



COLIMA
GOBIERNO DEL ESTADO



**VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL TRANSPORTE
PÚBLICO INDIVIDUAL Y COLECTIVO DEL ESTADO
DE COLIMA**

PERIODO: 2016-2017

Informe Estadístico





COLIMA

GOBIERNO DEL ESTADO



Lic. José Ignacio Peralta Sánchez
Gobernador Constitucional del Estado de Colima

SECRETARÍA DE MOVILIDAD

Ing. José Belisario Arrayales López
Secretario de Movilidad

Lic. René Aarón Flores Gutiérrez
Director de Transporte Motorizado

Ing. Alfredo Hernández Román
Coordinador de Operación y Control

**Equipo responsable de la elaboración
del documento:**

Secretaria Técnica
L. E. Blanca Ciria Ballesteros Uribe

**Coordinación de Planeación
Estratégica**
Arq. Marcelino Vázquez Chávez

Redacción
L.E. Víctor Velasco Suárez

Introducción:

El transporte público es uno de los principales modos de transporte para miles de personas en Colima. Según la Encuesta Intercensal 2015 del Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI), el 26.81 por ciento de las mujeres y 23.67 por ciento de los hombres que tienen una edad de 3 años y más, asisten a la escuela en transporte público, mientras que, para ir al trabajo, el 23.38 por ciento de los hombres y el 35.76 por ciento de las mujeres ocupadas utilizan el autobús y taxi. En valores absolutos se puede decir, que en nuestro estado diariamente 127 mil 148 personas utilizan el transporte público para ir a la escuela y a sus centros laborales, de las cuales 53 mil 778 son mujeres.

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en el ámbito de la movilidad urbana se tiene la expectativa de contar con un transporte colectivo que responda, en general, a su condición de servicio público, necesario para trasladar a todas y cada una de las personas residentes en los ámbitos urbanos por motivos laborales, de estudio, de acceso a servicios o de simple esparcimiento e interacción social o cultural. Los países deben procurar que la prestación de los servicios de transporte sea realizada a precios eficientes, en los tiempos adecuados, con regularidad, altos estándares de calidad, conexiones y circuitos expeditos, y seguros. Es responsabilidad del Estado cautelar que las personas que hagan uso de los medios de transporte público, así como de la infraestructura que hacen posible dicha prestación, no expongan su integridad física o emocional durante el uso de los medios o de acceso a los mismos, como lo es también la de controlar el impacto que eventualmente pudiera tener sobre terceros el uso inadecuado de estos medios.

Para estos efectos, los países suelen disponer un conjunto de normas (la mayoría de carácter técnico), destinadas a garantizar la seguridad de la prestación de los servicios de transporte, habiéndose logrado significativos avances en las últimas décadas.

Sin embargo, conforme se ha masificado el uso de los servicios de transporte público en los espacios urbanos, asociado a las crecientes tasas de urbanización y a la concentración de la población en grandes conglomerados urbanos, ha emergido una nueva arista de la seguridad del transporte vinculada a la denominada violencia de género que también se debe enfrentar como problema relevante de la gestión reguladora del sector. Específicamente, se trata de conductas que corresponden a prácticas de acoso y abuso sexual ejercidas mayoritariamente (pero no exclusivamente) sobre mujeres usuarias del transporte público, que son agredidas tanto en los medios de transporte propiamente tales como en la infraestructura de acceso a dichos medios.

Objetivo:

El principal objetivo es que la Secretaría de Movilidad mediante el Sistema de Quejas del Transporte Público pueda canalizar las quejas de hombres y mujeres donde hubo casos de acoso sexual, agresiones físicas y verbales (violencia de género) y ofrecer una respuesta más rápida y dar el seguimiento necesario a cada una de ellas. Esto permitirá generar estadísticas para diseñar un protocolo de actuación y políticas públicas para mejorar y, en su caso, sancionar cualquier irregularidad o incidente no deseado.

Antecedentes:

Desde la Declaración de la ONU sobre Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, aprobada el 20 de diciembre de 1993 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, se utiliza el término “Violencia de Género o violencia contra las mujeres”, para referirse a “todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para las mujeres, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública o privada” (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1995).

Posteriormente, en la Conferencia Mundial sobre la Mujer, celebrada en Pekín en 1995, se empleó el término violencia de género, para explicar que “la violencia contra la mujer impide el logro de los objetivos de la igualdad de desarrollo y paz, que viola y menoscaba el disfrute de los deberes y derechos fundamentales”.

En el año 2006, la Asamblea General de las Naciones Unidas constató y denunció que la violencia contra las mujeres y niñas es una de las violaciones a los derechos humanos más sistemáticas y extendidas. Tal violencia tiende a estar fuertemente arraigada en estructuras sociales construidas sobre la base de las relaciones de dominación del género, antes que en acciones individuales o acciones al azar; trasciende los límites de edad, socioeconómico, educacional y geográfico; afecta a todas las sociedades, y es un obstáculo importante para eliminar la inequidad de género y la discriminación a nivel global.

Según la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2016 (ENDIREH), de las 46.5 millones de mujeres de 15 años y más que hay en el país, 66.1% (30.7 millones), ha enfrentado violencia de cualquier tipo y de cualquier agresor, alguna vez en su vida.

Durante 2016, ocho entidades registraron su tasa más alta de los últimos 27 años –Colima, Guerrero, Zacatecas, Morelos, Michoacán, Guanajuato, Tabasco y Ciudad de México- y cinco de ellas se ubican con los niveles más altos del país: Colima, Guerrero, Zacatecas, Morelos y Michoacán; mientras que en el caso de las otras tres entidades –Ciudad de México, Guanajuato y Tabasco- si bien registraron las tasas más altas de su historia reciente, estas se ubican por debajo de la media nacional.

El estado de Colima, no solo alcanzó su nivel más alto de los últimos 27 años, sino que es la entidad con la tasa más alta del país en 2016, al pasar de 7.1 en 2015 a 16.9 homicidios de mujeres por cada 100 mil y cuyo registro anterior más alto se ubica en el año 2012, con 7.2.

Debido a estas alarmantes estadísticas, la Secretaría de Movilidad de Gobierno del Estado de Colima cuenta con un Sistema de Quejas del Transporte Público, siendo el mecanismo a través del cual se puedan canalizar las quejas donde existan casos de violencia de género en el transporte público y ofrecer una respuesta más rápida, además de dar el seguimiento necesario a cada una de ellas.

Justificación:

El Sistema de Quejas del Transporte Público de la Secretaría de Movilidad, se establece con el propósito de disponer de un espacio que permita escuchar y atender las quejas de los usuarios donde hubo casos de violencia de género.

Así también, hacer accesibles mecanismos (número telefónico, correo electrónico, redes sociales y de manera directa o personal) que posibiliten la participación social en la vigilancia, supervisión y evaluación del desempeño de los prestadores de servicios de transporte público. De tal forma que se pueda contribuir a fomentar el desarrollo de una sociedad más crítica, comprometida con su propio desarrollo y participativa por el bienestar social común.

