



Noviembre 25 de 2019.

I. ANTECEDENTES:

Entendemos que para la gran mayoría de las personas de escasos recursos, pero especialmente para los adultos mayores que residen en las colonias de Ciudad Juárez, se les dificulta grandemente el hacer valer sus derechos humanos, tanto por su escasa escolarización como por su carencia de recursos para solicitar ayuda, amén de que el sistema de gestión vía ventanillas de la mayoría de las dependencias de gobierno carece de voluntad de solidaridad para apoyarlos a solucionar sus pequeñas dificultades que les obstaculiza llevar a buen resultado algún trámite, muchas veces bien sencillo.

Este Programa de Asesoramiento se inició en 2009, con objeto de difundir en las colonias de Ciudad Juárez el conocimiento sobre los derechos humanos de los adultos mayores. Sin embargo, no resultaba suficiente que tuvieran la información si no se les acompañaba en sus necesidades para realizar los trámites, por lo que pronto agregamos a la información la gestión de trámites para lograr resolver situaciones que les aumentaran su ingreso y les protegieran su patrimonio.

De tal manera que actualmente, el Programa de Asesoramiento tiene como objetivo:

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 el período de esta evaluación se manejaron 92 casos, cuyos resultados arrojan: 39 aumentaron su ingreso; 3 aseguraron su patrimonio, 3 obtuvieron otro beneficio, y

REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2019

47 recibieron consejería gratuita.

Se manejaron 49 casos relacionados con pensiones, 10 con RFC y/o CURP, 6 con Afores, 7 con testamentos y propiedad, y el resto fueron asuntos variopintos.

II. EVALUACIONES

Este Reporte analiza una Evaluación de Calidad en Módulos de Asesoramiento, y una Evaluación de las Gestorías, por el período de Octubre de 2018 a Septiembre de 2019.

A) EVALUACIÓN DE CALIDAD EN MÓDULOS DE ASESORAMIENTO

El Programa de Asesoramiento de Girasoles, Centro de Desarrollo Integral para el Adulto Mayor, A. C., trabaja en las colonias de Ciudad Juárez principalmente a través de grupos llamados “Consejos de Adultos Mayores”, auspiciados y coordinados por el DIF Municipal. En alianza con la Comisión Estatal de Derechos Humanos, maneja “Módulos de Asesoramiento” a los aproximadamente 80 Consejos de Adultos Mayores en sus reuniones periódicas. Estos Consejos se organizan a través de un-a coordinador-a por cada Consejo, y un-a Coordinador-a General.

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

Girasoles acude a sus sesiones a impartir:

- a) Módulo de Asesoramiento, compuesto por una Plática de Derechos Humanos impartida por la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
- b) Plática sobre los servicios que Girasoles les ofrece para hacer valer sus derechos humanos,
- c) Buró de orientación individual para resolver casos de gestiones administrativo-jurídicas, casos llamados “Gestorías” a ser resueltas en las siguientes semanas o meses.

REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2019

De octubre de 2018 a septiembre de 2019 se aplicó un instrumento para medir la calidad en el servicio del Programa de Asesoramiento cada vez que se impartió un módulo, con 7 planteamientos a 31 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.

Aquí se consignan sus resultados

	PLANTEAMIENTOS	PROMEDIO
1	La duración de este Módulo fue la necesaria y razonable?	4.85
2	¿Se llevó a cabo en forma puntual y ordenada?	4.93
3	El tema de derechos humanos, ¿Le parece importante?	5.00
4	La exposición, ¿fue clara, sencilla, atractiva?	5.00
5	¿Le parecen útiles y bien llevadas las gestorías?	4.96
6	¿Le gustaría una plática sobre salud, testamentos u otro tema?	100% sí
7	¿Le gustaría repetir este módulo en los siguientes 12 meses?	97% sí

REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2019

S
e

De las 31 encuestas 30 consignan comentarios espontáneos, lo que implica un promedio de 0.97 por persona, que consideramos alto porque nos habla del interés del beneficiado. Aquí transcribimos fielmente 13 de los 30 comentarios.

COMENTARIOS
La plática fue muy agradable y todos estuvimos muy contentos la persona que lo presenta fue muy agradable y educada
Nos gustó mucho la plática, esperemos que vuelvan pronto, que Dios los bendiga
Fue una plática muy importante para el Adulto Mayor para ponerlos en práctica y hacer valer sus derechos como piedra angular de nuestras comunidades rurales
Muy buenas pláticas y provechosas. Muy amable, serviciales y muy buen servicio sobre todo y para todo sobre el trato sobre el trato al Adulto Mayor
Todo estuvo muy bien e importante todos los temas y muy clara
Si se pudiera venir antes porque 12 meses es mucho tiempo y quizás pudieran dar otros temas
Me gustó porque es lo que el grupo necesita y hay cosas en lo que se les puede acercar o ayudar. Las pláticas son muy amenas. Gracias por hacer posible que se sientan bien
Estuvo bien la plática, fue de mucha ayuda para todos nosotros, estamos de acuerdo en todo y entendible de acuerdo a nuestra capacidad de entendimiento. Muchas gracias
Sí necesitamos más pláticas como éstas son muy interesantes
Son muy bonitos sus temas que los adultos le ponen mucho interés a los temas y quisiera que fueran más seguidos
Bueno la plática me pareció muy importante y me gustaría que fueran más seguidos. Les agradezco mucho su apoyo
Me pareció muy interesante la información y la presentación se lleva de una manera clara y sencilla

REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2019

El programa de Girasoles me parece excelente y me gustaría que siguieran viniendo a asesorarnos y que nos orienten en algunos asuntos.

B) EVALUACIÓN DE CALIDAD DE GESTORÍAS:

En el período de Octubre 2018 a Septiembre de 2019 se obtuvieron 80 evaluaciones individuales de beneficiados de las gestorías, que nos arrojan:

1	Este servicio me apoyó bastante a resolver una situación, obstáculo o problema	4.99
2	La explicación y orientación que se me dio fue siempre clara	5.00
3	Siempre fui tratado con respeto, interés y solidaridad hacia mi caso	5.00
4	La conclusión fue la deseada. La gestión resultó un éxito	4.84
5	Lo más importante fue que me dieron valor para yo hacer los arreglos del caso	4.98

Consideramos una calificación muy alta los planteamientos 1, 2, 3, que concuerda fielmente al propósito de Girasoles de tratar a las personas mayores con interés, solidaridad y claridad. 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 amabilidad, respeto, dignidad y afecto.

El planteamiento 4 no puede salir con igual calificación a los anteriores, en función de que no todos los casos pueden arreglarse satisfactoriamente por falta de procedencia.

REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2019

Luego vemos el planteamiento 5 en donde hay un efecto planeado estratégicamente: implantar valor para el empoderamiento y la autodefensa, con una calificación bastante alta, que impacta el objetivo de este programa.

Y emitieron 76 comentarios, equivalente a un promedio de 0.94 por cada uno, destacando entre los principales:

COMENTARIOS

No tengo palabras para agradecer, yo estaba sola en un laberinto oscuro, sin mi esposo y sin dinero. Ustedes fueron esa luz al final, y gracias a Dios y a ustedes ya obtuve mi pensión por viuda. Todos muy amables, siempre me trataron muy bien como si me conociera de toda la vida.

Qué bueno que existe un apoyo así para la sociedad mayor, porque es la primera vez que me atienden con interés.

Muy agradecida ya que no escucho bien, y usted miya me hizo muchos favores para yo poder cobrar los ahorros de mi esposo. Los quiero mucho. Gracias por tanto

Pues gracias por recibirme, pero necesito mucha ayuda y quien nos lleve al doctor, espero un día tengan este servicio. Gracias a todos.

Me parece muy bien el servicio porque me hicieron batallar mucho en el IMSS hasta que llegué a Girasoles y me apoyaron mucho con este cansado camino para pensionarme. Estoy muy agradecida.

Muchas gracias por evitarme las filas y lo que significa traficar en esta ciudad a una persona con discapacidad

Con la plática me motivaron para poder moverme y ahora tengo algo para mantener mis necesidades, ya que soy viuda y no quedé con ninguna pensión. Muchas gracias por lo que hacen por los abandonados sin conocernos. Dios les bendiga.

Muchas gracias, me ayudaron bastante, el programa que tienen resuelve muchas dudas y sobre todo me dieron valor para pensionarme.

Me orientaron bien ya que en Sedesol nos regresaban. Y hasta hace poco nos pagaron. Fueron de gran ayuda y mucho apoyo

Muchas gracias por acompañarme y espero este vecino comprenda que no estoy solo y que no puede hacer conmigo lo que quiera. Disculpen por traerlas en el sol. Muchas gracias.

En lo personal yo llegué a girasoles y ha cambiado mi vida, tengo cómo solventar mis gastos, trabajo, pensión, y ahora mi ahorro de afore. No hay palabras para describir mi agradecimiento. Les debo una nueva vida. Gracias, muchas gracias.

REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2019

Me trataron muy bien, siempre muy atentos, y me explicaron lo que yo no entendía, ya que uno no tiene estudios y hay cosas que no comprende, gracias a ustedes por el apoyo mi pensión es un logro.

Muy agradecida por el tiempo y las ideas tan atinadas para resolver mi situación

Más que agradecida con Girasoles no puedo estar. Han cambiado mi vida.

CONCLUSIONES:

Concluimos que el Programa de Asesoramiento ha continuado aumentando su impacto en 2019, con un fuerte impulso cuantitativo, cualitativo y de efecto 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 y las alianzas con organismos de apoyo.

CAROLA AMPARÁN, CONSEJERA OPERATIVA.

VICE-PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO.