



REPORTE DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL PROGRAMA ASESORAMIENTO EN 2018. Enero 31 de 2019.

A) ENCUESTA DE CALIDAD EN MÓDULOS DE ASESORAMIENTO

El Programa de Asesoramiento de Girasoles, Centro de Desarrollo Integral para el Adulto Mayor, A. C., tiene el objetivo de facilitar a las personas mayores de escasos recursos de Juárez el acceso a gestiones legal-administrativas que les permitan hacer valer sus derechos humanos.

En Ciudad Juárez existen grupos llamados “Consejos de Adultos Mayores”, auspiciados y coordinados por el DIF Municipal. Son aproximadamente 80 Consejos en distintos puntos de colonias en Ciudad Juárez. Y se organizan a través de un-a coordinador-a por cada Consejo, y una Coordinadora General.

La mayor parte de estos Consejos se reúnen de dos a cuatro veces por mes, con actividades de socialización, información y orientación, apoyados por distintos organismos públicos.

Girasoles, en alianza con el DIF Municipal y la Coordinadora de Consejos, acude a sus sesiones a impartir un Módulo de Asesoramiento, compuesto por una Plática de Derechos Humanos impartida por la Comisión Estatal de Derechos Humanos, una plática de los servicios de Girasoles para hacer valer sus derechos humanos, y un buró de orientación individual para resolver casos de gestiones administrativo-jurídicas, del cual surgen casos de Gestorías a ser resueltas en las siguientes semanas o meses. Lo que se hace en aproximadamente 30-60 minutos.

De mayo a octubre de 2018 se aplicó un instrumento para medir calidad en el servicio del Programa de Asesoramiento cada vez que se impartió un módulo, con 7 planteamientos a 17 coordinadores de Consejo de Adultos Mayores en distintas colonias de la ciudad.

Se utilizó una escala del 1 al 5. Siendo 1 el más bajo y 5 el más alto.

Es la primera encuesta de evaluación de calidad en el servicio que emplea Girasoles en este Programa de Asesoramiento. Y aquí se consignan los resultados:

	PLANTEAMIENTOS	Calificación promedio escala 1-5
1	La duración de este Módulo fue la necesaria y razonable?	5
2	¿Se llevó a cabo en forma puntual y ordenada?	5
3	El tema de derechos humanos, ¿Le parece importante?	5
4	La exposición, ¿fue clara, sencilla, atractiva?	5
5	¿Le parecen útiles y bien llevadas las gestorías?	5
6	¿Le gustaría una plática sobre salud, testamentos u otro tema?	100% SI
7	¿Le gustaría repetir este módulo en los siguientes 12 meses?	94% SI

Se anotaron 13 comentarios espontáneos, lo que implica un promedio de 0.76 por persona, que consideramos alto, lo que nos habla de la voluntad del beneficiado. Aquí transcritos tal cual fueron expuestos:

COMENTARIOS
Buenos puntos e importantes para el adulto mayor. Para saber el derecho de cada persona: algunos somos discriminados por ser viejos y poder defendernos según el caso. Atte.
Llegaron puntuales. Muy bien lo del tema. No estubo aburrido
Que nos den la plática de testamento pronto
Anteriormente ya han venido y la gente a preguntado por los testamentos y ya no regresan, se llevan datos y no se comunican con ellos
Me pareció muy útil y muy interesante
Temas de mucha importancia y de provecho para el adulto mayor
Nos gustó la explicación y los temas y espera que podamos volver a explicar los temas, me da gusto que vengan a visitarnos
Todo perfecto. Muy contentos. Quisiera que vinieran más seguido
Todo nos paresió muy bien
Que me gustaría que se diera más seguido, pues hay ocasiones que se ignora como puede uno reclamar los derechos con los que contamos
Yo kisiera q estas platicas fueran mas seguido. Me gusta que nos den este tipo de pláticas, todos contentos con sus pláticas. Gracias mil. Atte. Consejo Lázaro Cárdenas
Me gustó mucho la plática. Estubo muy interesante la plática. Nos gustaría que nos volviera a visitar
Esta plática estuvo mui vien, mis adultos estuvieron muy interesados. Gracias.

B) ENCUESTA DE CALIDAD DE GESTORÍAS EN 2018:

Como derivación de los Módulos de Asesoramiento a los Consejos de Adultos Mayores en el año 2018 se concluyeron 118 casos de gestorías gratuitas.

Derivado de lo anterior, el efecto del beneficio de las gestorías concluidas fue:

46 personas mayores aumentaron su ingreso, algunas de ellas por el resto de su vida.

