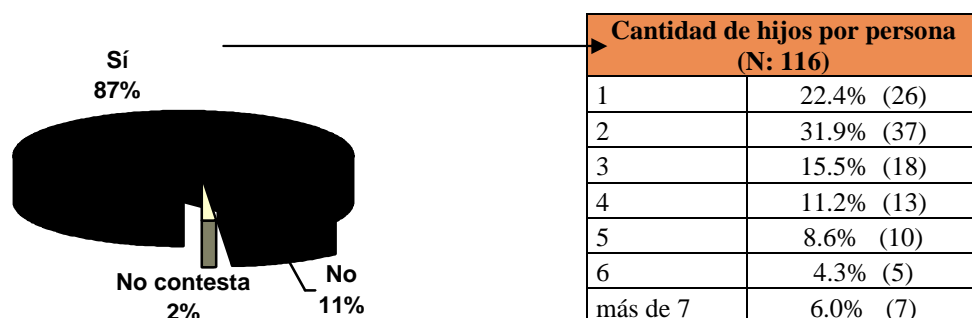
¹ Todos los cuadros y gráficos de este apartado son de elaboración propia, con datos obtenidos en el mes de agosto del año 2006.

Gráfico 2.
Total personas encuestadas por grupos de edad
(N: 132)



Otra variable que se tomó en cuenta para construir el perfil de personas que respondieron la encuesta en las CMyF, fueron los hijos. Casi un 90% de las personas que visitaron las comisarías tiene hijos. La mitad de éstas tiene entre uno y dos hijos, mientras que el resto tiene entre tres y más de siete hijos.

Gráfico 3.
Personas encuestadas por tenencia o no hijos.
(N: 132)



b. Resultados de la encuesta

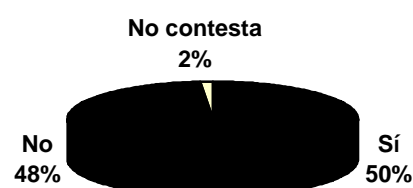
Se optó por construir una herramienta en la que básicamente se indagara acerca de los intereses que habían llevado a las personas a acercarse a la CMyF. La principal apuesta de este cuestionario fue conocer algunas tendencias de los servicios demandados en las comisarías, aquellos que son más requeridos y reconocidos por las personas que llegan a ésta, agrupados en tres categorías: protección inmediata, consejo legal y apoyo emocional.

Esta información se complementó con el nivel de recurrencia, calculado en la cantidad de veces que habrían asistido a la comisaría hasta ese momento.

En líneas generales, alrededor de la mitad de las personas consultadas dijo que esa era la primera vez que se acercaba a la comisaría, mientras que el resto lo había hecho varias veces antes.

Cantidad de veces que visitaron la Comisaría (N: 63)	
2	38,1 (24)
3	14,3 (9)
4	15,9 (10)
5	9,5 (6)
6	7,9 (5)
7 o más	11,1 (7)
No dice cuántas	3,2 (2)

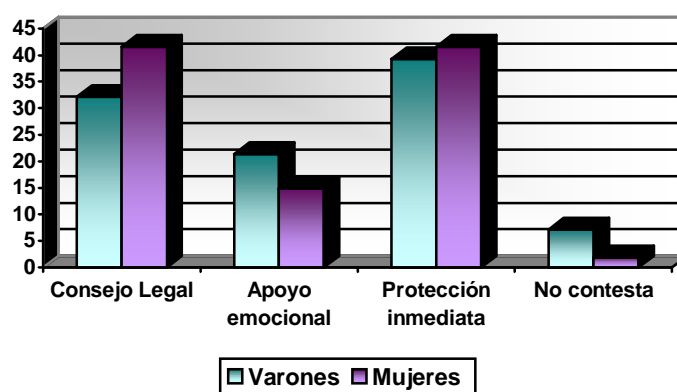
Gráfico 4.
Personas que visitaron por primera vez la comisaría (N: 132)



Los resultados muestran que las personas se acercan a las CMYF buscando principalmente consejo legal y/o protección inmediata. Se observó el comportamiento de éstas en función a la edad, al género y según sea la primera vez que se acercan a una CMYF.

Si bien es poca la cantidad de varones consultados, el gráfico 5 muestra qué tipo de servicios habrían ido a buscar a la CMYF unas y otros.

Gráfico 5.
Porcentaje de personas que visitan las comisarías según género, por servicios requeridos. (respuesta múltiple)

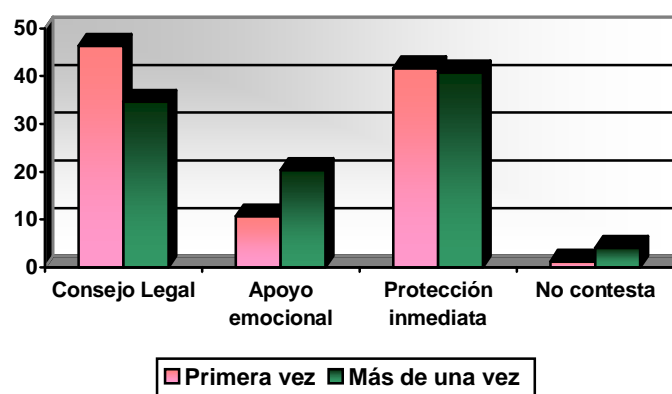


Es importante aclarar que entre los varones que completaron el cuestionario varios comentaron estar ahí, en lugar de algún familiar (por ej.: hermana), y no por algo

que los comprometiera personalmente a ellos². Eso explicaría que la mayor proporción de varones eligiera la categoría de protección inmediata.