Metodología General:

Este texto pretende dar una panorámica general de la violencia de género en transporte público individual y colectivo del estado de Colima.

Como metodología general se realizó una base de datos. El registro se lleva a cabo de manera mensual anotando los siguientes datos o variables: Medio de recepción, la fecha del incidente, nombre de la persona que se queja, sexo, ocupación, domicilio, teléfono, número económico de la unidad reportada, tipo de unidad, número de placa, lugar de los hechos, hora del incidente, municipio, narración de los hechos, resolución, fecha de notificación de resolución y fecha final.

Análisis general de la situación actual de la violencia de género en el transporte público de Colima:

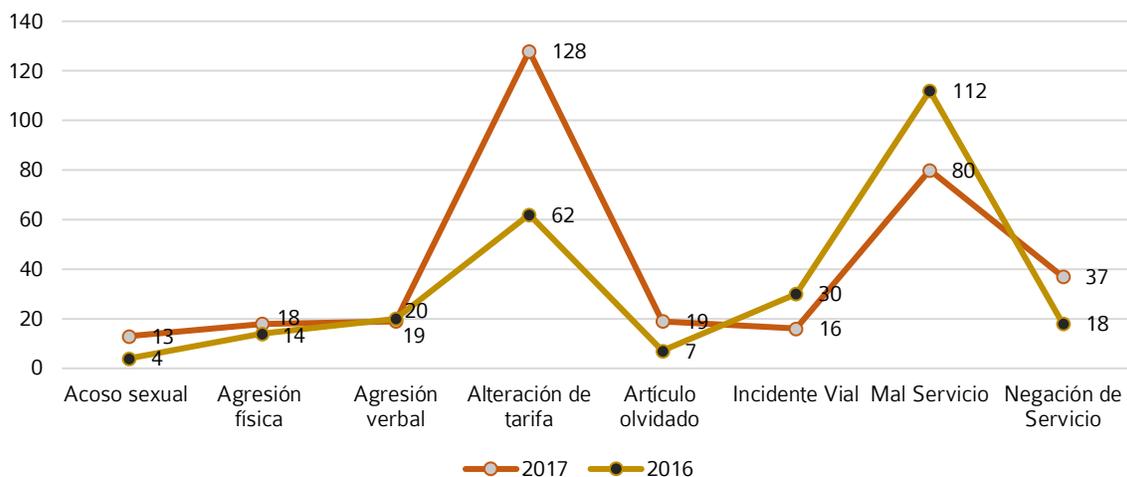
a) Situación general

La Secretaría de Movilidad durante el periodo 2016-2017 registro 597 quejas del servicio de transporte público individual y colectivo. En 2016, se registraron 267 quejas de las cuales el 41.9 por ciento fueron por mal servicio, el 23.2 por ciento fue por alteración de tarifa y el 11.2 por ciento por incidentes viales.

Quejas del servicio de transporte público individual y colectivo, periodo 2016-2017: en valores absolutos y relativos.					
Tipo de incidente	2016	Valor relativo (%)	2017	Valor relativo (%)	Incremento/Decremento
1 Acoso sexual	4	1.5%	13	3.9%	2.4%
2 Agresión física	14	5.2%	18	5.5%	0.2%
3 Agresión verbal	20	7.5%	19	5.8%	-1.7%
4 Alteración de tarifa	62	23.2%	128	38.8%	15.6%
5 Artículo olvidado	7	2.6%	19	5.8%	3.1%
6 Incidente Vial	30	11.2%	16	4.8%	-6.4%
7 Mal Servicio	112	41.9%	80	24.2%	-17.7%
8 Negación de Servicio	18	6.7%	37	11.2%	4.5%
Total de quejas	267	100%	330	100%	

Tabla. Quejas del servicio de transporte público individual y colectivo, periodo 2016-2017: en valores absolutos y relativos. **Fuente:** Sistema de Quejas del Transporte Público de la Secretaría de Movilidad.

Durante 2017, se registraron 330 quejas, que representan un 23.6 por ciento más de las registradas en 2016. Las quejas por la alteración a la tarifa fueron las que más se reportaron en ese año, con un 38.8 por ciento, le siguen las de un mal servicio con un 24.2 por ciento, en tercer lugar, están las quejas por negación de servicio con un 11.2 por ciento, y por último las quejas por agresiones verbales (5.8 por ciento), artículos olvidados (5.8 por ciento), agresiones físicas (5.5 por ciento), incidentes viales (4.8 por ciento) y por acoso sexual (3.9 por ciento), en cuarto, quinto, sexto, séptimo y octavo lugar respectivamente. Es importante destacar que las quejas por acoso sexual incrementaron un 2.4 por ciento respecto a 2016, pasando del 1.5 por ciento al 3.9 por ciento.



Serie de tiempo. Quejas del servicio de transporte público individual y colectivo, periodo 2016-2017: en valores absolutos y relativos. **Fuente:** Sistema de Quejas del Transporte Público de la Secretaría de Movilidad.

Tanto en 2016 y 2017, seis de cada diez quejas del servicio de transporte público individual y colectivo han sido realizadas por mujeres, el resto son realizadas por hombres y de manera anónima. Esta situación puede ser causada porque las mujeres son las principales usuarias del transporte público.

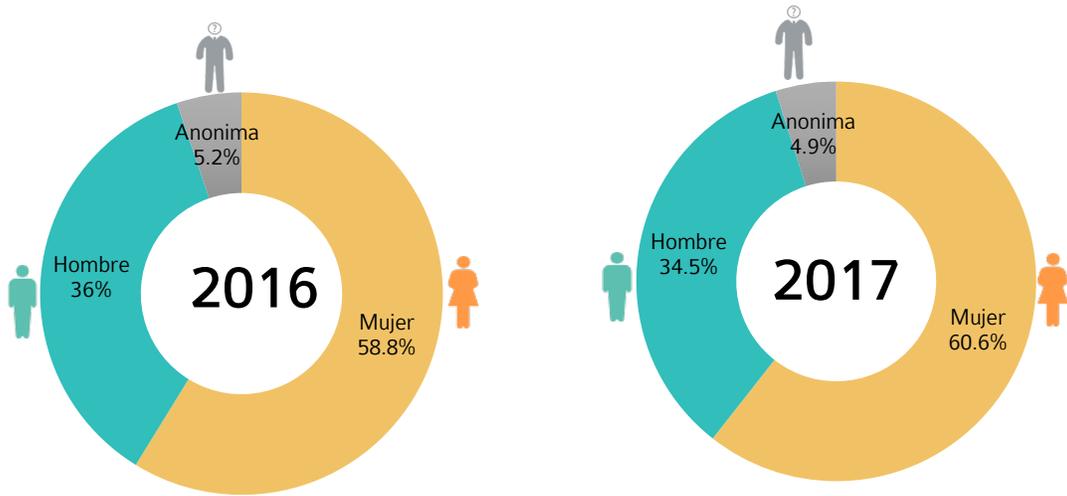


Gráfico. Porcentaje de quejas por género del servicio de transporte público individual y colectivo, periodo 2016-2017. **Fuente:** Sistema de Quejas del Transporte Público de la Secretaría de Movilidad.

Cuando se habla de movilidad y transporte público es importante tener en cuenta la diferenciación en el acceso y el uso de éste por parte de las mujeres y de los hombres. Esta diferenciación es resultado de las desigualdades de género y es influida por los cambios en las estructuras de empleo, participación y educación y de la geografía económica urbana, así como el acceso y la distancia a los servicios esenciales.

Según datos de la Encuesta Intercensal 2015 del Instituto Nacional de Geografía y Estadística, en el estado de Colima existe un mayor porcentaje de mujeres que utiliza el transporte público para ir a la escuela y al trabajo como se muestra a continuación.

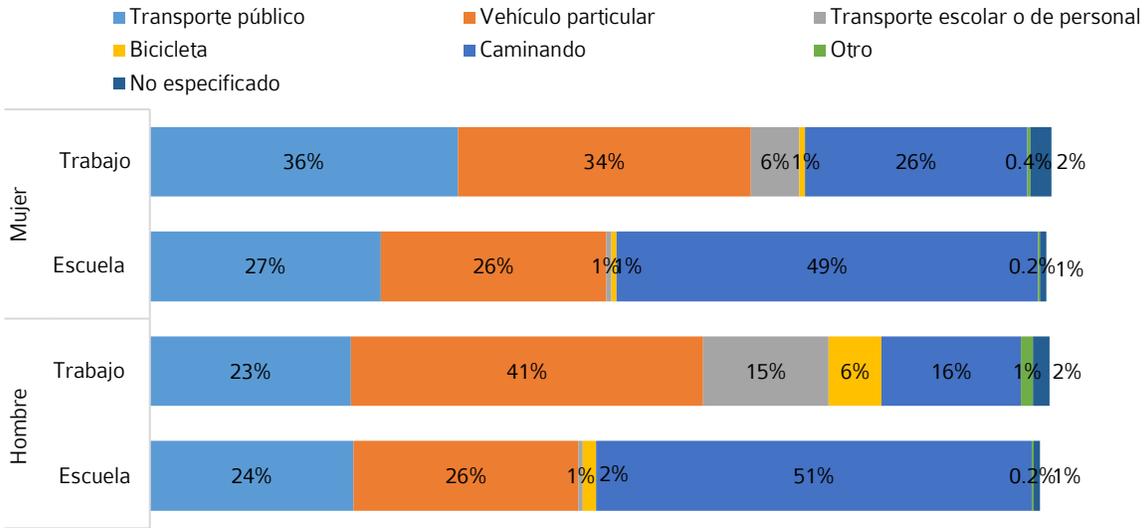


Gráfico. Porcentaje de la población por modo de transporte según género. Colima. **Fuente:** Encuesta Intercensal, 2015 del INEGI.

El 36 por ciento de las mujeres utiliza el transporte público para ir al trabajo y el 27 por ciento para ir a la escuela, mientras que el 23 por ciento de los hombres utilizan el transporte público para ir al trabajo y el 24 por ciento para ir a la escuela.

Otra causa es que la movilidad de ambos géneros es totalmente diferente.

A pesar de que en los últimos años las cosas han cambiado y los hombres se responsabilizan cada vez más de las tareas domésticas, las mujeres aún siguen cargando con la mayor responsabilidad.

Como consecuencia, mientras que el principal motivo de desplazamiento para los hombres es el trabajo, ellas tienen una movilidad más compleja y cargada de actividades laborales y personales.

Las mujeres realizan más viajes para comprar y llevar a cabo otras tareas como acompañar a los hijos al colegio y realizar gestiones del hogar. Por eso ellas se mueven más andando y en transporte público, mientras que los hombres son los principales usuarios del vehículo particular.

b) Medio de recepción

Durante 2016, el 89.5 por ciento de las quejas fueron recibidas por vía telefónica, el 8.2 por ciento se realizaron personalmente en la Secretaría de Movilidad, el 1.5 por ciento mediante redes sociales y el 0.7 por ciento por correo electrónico.

En 2017, el principal medio de recepción de quejas también fue por vía telefónica, aunque hubo una disminución de 20.4 por ciento respecto a 2016. Las quejas recibidas personalmente, mediante redes sociales y correo electrónico, aumentaron un 10, 6.7 y 3.8 por ciento respectivamente.

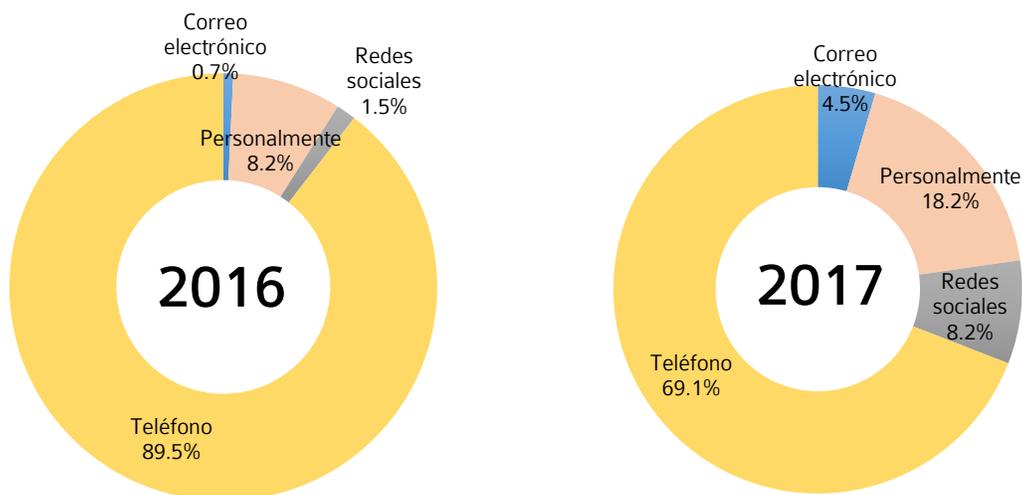


Gráfico. Principales medios de recepción de quejas en 2016 y 2017. **Fuente:** Sistema de Quejas del Transporte Público de la Secretaría de Movilidad.

Durante 2016, el 41 por ciento de las quejas realizadas por teléfono fueron por un mal servicio, el 27 por ciento de las quejas realizadas personalmente fueron por agresiones físicas, el 33.3 por ciento de las quejas realizadas mediante redes sociales fueron por acoso sexual y el 100 por ciento de las quejas por correo electrónico fueron por un mal servicio.

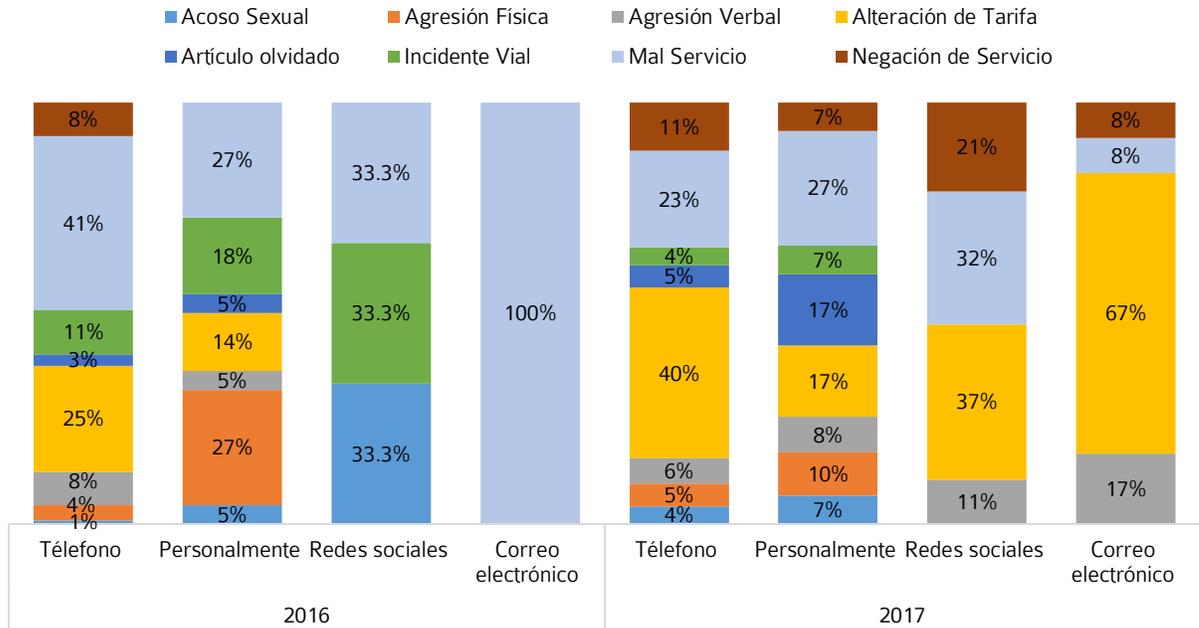


Gráfico. Principales medios de recepción de queja por tipo de incidente. **Fuente:** Sistema de Quejas del Transporte Público de la Secretaría de Movilidad.

En el año 2017, el 40 por ciento de las quejas realizadas por teléfono fueron por alteración de tarifa, el 27 por ciento de las quejas realizadas personalmente fueron por un mal servicio, el 37 por ciento de las quejas realizadas mediante redes sociales son por alteración de tarifa y el 67 por ciento de las quejas realizadas por correo electrónico fueron por alteración de tarifa.

En 2016, 89.8 por ciento de las quejas realizadas por mujeres fueron vía telefónica, el 8.3 por ciento acudió personalmente a la Secretaría de Movilidad, el 1.3 por ciento se quejaron mediante un correo electrónico y el 0.6 por ciento usaron las redes sociales como Facebook y Twitter.

El 88.5 por ciento de las quejas realizadas por hombres fueron vía telefónica, el 9.4 por ciento personalmente y el 2.1 por ciento mediante redes sociales.

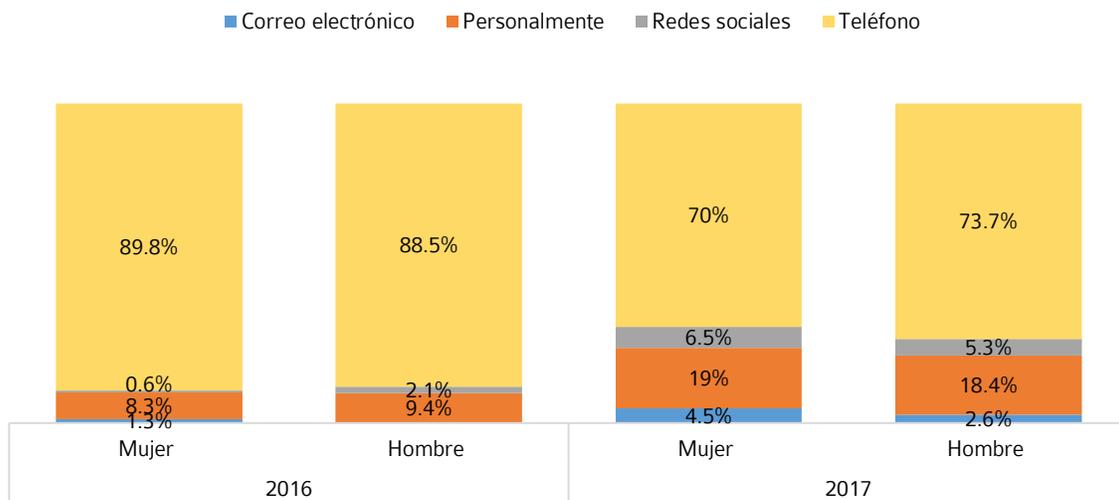


Gráfico. Principales medios de recepción de queja por género. **Fuente:** Sistema de Quejas del Transporte Público de la Secretaría de Movilidad.

Ahora bien, en 2017, el 70 por ciento de las quejas realizadas por mujeres fueron por teléfono, el 19 por ciento acudió personalmente a las instalaciones de la Secretaría de Movilidad, el 6.5 por ciento se quejó por redes sociales y el 4.5 por ciento por correo electrónico.

El 73.7 por ciento de las quejas realizadas por hombres fueron por vía telefónica, el 18.4 por ciento personalmente, el 5.3 por ciento por redes sociales y el 2.6 por ciento mediante correo electrónico.

c) Tipo de vehículo reportado

El 53 por ciento de las quejas recibidas en 2016 fueron de usuarios de taxi y el 47 por ciento fueron de usuarios de autobús.

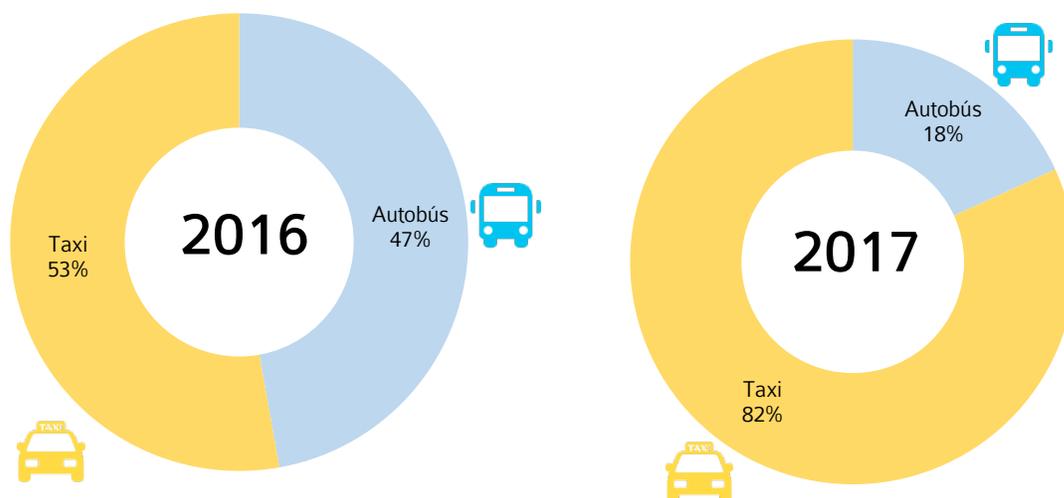


Gráfico. Tipo de unidad reportada. **Fuente:** Sistema de Quejas del Transporte Público de la Secretaría de Movilidad.