5 personas mayores aseguraron su patrimonio en vida.

58 personas mayores recibieron consejería clara gratuita. No era posible resolver su problema.

16 personas mayores recibieron otro tipo de beneficio.

(Esta suma excede los 118 casos, porque en ocasiones un solo caso significó más de un beneficio).



Entre el mes de Mayo y Noviembre de 2018, se levantó una encuesta de calidad a 76 de los beneficiados, para evaluar en escala del 1 al 5. Con los siguientes resultados.

PLANTEAMIENTOS DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EN GESTORÍAS 2018 (escala 1-5)		
1	Este servicio me apoyó bastante a resolver una situación, obstáculo o problema	4.79
2	La explicación y orientación que se me dio fue siempre clara	4.96
3	Siempre fui tratado con respeto, interés y solidaridad hacia mi caso	4.99
4	La concusión fue la deseada. La gestión resultó un éxito	4.63
5	Lo más importante fue que me dieron valor para yo hacer los arreglos del caso	4.93

Consideramos una calificación muy alta el planteamiento 3, que concuerda fielmente al propósito de Girasoles de tratar a las personas mayores con respeto. Consideramos que este es el primer beneficio ya que, leyendo sus comentarios se deduce que ellos le dan mucha importancia en sus vidas a ser tratados con respeto, dignidad y afecto.

Enseguida nos encontramos con el planteamiento 2 en la que aparentemente estamos utilizando las estrategias de comunicación adecuadas para la orientación.

Luego vemos el planteamiento 5 en donde hay un efecto planeado estratégicamente: implantar valor para el empoderamiento y la autodefensa.

Y finalmente el planteamiento 1 y 4 nos indican que no siempre es posible resolver favorablemente el caso en cuestión, en razón de la imposibilidad de ir más allá de sus derechos legales. Sin embargo, la clara y franca comunicación será un buen vehículo para dejarlos satisfechos a pesar de no obtener lo que se proponían.

Es interesante, por otro lado, conocer sus comentarios espontáneos.

Se recibieron 63 comentarios-testimonios muy valiosos para valorar el efecto-impacto que tuvo la intervención en sus vidas. Veamos:

COMENTARIOS
Les dije a los de Sedesol que siempre que nos mandaban de Girasoles ella notaba una atención diferente. Yo iba muchas veces y nunca me resolvían. Una como adulto se siente discriminado. La atención de Girasoles estuvo muy bien, le agradezco a la señora que me canalizó con ustedes (Girasoles)
Para mí este caso fue un éxito, ya que los profesionales de Girasoles cuentan con mucho estudio y talento o experiencia. Gracias a todos ellos especialmente a la señorita Zully.
Me comuniqué a varias instancias, en ninguna encontré el apoyo para solucionar mi problema. Solo Girasoles me ayudó y estoy muy agradecida por esto.
En este momento no cuento con los recursos económicos para viajar a mi lugar de origen.
Me apoyaron bastante. El trato es muy bueno. Dios los puso en mi camino.
Doy las gracias por esta atención a este caso. Gracias a esta atención mi nieto recibió una atención hospitalaria muy buena, dejó el hospital y ha seguido en tratamiento
Considero interesante mi caso porque antes de llegar a Girasoles tenía absoluto desconocimiento del tema, a pesar de tener 12 años trabajando de forma ininterrumpida y tener 17 años de haberme empleado por primera vez. Yo no sabía lo que son las Afores, creía que eran algo así como un seguro de vida o un mecanismo de ahorro, pero desconocía su trascendencia y obligatoriedad. En años anteriores tuve responsabilidades laborales muy bien retribuidas (económicamente hablando) y este desconocimiento, esta ignorancia en mí propició que más de 10 años de mi vida laboral haya sido en vano, ya que nunca realicé aportaciones a mi fondo de ahorro para el retiro. Para mí fue impactante "descubrir" esta información, conocer sobre estos temas y darme cuenta que más de 10 años habían pasado inadvertidos desde este punto de vista. Afortunadamente nunca es tarde y esto pude "enmendarlo" gracias a la información que recibí en Girasoles.
Los esperamos en el Consejo porque también ahí hay muchas personas que necesitan ayuda y asesoría. Son bienvenidos en nuestro grupo. Gracias por todo. Consejo Lomas de San José.
Me explicaron muy bien.
Se aclaró mi duda que tenía sobre mi pensión
He estado enferma por lo que no pude viajar para corregir las actas, pero agradezco la información.
Solamente les pediría que me sigan ayudando porque quiero arreglar una propiedad que no está a mi nombre.

