

# REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2023

---



**Marzo 6 de 2024.**

## **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 o grandes 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, principalmente. Sin embargo, no desechamos ninguna intervención de otra índole.

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.

## II. EVALUACIONES

### A) EVALUACIÓN DE CALIDAD DE MÓDULOS DE ASESORAMIENTO

Este Reporte analiza una Evaluación de Calidad en Módulos de Asesoramiento, Pláticas de Asesoría; y Gestorías terminadas en el período Enero a Diciembre de 2023.

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 28 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 2023 comparados históricamente con los últimos tres años.

## REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2023

	<b>PLANTEAMIENTOS</b>	<b>PROMEDIO 2019</b>	<b>PROMEDIO 2021</b>	<b>PROMEDIO 2022</b>	<b>PROMEDIO 2023</b>
1	La duración de este Módulo fue la necesaria y razonable?	5.00	5.00	5.00	4.68
2	¿Se llevó a cabo en forma puntual y ordenada?	5.00	5.00	5.00	4.85
3	El tema de derechos humanos, ¿Le parece importante?	5.00	5.00	5.00	4.89
4	La exposición, ¿fue clara, sencilla, atractiva?	5.00	5.00	5.00	4.89
5	¿Le parecen útiles y bien llevadas las gestorías?	5.00	5.00	5.00	4.89
6	¿Le gustaría una plática sobre salud, testamentos u otro tema?	100%	100%	100% sí	96% sí
7	¿Le gustaría repetir este módulo en los siguientes 12 meses?	94%	97%	100% sí	93% sí

De las 28 encuestas 24 consignan comentarios espontáneos, lo que implica un promedio de 0.86 por persona, que consideramos alto porque nos habla del interés del beneficiado. Aquí transcribimos fielmente 10 comentarios.

## REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2023

<b>COMENTARIOS</b>
Información muy completa y entendible sobre todo para nosotros adultos mayores. "Pues algunos no escuchan, no se tiene retención, etc." Con el folleto se complementa asesoración. Muchas gracias. Esperamos regresen más seguido.
Excelente tema y muy importante para nuestros adultos mayores el poder conocer de diferentes temas. Muchas gracias por su valiosa aportación.
Muy bueno el trato digno; hay que ser respetado y que no nos humillen. Los transportes públicos que no nos discriminen porque en veces ni nos levantan. Me gusto lo de los tramites y asesorías para los honorarios de nuestros testamentos.
Por parte del Grupo Frontera II, les agradecemos sus asesorías y platicas que nos ofrecen. Muy agradecidos, esperemos vuelva pronto. Muchas gracias. Muy agradables con las Lic. Gaby y Dora.
Muy bueno el trato digno; hay que ser respetado y que no nos humillen. Los transportes públicos que no nos discriminen porque en veces ni nos levantan. Me gusto lo de los tramites y asesorías para los honorarios de nuestros testamentos.
Fueron muy claras las personas que nos dieron las platicas. Se trataron cosas importantes que no sabíamos, nos trataron muy bien y muchas gracias
Por parte del Grupo Frontera II, les agradecemos sus asesorías y platicas que nos ofrecen. Muy agradecidos, esperemos vuelva pronto. Muchas gracias. Muy agradables con las Lic. Gaby y Dora.
Me gustó su información, sigan visitándonos por favor, siempre serán bienvenidos siempre. Que Dios los bendiga a todos.- Gracias
Gracias todas las información que nos platicaron, fueron muy amables son todos. Nos gustaría que volvieran a venir para que nos informen de cosas que nos interesan, antemano gracias. Consejo el Capullito
Nos interesa mucho las platicas que Uds. Nos dan y queríamos tener visitas más seguido.

## REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2023

### B) Evaluación de Calidad de las Pláticas de Asesoría:

Se llevaron a cabo 28 Pláticas de Asesoría presenciales. Con la siguiente evaluación de los 28 Coordinadores de Consejo:

28 Coordinadores de Consejo participantes		PROMEDIO 1-4	PROMEDIO 1-10
P l a n t e a m i e n t o s			
1	La organización y la puntualidad estuvieron a la altura del programa	3.82	9.6
2	El tiempo de duración de la platica fue adecuado	3.85	9.6
3	El tema me resulto de lo mas interesante	3.74	9.4
4	Me gustó la exposición. El conferencista fue ameno y estimulante	3.89	9.7
5	Considero que valió bastante la pena	4.00	10.0

### C) Evaluación de Calidad de las Gestorías.

En el período de 2023 se concluyeron 170 casos, cuyo resultado de evaluación arroja:

- 93 Aumentaron su ingreso, algunos incluso por el resto de su vida como es el caso de pensiones de vejez.
- 15 Aseguraron su patrimonio.
  - 1 Obtuvo cuidados básicos
  - 6 Regularizaron documentos.
  - 2 Obtuvieron atención médica.
  - 4 Resolvió un conflicto.
- 49 Recibieron consejería clara y gratuita.

## REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2023

Se utilizó un instrumento para medir las evaluaciones del servicio de gestorías, por una persona externa al personal de Asesoramiento, quien las realizó telefónicamente. Participaron 55 personas.

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.

	<b>PLANTEAMIENTOS</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b> escala 1-5	<b>2023</b> escala 1-10
1	Este servicio me apoyó bastante a resolver una situación, obstáculo o problema	4.75	4.76	4.73	9.5
2	La explicación y orientación que se me dio fue siempre clara	4.81	4.81	4.89	9.8
3	Siempre fui tratado con respeto, interés y solidaridad hacia mi caso	4.91	4.90	4.93	9.9
4	La conclusión fue la deseada. La gestión resultó un éxito	4.67	4.63	4.60	9.2
5	Lo más importante fue que me dieron valor para yo hacer los arreglos del caso	4.79	4.75	4.84	9.7

Comparativamente contra el año anterior, la calificación del 2023 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.

## REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2023

De los 28 encuestados de gestorías se obtuvieron 24 comentarios o testimonios espontáneos, lo que implica un promedio de 0.86 por persona, que consideramos bastante alto y denota el entusiasmo por manifestarse. Adelante transcribimos fielmente los comentarios más significativos.

### COMENTARIOS DE GESTORIAS

1	Muy agradecida con Girasoles me canalizaron y me dijeron a donde ir y pude arreglar todo
2	Muy agradecida con la atención muy bonita y muy amable me explicaron todo de una forma que yo pude entender todo muy bien
3	Me siento contento cuando conocí lo que ustedes ofrecen y la orientación que dan.
4	Ya arregle mi pensión, afore e infonavit.
5	Ya me llegó mi primer pago de pensión. Toda la información que me dieron siempre fue correcta y siempre me atendieron muy bien.
6	Me dieron muy buena orientación. Girasoles tiene muy buenos valores y mucho amor
7	Muchas gracias a la organización, muy bonito ambiente y un trato amable.
8	Si no fuera por Girasoles no hubiera sabido que hacer. Mi hijo fue el que me dio valor para hacer el trámite.
9	No conocía este tipo de apoyo y pude salir de mi duda sin un costo para mí, aunque no se resolvió mi asunto.
10	Quede muy contenta y agradecida por el apoyo. Ya no dependo de nadie.
11	Me ayudaron mucho porque estaba muy desesperada y desorientada.

## REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2023

---

12	Excelente y trato excelentes muy amables todo el personal siempre con nosotros. Ahora ya tengo mi propio dinero.
13	Ya arregle mi pensión.
14	Muy agradecido con la Fundación ya tengo mi pensión.

### III. CONCLUSIONES:

1. Concluimos que vale la pena continuar los módulos presenciales en colonias, en las pláticas y las gestorías. A cargo de la Lic. Gabriela Zamora.
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 que obtengamos con organismos de apoyo.



**CAROLA AMPARÁN,**

**CONSEJERA OPERATIVA.**

**VICE-PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO.**