Es importante destacar que en 2017 hubo un incremento significativo de 29 por ciento en las quejas de los usuarios de transporte público individual al pasar de 53 a 82 por ciento. En ese sentido, las quejas de los usuarios de transporte público colectivo disminuyeron de 47 a 18 por ciento.

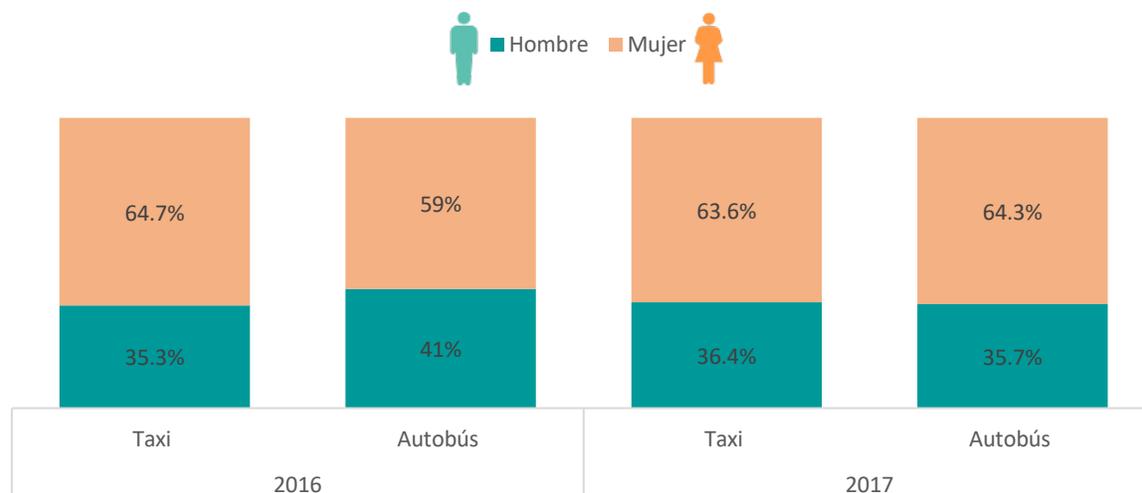


Gráfico. Tipo de unidad reportada por género. **Fuente:** Sistema de Quejas del Transporte Público de la Secretaría de Movilidad.

Durante 2016, el 64.7 por ciento de las quejas de transporte público individual y el 59 por ciento de las quejas de transporte público colectivo fueron realizadas por mujeres. En el 2017, hubo una disminución de las quejas de taxi realizadas por mujeres en un 1.1 por ciento, en cambio las quejas de autobús realizadas por mujeres aumentaron un 5.3 por ciento.

d) Quejas por Zona Metropolitana

En 2016, el 77.9 por ciento de las quejas provienen de la Zona Metropolitana de Colima y Villa de Álvarez, el 12.7 por ciento en el municipio de Manzanillo y el 1.9 por ciento en la Zona Metropolitana de Tecomán.

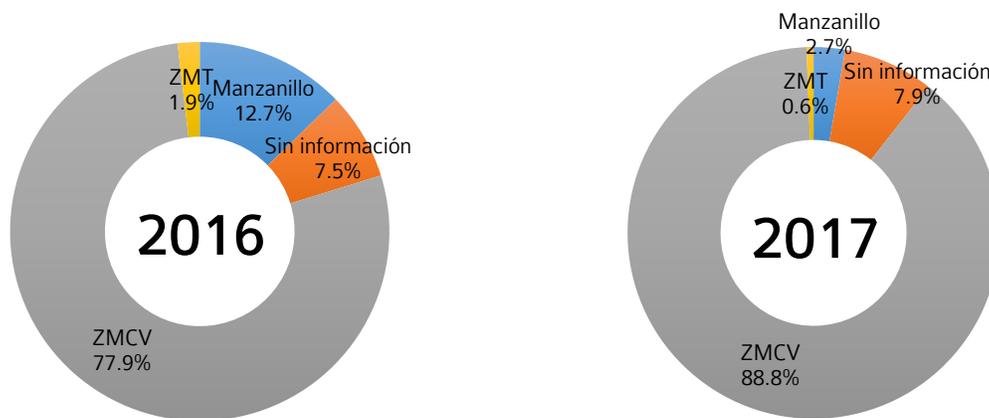


Gráfico. Porcentaje de quejas por Zona Metropolitana. **Fuente:** Sistema de Quejas del Transporte Público de la Secretaría de Movilidad.

En cambio, durante 2017 hubo un incremento de 10.9 por ciento en las quejas que provienen de la Zona Metropolitana de Colima y Villa de Álvarez, al pasar de 77.9 al 88.8 por ciento. El 2.7 por ciento de las quejas provienen del municipio de Manzanillo y el 0.6 por ciento de la Zona Metropolitana de Tecomán.

e) Quejas por tipo de incidente

En 2016 y 2017 las quejas del servicio de transporte público individual y colectivo realizadas por hombres y mujeres fueron principalmente por el mal servicio y la tarifa.

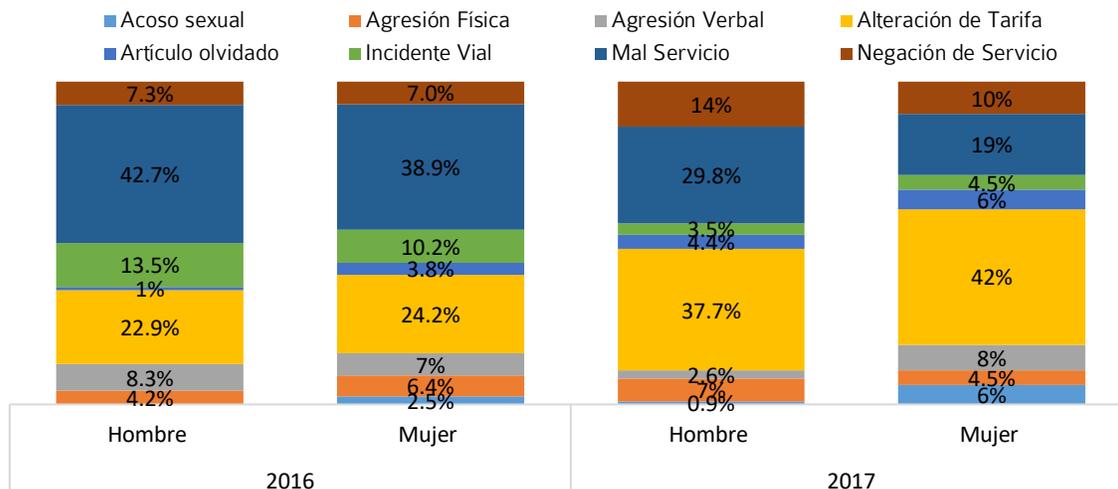


Gráfico. Porcentaje de quejas por tipo de incidente. **Fuente:** Sistema de Quejas del Transporte Público de la Secretaría de Movilidad.