El trato fue justo, a tiempo, en tiempo y forma. El diálogo fue de confianza y apoyo. Agradezco el cariño y atención que me brindaron para la solución de mi problema. Gracias.
Me gustó mucho la orientación que ustedes nos dieron, porque ustedes nos apoyan para consultar y asesorarnos. Y siento una confianza de llamarles.
Usted me dio mucha confianza cuando me habló. Le doy las gracias a Girasoles y a usted porque me dio muy buen trato. Yo hablé en el Consejo y les dije que estoy muy agradecida por el apoyo que me brindaron.
Muchas gracias por la orientación, en cuanto tenga la edad para mi pensión les llamaré
Gracias por su apoyo, me trataron muy bien.
Muchas gracias por todo.
Gracias por su tiempo.
Quedé muy contento por sentirme productivo y con un trato digno a mi edad.
Gracias por preocuparse por los adultos mayores
Muchas gracias por la ayuda
Siempre feliz de contar con Girasoles
Gracias por la explicación y atenciones hacia mi caso.
Gracias por la orientación, ya que perdí mucho dinero por no saber qué hacer.
Muchas gracias por las atenciones y oportunidad que nos dan a personas como nosotros.
Les agradezco su tiempo y volveré a comunicarme cuando me vaya a pensionar para una asesoría
Estoy muy agradecido por su apoyo para lograr mi pensión
Muchas gracias por la asesoría

Gracias por el apoyo pero me encuentro en recuperación y no podré pagar al IMSS. Dios los bendiga!
Gracias por todo
Me ayudaron bastante con la información para resolver el caso
Muchas gracias por la oportunidad, ya que mi esposo está enfermo y no puedo trabajar.
Gracias por la orientación.
Pues el tratamiento fue bien porque lo que deseaba saber sí me fue comunicado, eso era precisamente lo que quería saber y ya estoy conforme con la información que me proporcionaron. Gracias de antemano.
Gracias por la asesoría.
Gracias por la asesoría.
Gracias por la asesoría y animarme a continuar mi trámite.
Muchas gracias por la atención.
Muy agradecida por tomarme en cuenta y estar preocupados por mi problema.
Gracias por la oportunidad de trabajo.
Gracias por la ayuda con las actas de mis hijos. Necesito asesoría para testamento.
Muy agradecida. Dios los bendiga.
Muchas gracias por la orientación, si tengo una duda me comunicaré, gracias por la atención.
Muchas gracias por la plática.
Gracias por la honestidad de sus palabras, seguiré intentando.

Muchas gracias por la ayuda.
Gracias por la orientación.
Me ayudaron a resolver lo de miCURP y gracias a eso y la asesoría pude cobrar mis ahorros.
Ya gracias a Dios y a ustedes podré cobrar mi pensión
Muchas gracias por la orientación legal, no podía ni dormir de estar pensando y ya he pagado tres veces la deuda, ya no sabía qué hacer. Gracias por todo.
Fui orientada con conocimiento previo, pues la licenciada se informó bien primero de los pasos que se tenían que seguir para llegar a buen término: mi cambio de curp ante el IMSS
Gracias por la ayuda e información para lograr mi pensión.
La información proporcionada respecto a mi Afore fue muy adecuada para tomar la decisión de hacer el cambio de la misma a un afore que me diera mejor servicio y rendimiento a largo plazo, además de que el asesor Alonso Martínez es una persona conocedora del tema y su servicio es preciso y profesional. Muchas gracias.
Muchas gracias por tomarse el tiempo para acompañarme.
Gracias por ahorrarnos el pago de la consulta con abogado
Muchas gracias por atendernos siempre muy amables
Muchas gracias por la asesoría, me atendieron muy bien en las citas con el Licenciado Galván.



CONCLUSIONES:

Concluimos que el Programa de Asesoramiento ha tenido desde el inicio, pero especialmente en 2018, un fuerte impulso cuantitativo, cualitativo y de efecto-impacto en la vida de personas con bajas posibilidades económicas.

Consideramos también que podríamos ampliar su cobertura en el mediano plazo para llevar este beneficio a mayor número de personas, así como ampliar la diversidad de temas a resolver.

Creemos, para concluir, que debemos apoyar más fuertemente este Programa, en la medida de nuestras posibilidades.

**CAROLA AMPARÁN, CONSEJERA OPERATIVA.
VICE-PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO.**