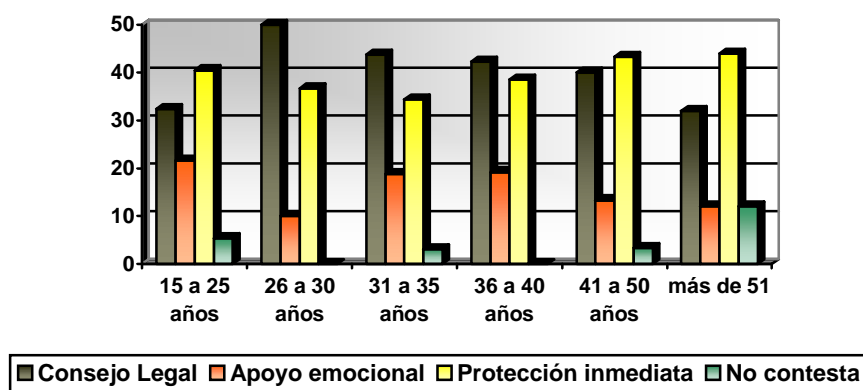
Con mayor frecuencia, las personas que visitan por primera vez la comisaría lo hacen buscando consejo legal. Mientras que entre las que han visitado la comisaría más de una vez, es mayor la frecuencia de quienes buscan protección inmediata, observándose un aumento entre quienes requieren apoyo emocional.

Gráfico 6
Porcentaje de personas según hayan visitado una vez o varias veces las CMYF, por servicios requeridos.



Si se observan los mismos datos, ahora según grupos de edad (gráfico 7), la demanda de protección inmediata crece entre los grupos de mayor edad, mientras que entre los grupos más jóvenes y de mediana edad es más alto el porcentaje de aquellos que buscan consejo legal.

Gráfico 7.
Total personas según grupos de edad, por servicios requeridos en la comisaría

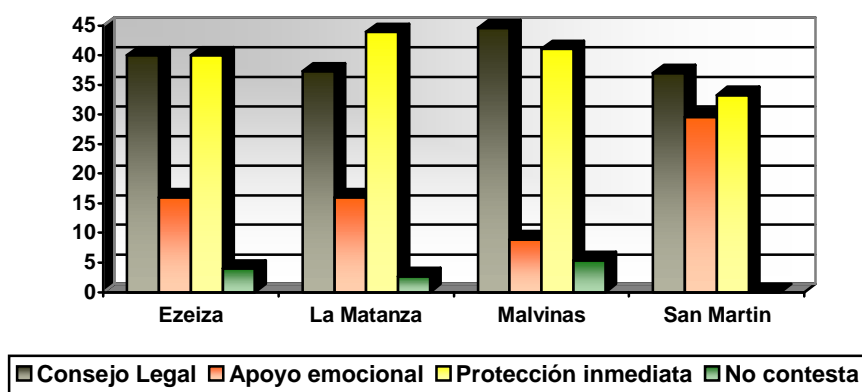


² Esas aclaraciones aparecían en el espacio que el cuestionario proponía para Comentarios y Sugerencias

El grupo de 15 a 25 años es el que ha señalado con mayor frecuencia la búsqueda de apoyo emocional.

Se pueden observar los resultados cruzados por comisaría (gráfico 8), allí se observan sobre todo diferencias en la categoría “apoyo emocional”. La comisaría de San Martín presenta un marcado porcentaje de víctimas que buscan apoyo emocional, estableciendo una clara diferencia en relación a las otras CMYF.

Gráfico 8.
Total personas según comisarías, por servicios requeridos



c. Comentarios y Sugerencias

El cuestionario contaba con un espacio destinado a sugerencias y comentarios, entre los cuales se subrayan los que se enumeran a continuación:

- Muchas hicieron hincapié en la calidad de atención expresando que habían sido muy bien atendidas, o que habían quedado conformes con la atención. Aunque también se presentaron quejas en la atención aduciendo a cuestiones de discriminación.
- Se rescató la comisaría “textualmente” como un espacio de contención y escucha.
- Otras comentaron por qué se habían acercado a la comisaría: denuncias, acompañar a un familiar, citaciones.
- También se utilizó el espacio para dar cuenta de que si bien es buena la atención, se observó que las comisarías están desbordadas y necesitan más recursos y personal.
- Se rescató la diferencia en el trato en relación a las comisarías comunes.
- Algunas comentaron que se acercaban para hacer consultas.

Sugerencias:

- Se recomendó informar a las escuelas y a otras instituciones sobre la labor que se realiza en las CMyF.
- Se sugirió que la atención psicológica sea inmediata.
- Se sugirió que haya más protección para la mujer y sus hijos: queda muy desprotegida una vez que hizo la denuncia.
- Se sugirió que se mejore la organización: se describieron situaciones de paso por varias instituciones previamente a llegar a la CMyF.

Quejas:

- Sobre la atención, algunas apelaron a situaciones de discriminación o mala atención sin definición específica.
- En relación al tiempo que tardan en atender.
- En cuanto a las condiciones de la sala de espera (más asientos, más amplia).