Se observa que las mujeres en ambos años tienen un mayor porcentaje de quejas por haber sufrido acoso sexual y agresiones físicas y verbales.

Quejas registradas por la Secretaría de Movilidad donde hubo casos de violencia de género: valores en porcentajes, años 2016 y 2017.						
Año	2016			2017		
Género/Tipo de incidente	Hombre	Mujer	Diferencia	Hombre	Mujer	Diferencia
Acoso sexual	0%	2.5%	2.5%	0.9%	6%	5%
Agresión Física	4.2%	6.4%	2.2%	7%	4.5%	-3%
Agresión Verbal	8.3%	7.0%	-1.3%	2.6%	8%	5%
Total	12.5%	15.9%	3.4%	10.5%	18.5%	8%

Tabla. Quejas registradas por la Secretaría de Movilidad donde hubo casos de violencia de género: valores en porcentajes, años 2016 y 2017. **Fuente:** Sistema de Quejas del Transporte Público de la Secretaría de Movilidad.

Durante el año 2017, el 18.5 por ciento de las quejas realizadas por mujeres fueron por que sufrieron de algún acto de violencia por parte del operador del vehículo de transporte público individual o colectivo, esto representa un 8 por ciento más que las quejas realizadas por hombres.

El 6 por ciento de las quejas realizadas por mujeres fueron por acoso sexual, el 4.5 por ciento por agresiones físicas y el 8 por ciento por agresiones verbales. Se observa que existe un mayor porcentaje de casos donde las mujeres sufrieron acoso sexual y agresiones verbales.

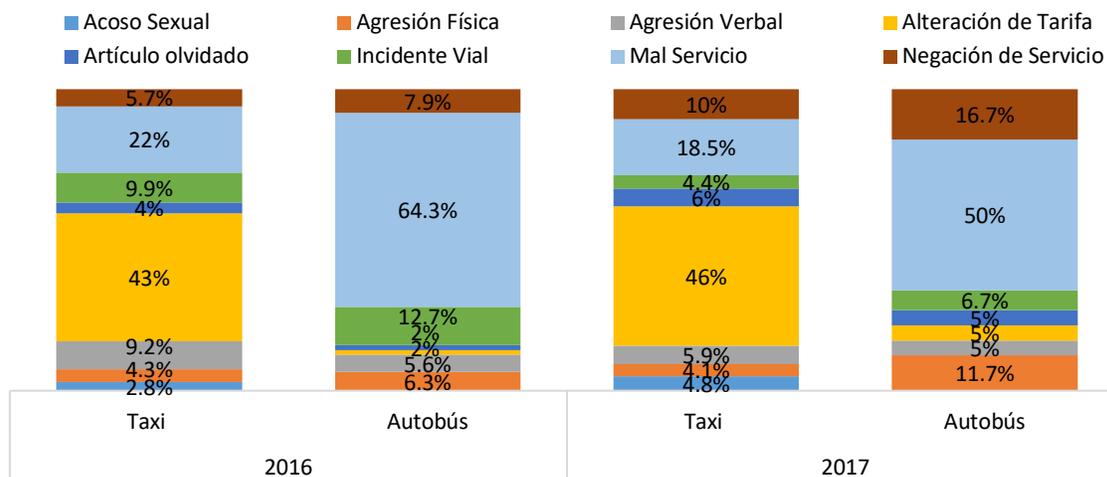


Gráfico. Porcentaje de quejas por tipo de incidente y tipo de vehículo reportado. **Fuente:** Sistema de Quejas del Transporte Público de la Secretaría de Movilidad.

Durante 2016, el 42.6 por ciento de las quejas de los usuarios de transporte público individual fueron por alteración de tarifa, el 22 por ciento fueron por un mal servicio y un 2.8 por ciento por acoso sexual.

En cambio, el 64.3 por ciento de las quejas de los usuarios de transporte público colectivo fueron por un mal servicio, el 12.7 por ciento por incidentes viales y el 7.9 por ciento por la negación del servicio.

Durante el 2017, el 46.3 por ciento de los usuarios de taxi se quejaron por la alteración de tarifa, el 18.5 por ciento por un mal servicio, el 10 por ciento por la negación de servicio y el 4.8 por ciento por acoso sexual, que representan un 2 por ciento más que en 2016.

Las quejas de los usuarios de autobús fueron por un mal servicio, el 16.7 por ciento por la negación de servicio y el 11.7 por ciento por agresiones físicas.

Quejas registradas por la Secretaría de Movilidad donde hubo casos de violencia de género por tipo de vehículo : valores en porcentajes, años 2016 y 2017.						
Año	2016			2017		
Vehículo/Tipo de incidente	Taxi	Autobús	Diferencia	Taxi	Autobús	Diferencia
Acoso sexual	2.8%	0.0%	2.8%	4.8%	0.0%	4.8%
Agresión Física	4.3%	6.3%	-2.0%	4.1%	11.7%	-7.6%
Agresión Verbal	9.2%	5.6%	3.6%	5.9%	5.0%	0.9%
Total	16.3%	11.9%	4.4%	14.8%	16.7%	-1.9%

Tabla. Quejas registradas por la Secretaría de Movilidad donde hubo casos de violencia de género por tipo de vehículo: valores en porcentajes, años 2016 y 2017. **Fuente:** Sistema de Quejas del Transporte Público de la Secretaría de Movilidad.

En el año 2016, en el 16.3 por ciento de las quejas de transporte público individual hubo casos de violencia de género, el 2.8 por ciento fueron por acoso sexual, el 4.3 por ciento por agresiones físicas y el 9.2 por ciento por agresiones verbales. Por otro lado, en el 11.9 por ciento de las quejas de transporte público colectivo también hubo casos de violencia de género, el 6.3 por ciento fueron por agresiones físicas y el 5.6 por ciento por agresiones verbales.

Ahora bien, en el año 2017, en el 14.8 por ciento de las quejas de taxi hubo casos de violencia de género, el 4.8 por ciento fueron por acoso sexual, el 4.1 por ciento fueron por agresiones físicas y 5.9 por ciento por agresiones verbales. En cambio, en el 16.7 por ciento de las quejas de autobús hubo casos de hombres y mujeres violentadas, el 11.7 mediante agresiones físicas y el 5 por ciento por agresiones verbales.

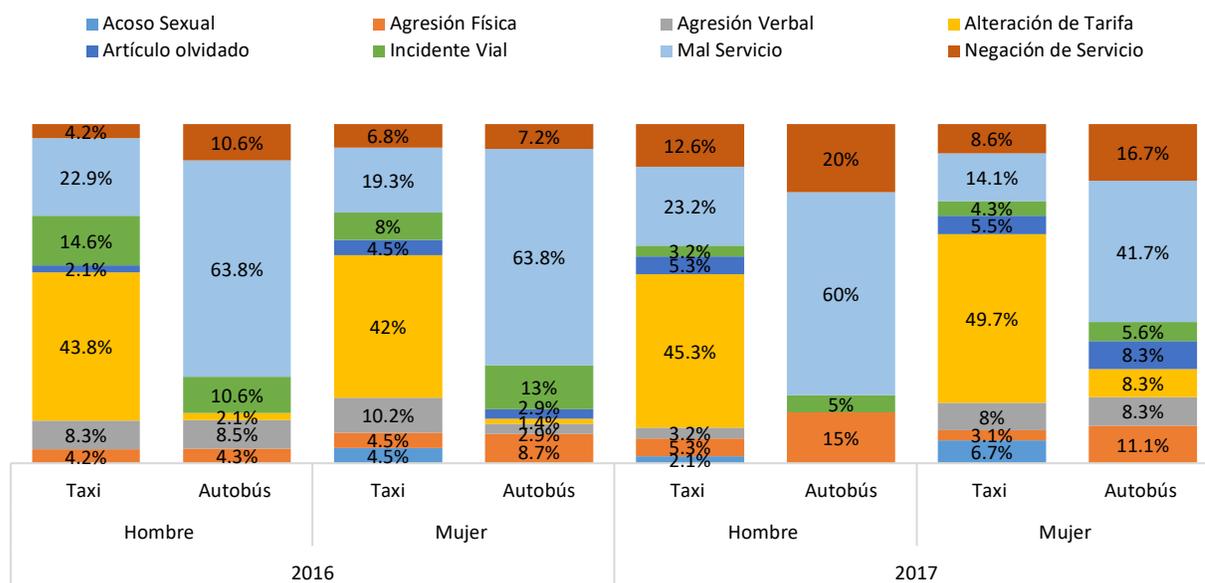


Gráfico. Porcentaje de quejas por tipo de incidente y tipo de vehículo reportado. **Fuente:** Sistema de Quejas del Transporte Público de la Secretaría de Movilidad.

En 2016, el 43.8 por ciento de las quejas del transporte público individual realizadas por hombres fueron por alteración de tarifa, el 22.9 por ciento por un mal servicio y el 14.6 por ciento por incidentes viales. En cambio, el 63.8 por ciento de las quejas del transporte público colectivo fueron por un mal servicio y empatadas con un 10.6 por ciento se encuentran las quejas por negación de servicio y por incidentes viales.

Por otro lado, en ese año, el 42 por ciento de las quejas del transporte público individual hechas por mujeres fueron por alteración de tarifa, el 19.3 por ciento por un mal servicio y el 10.2 por ciento por agresiones verbales. Al igual que los hombres, el 63.8 por ciento de las mujeres se quejaron del

transporte público colectivo por el mal servicio, el 13 por ciento por incidentes viales, el 8.7 por ciento por agresiones físicas y el 4.5 por ciento por acoso sexual.

En 2017, hubo un incremento de 2.1 por ciento en las quejas realizadas por hombres por acoso sexual en el transporte público individual. También el 45.3 por ciento de las quejas fueron por alteración de tarifa, el 23.2 por ciento por un mal servicio y el 12.6 por ciento por la negación del servicio. En cambio, el 60 por ciento de las quejas del transporte público colectivo fueron por un mal servicio, el 20 por ciento por la negación del servicio y el 15 por ciento por agresiones físicas.

En ese año, el 49.7 de las quejas realizadas por mujeres del transporte público individual fueron por alteración de tarifa, el 14.1 por ciento por un mal servicio, el 8.6 por ciento por negación de servicio y el 6.7 por ciento por acoso sexual, este porcentaje es mayor al de las quejas por artículos olvidados y por agresiones físicas y verbales. Se observa que las mujeres son más propensas a sufrir acoso sexual que los hombres.

Quejas registradas por la Secretaría de Movilidad donde hubo casos de violencia de género por tipo de vehículo y género: valores en porcentajes, años 2016 y 2017.												
Año	2016						2017					
Género	Hombre			Mujer			Hombre			Mujer		
Vehículo/Tipo de incidente	Taxi	Autobús	Diferencia	Taxi	Autobús	Diferencia	Taxi	Autobús	Diferencia	Taxi	Autobús	Diferencia
Acoso sexual	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%	0.0%	4.5%	2.1%	0.0%	2.1%	6.7%	0.0%	6.7%
Agresión Física	4.2%	4.3%	-0.1%	4.5%	8.7%	-4.2%	5.3%	15.0%	-9.7%	3.1%	11.1%	-8.0%
Agresión Verbal	8.3%	8.5%	-0.2%	10.2%	2.9%	7.3%	3.2%	0.0%	3.2%	8.0%	8.3%	-0.3%
Total	12.5%	12.8%	-0.3%	19.2%	11.6%	7.6%	10.6%	15.0%	-4.4%	17.8%	19.4%	-1.6%

Tabla. Quejas registradas por la Secretaría de Movilidad donde hubo casos de violencia de género por tipo de vehículo y género: valores en porcentajes, años 2016 y 2017. **Fuente:** Sistema de Quejas del Transporte Público de la Secretaría de Movilidad.

En el año 2016, el 4.2 por ciento de las quejas de transporte público individual realizadas por hombres fueron por agresiones físicas y el 8.3 por ciento por agresiones verbales. En cambio, el 4.3 por ciento de las quejas de transporte público colectivo fueron por agresiones físicas y el 8.5 por ciento por agresiones verbales.

En ese mismo año, el 4.5 por ciento de las quejas de transporte público individual realizadas por las mujeres fueron por acoso sexual, también con el mismo porcentaje se encuentran las quejas por agresiones físicas y con un 10.2 por ciento por agresiones verbales. Por otro lado, el 8.7 por ciento de las quejas de transporte público colectivo fueron por agresiones físicas y el 20.9 por ciento por agresiones verbales.

Para el año 2017, el 2.1 por ciento de las quejas de taxi realizadas por hombres fueron por acoso sexual, el 5.3 por ciento por agresiones físicas y el 3.2 por ciento por agresiones verbales. En cambio, el 15 por ciento de las quejas de autobús fueron por agresiones físicas.

