

REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2022



Marzo 6 de 2023.

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 y 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.

REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2022

II. VALUACIONES

Este Reporte analiza una Evaluación de Calidad en Módulos de Asesoramiento (período Abril a Diciembre de 2022), que no se había efectuado en los tres años anteriores por haberse llevado solo virtualmente por el recluimiento sanitario Covid-19 y una Evaluación de las Gestorías, por el período de 2022. Ya que los módulos re-iniciaron presencialmente a partir de Abril de 2022, por la pandemia de Covid.

A) EVALUACIÓN DE CALIDAD DE MÓDULOS DE ASESORAMIENTO

El Programa de Asesoramiento de Girasoles trabaja en las colonias de Ciudad Juárez principalmente a través de grupos llamados “Consejos de Adultos Mayores”, auspiciados y coordinados por el DIF Municipal. Estos Consejos se organizan a través de un-a coordinador-a por cada Consejo, y un-a Coordinador-a General. 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. 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 un Módulo de Asesoramiento, consistente en:

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

Se aplicó un instrumento con 7 planteamientos para medir la calidad en el servicio cada vez que se impartió un módulo, a 18 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 de 2022 comparados históricamente con los últimos dos años.

REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2022

	PLANTEAMIENTOS	PROMEDIO 2018	PROMEDIO 2019	PROMEDIO 2022
1	La duración de este Módulo fue la necesaria y razonable?	5.00	5.00	5.00
2	¿Se llevó a cabo en forma puntual y ordenada?	5.00	5.00	5.00
3	El tema de derechos humanos, ¿Le parece importante?	5.00	5.00	5.00
4	La exposición, ¿fue clara, sencilla, atractiva?	5.00	5.00	5.00
5	¿Le parecen útiles y bien llevadas las gestorías?	5.00	5.00	5.00
6	¿Le gustaría una plática sobre salud, testamentos u otro tema?	100%	100%	100% sí
7	¿Le gustaría repetir este módulo en los siguientes 12 meses?	94%	97%	100% sí

De las 18 encuestas 15 consignan comentarios espontáneos, lo que implica un promedio de 0.83 por persona, que consideramos alto porque nos habla del interés del beneficiado. Aquí transcribimos fielmente los 15 comentarios.

REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2022

COMENTARIOS	CONSEJO
En menos tiempo, por favor, y gracias.	Carlos Castillo Peraza
Son pláticas y asesorías muy importantes para nosotros los adultos mayores, solo que en otras reuniones los asesores tienen otra forma de exposición que no se les comprende los conceptos que manejan. Ojalá que siguieran las mismas personas.	División del Norte I
	La Casa del Abuelo
Fue una plática muy interesante y muy comprensible para todas. Gracias.	La Casa de los Abuelos
Necesitamos más pláticas y psicólogos para el adulto mayor, visitas una vez por mes en este consejo. Las necesidades son muchas en el adulto mayor, después de la pandemia, esperando su atención a esta petición.	Santa Rosa de Lima - Col. Salvarcar
Derecho a no ser discriminados. A la salud. Los testamentos. De tanatología.	Kilómetro 20
La información que nos dieron es de mucha importancia y ayuda para nosotras ya que muchos desconocen sus derechos. Me gustaría mucho seguir contando con su visita a nuestro grupo. Muchas gracias!	La Cuesta
Son muy buenas para explicar y la plática es muy interesante. Es bueno saber a dónde podemos dirigir en busca de ayuda para nuestros adultos mayores.	DIF Central
Excelente tema. Muy bien explicado para los adultos.	Héroes de la Revolución
	Francisco I. Madero

REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2022

Me pareció muy importante todo relacionado al tema con nuestra edad. Muy apropiado y muy interesante. Y nos gustaría que siguieran viniendo. Gracias por estar pendiente de las personas mayores.	Constitución 2
Felicidades a Griazoles y a la Comisión de los Derechos Humanos por el interés que tienen en las personas mayores.	Ampliación Aeropuerto
Felicidades, lograron captar la atención del Adulto Mayor e interesarles en un tema tan importante como lo es los derechos humanos.	Epoca de Oro
Muchas gracias por la visita; por toda la información que nos dieron a cada uno y que no teníamos conocimiento de muchas cosas. Y esperamos que vuelva otra vez al consejo los Alcaldes El Abuelo y yo	El Abuelo y yo - Alcaldes
El tema fue sencillo, agradable e importante todos los comentarios fueron favorables y les gustó el tema.	Foviste Chamizal
	Reinas y Reyes de Virreyes
Estamos muy contentas con esta plática. Si pudieran ser otra plática para el adulto mayor. Plática perfecta también para la "encargada del comunitario"	Granjas de Chapultepec
Me parecen pláticas importantes e interesantes, con mucha motivación y participación de todos los que somos adultos mayores y nos interesan mucho otras pláticas.	C. C. Casas grandes

Se llevaron a cabo 50 Pláticas de Asesoría Comunitaria virtuales y 12 presenciales. Estas sin evaluación.

REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2022

B) **Evaluación de Calidad de las Gestorías.** En el período de 2022 se manejaron 234 casos, cuyo resultado de evaluación arroja:

105 Aumentaron su ingreso, algunos incluso por el resto de su vida como es el caso de pensiones de vejez.

11 Aseguraron su patrimonio.

4 Regularizaron documentos.

5 Obtuvieron atención médica.

1 Resolvió un conflicto.

108 Recibieron consejería clara y gratuita.

Se utilizó un instrumento para medir las evaluaciones del servicio de gestorías, por una persona externa al personal de Asesoramiento, quien las realizó telefónicamente.

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

Aquí se consignan sus resultados analizados contra el año anterior.

REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2022

	PLANTEAMIENTOS	PROMEDIO 2021	PROMEDIO 2022	PROMEDIO 2022 escala 1-10	% 2022 VS. 2021
1	Este servicio me apoyó bastante a resolver una situación, obstáculo o problema	4.75	4.76	9.2	100%
2	La explicación y orientación que se me dio fue siempre clara	4.81	4.81	9.8	100%
3	Siempre fui tratado con respeto, interés y solidaridad hacia mi caso	4.91	4.90	9.6	99.8%
4	La conclusión fue la deseada. La gestión resultó un éxito	4.67	4.63	8.9	99.1%
5	Lo más importante fue que me dieron valor para yo hacer los arreglos del caso	4.79	4.75	9.2	99.2%

Comparativamente contra el año anterior, la calificación del 2022 sale muy parecida. Vemos con entusiasmo el planteamiento 5 en donde hay un efecto planeado estratégicamente: inspirar valor para el empoderamiento y la autodefensa, con una calificación bastante alta, que impacta el objetivo de este programa.

De los 234 encuestados se obtuvieron 116 comentarios o testimonios espontáneos, lo que implica un promedio de 0.50 por persona, que consideramos aceptable, pero más bajo que el año anterior (0.71). Adelante transcribimos fielmente los comentarios más significativos.

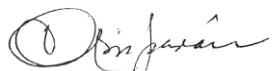
REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2022

COMENTARIOS DE GESTORÍAS	
Muy amables, muy agradecido con todo el equipo. Excelente programa personas adultas. Girasoles cuenta con una gran ética.	Me sentí con muchas esperanzas porque no sabíamos ya que hacer. Habíamos batallado mucho con esto. Girasoles nos brindó mucho apoyo y siempre estuvieron pendientes. Muy agradecida porque no nos sentimos solos. Qué bueno que existen y ayudan.
Me ayudaron mucho. Me dieron mas seguridad para hacer los trámites.	
Cuando la Gobernadora Maru Campos vino a Juárez a promover las tarjetas de descuento, me inscribí con ellos (Gobierno del Estado) Y a la fecha, no he recibido la tarjeta. Cuando Girasoles me ofreció el trámite, la tarjeta se me entregó inmediatamente. ¡Gracias!	Me sentí sobre todo tranquila y segura y pudimos hacer los trámites ya. Ni mi esposo ni yo sabíamos cómo hacerlo y Girasoles nos apoyó en esto.
Tengo muy buen concepto. Me apoyan bastante.	Girasoles me ayudo hasta donde se pudo. Me dieron mucha fuerza para salir adelante. Muy agradecida por todo el apoyo y trato que se me dio.
La persona que me atendió fue muy cortante, déspota y hasta me hizo llorar. Nunca me sentí tan humillada. Yo me acerque a Girasoles porque me recomendaron y me decepcionó la forma como me trataron. La Lic. Si me dio los documentos, pero su trato me lastimo mucho.	
Recibí una completa información con amabilidad y además dándome oportunidad para economizar.	.
Me ayudaron y me aportaron seguridad. Me sentí protegida y me daban valor para seguir. De no saber nada a enterarme que puedo recibir una pensión es mucha ayuda. Los he recomendado mucho. Me apoyaron bastante y me trataron muy bien siempre.	Me sentí asesorado y protegido. Y cuando uno llega a una dependencia u oficina ya con conocimiento de cómo hacer el trámite y hasta recibimos un trato diferente de cuando llega uno todo ignorante.

REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2022

III. CONCLUSIONES:

1. Concluimos que vale la pena continuar los módulos presenciales en colonias y las gestorías, hoy por una nueva colaboradora, Lic. Maria de los Ángeles Luébaro, que los llevó durante 2022.
2. La demanda de módulos y pláticas, así como la de gestorías ha aumentado, por lo que será necesario proyectar mayor número de servicios en el cercano futuro.
3. Es muy homogénea la calificación que otorgan a este programa de asesoramiento, por lo que deducimos que la calidad es la adecuada. Solo podemos aumentar la cantidad.
4. 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.