También en ese año, el 6.7 por ciento de las quejas de transporte público individual realizadas por las mujeres fueron por acoso sexual, el 3.1 por ciento por agresiones físicas y el 8 por ciento por agresiones verbales. En cambio, el 11.1 por ciento de las quejas de transporte público colectivo fueron por agresiones físicas y el 8.3 por ciento por agresiones verbales.

Tanto en 2016 como en 2017, se observa que las mujeres son más propensas a sufrir acoso sexual en el transporte público individual y de agresiones físicas y verbales en el transporte público colectivo. Es importante destacar que todos los casos de acoso sexual que sufrieron mujeres y hombres sucedieron en el transporte público individual, siendo los operadores o choferes los agresores.

Conclusión:

Los resultados arrojados por el Sistema de Quejas del Transporte Público de la Secretaría de Movilidad, han permitido identificar las quejas de los usuarios del transporte público individual y colectivo donde hubo casos de violencia de género en los años 2016 y 2017.

La Secretaría de Movilidad durante el periodo 2016-2017 registro 597 quejas del servicio de transporte público individual y colectivo.

Durante 2016, el 1.5 por ciento de las quejas presentadas fueron por acoso sexual, 5.2 por ciento por agresiones físicas y el 7.5 por ciento por agresiones verbales. En el 2017, el 3.9 por ciento de las quejas fueron por acoso sexual el 5.5 por ciento por agresiones físicas y el 5.8 por ciento por agresiones verbales.

Tanto en 2016 y 2017, seis de cada diez quejas del servicio de transporte público individual y colectivo han sido realizadas por mujeres, el resto son realizadas por hombres y de manera anónima. Esta situación puede ser causada porque las mujeres son las principales usuarias del transporte público.

Cuando se habla de movilidad y transporte público es importante tener en cuenta la diferenciación en el acceso y el uso de éste por parte de las mujeres y de los hombres. Esta diferenciación es resultado de las desigualdades de género y es influida por los cambios en las estructuras de empleo, participación y educación y de la geografía económica urbana, así como el acceso y la distancia a los servicios esenciales.

Según datos de la Encuesta Intercensal 2015 del Instituto Nacional de Geografía y Estadística, en el estado de Colima existe un mayor porcentaje de mujeres que utiliza el transporte público para ir a la escuela y al trabajo.

El 36 por ciento de las mujeres utiliza el transporte público para ir al trabajo y el 27 por ciento para ir a la escuela, mientras que el 23 por ciento de los hombres utilizan el transporte público para ir al trabajo y el 24 por ciento para ir a la escuela.

Otra causa es que la movilidad de ambos géneros es totalmente diferente.

A pesar de que en los últimos años las cosas han cambiado y los hombres se responsabilizan cada vez más de las tareas domésticas, las mujeres aún siguen cargando con la mayor responsabilidad.

Como consecuencia, mientras que el principal motivo de desplazamiento para los hombres es el trabajo, ellas tienen una movilidad más compleja y cargada de actividades laborales y personales.

Las mujeres realizan más viajes para comprar y llevar a cabo otras tareas como acompañar a los hijos al colegio y realizar gestiones del hogar. Por eso ellas se mueven más andando y en transporte público, mientras que los hombres son los principales usuarios del vehículo particular.

En 2016, 89.8 por ciento de las quejas realizadas por mujeres fueron vía telefónica, el 8.3 por ciento acudió personalmente a la Secretaría de Movilidad, el 1.3 por ciento se quejaron mediante un correo electrónico y el 0.6 por ciento usaron las redes sociales como Facebook y Twitter.

El 88.5 por ciento de las quejas realizadas por hombres fueron vía telefónica, el 9.4 por ciento personalmente y el 2.1 por ciento mediante redes sociales.

Ahora bien, en 2017, el 70 por ciento de las quejas realizadas por mujeres fueron por teléfono, el 19 por ciento acudió personalmente a las instalaciones de la Secretaría de Movilidad, el 6.5 por ciento se quejó por redes sociales y el 4.5 por ciento por correo electrónico.

El 73.7 por ciento de las quejas realizadas por hombres fueron por vía telefónica, el 18.4 por ciento personalmente, el 5.3 por ciento por redes sociales y el 2.6 por ciento mediante correo electrónico.

El 53 por ciento de las quejas recibidas en 2016 fueron de usuarios de taxi y el 47 por ciento fueron de usuarios de autobús.

Es importante destacar que en 2017 hubo un incremento significativo de 29 por ciento en las quejas de los usuarios de transporte público individual al pasar de 53 a 82 por ciento. En ese sentido, las quejas de los usuarios de transporte público colectivo disminuyeron de 47 a 18 por ciento.

En 2016, el 77.9 por ciento de las quejas provienen de la Zona Metropolitana de Colima y Villa de Álvarez, el 12.7 por ciento en el municipio de Manzanillo y el 1.9 por ciento en la Zona Metropolitana de Tecmán.

En cambio, durante 2017 hubo un incremento de 10.9 por ciento en las quejas que provienen de la Zona Metropolitana de Colima y Villa de Álvarez, al pasar de 77.9 al 88.8 por ciento. El 2.7 por ciento de las quejas provienen del municipio de Manzanillo y el 0.6 por ciento de la Zona Metropolitana de Tecmán.

En el año 2016, el 4.2 por ciento de las quejas de transporte público individual realizadas por hombres fueron por agresiones físicas y el 8.3 por ciento por agresiones verbales. En cambio, el 4.3 por ciento de las quejas de transporte público colectivo fueron por agresiones físicas y el 8.5 por ciento por agresiones verbales.

En ese mismo año, el 4.5 por ciento de las quejas de transporte público individual realizadas por las mujeres fueron por acoso sexual, también con el mismo porcentaje se encuentran las quejas por agresiones físicas y con un 10.2 por ciento por agresiones verbales. Por otro lado, el 8.7 por ciento de las quejas de transporte público colectivo fueron por agresiones físicas y el 20.9 por ciento por agresiones verbales.

Para el año 2017, el 2.1 por ciento de las quejas de taxi realizadas por hombres fueron por acoso sexual, el 5.3 por ciento por agresiones físicas y el 3.2 por ciento por agresiones verbales. En cambio, el 15 por ciento de las quejas de autobús fueron por agresiones físicas.

También en ese año, el 6.7 por ciento de las quejas de transporte público individual realizadas por las mujeres fueron por acoso sexual, el 3.1 por ciento por agresiones físicas y el 8 por ciento por agresiones verbales. En cambio, el 11.1 por ciento de las quejas de transporte público colectivo fueron por agresiones físicas y el 8.3 por ciento por agresiones verbales.

Tanto en 2016 como en 2017, se observa que las mujeres son más propensas a sufrir acoso sexual en el transporte público individual y de agresiones físicas y verbales en el transporte público colectivo. Es importante destacar que todos los casos de acoso sexual que sufrieron mujeres y hombres sucedieron en el transporte público individual, siendo los operadores o choferes los agresores.