



**Febrero 4 de 2025.**

## **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 colaboración 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 entre personas de las diferentes 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 administrativo-jurídico para lograr resolver situaciones que les aumentarían su ingreso y les protegerían su patrimonio, principalmente. Sin embargo, no deseamos 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. Y cuenta con actividades de Módulos, Pláticas y Gestorías.

Este programa se realiza en alianza con el DIF Municipal, la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, Fechac, y una excelente plantilla de Voluntarios.

## II. EVALUACIONES

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

Este Reporte analiza una Evaluación de Calidad en Módulos de Asesoramiento, en el período Enero a Diciembre de 2024.

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 Derechos Humanos” a los aproximadamente 100 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 interviene entonces en estas reuniones a impartir un Módulo de Asesoramiento, consistente en:

1. Una Plática de Derechos Humanos impartida por la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
2. Una Plática sobre los servicios (gestorías administrativo-jurídicas) que Girasoles les ofrece para hacer valer sus derechos humanos.
3. 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 30 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 2024 comparados históricamente con los últimos tres años.

## REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2024

	<b>PLANTEAMIENTO EVALUACIÓN MÓDULOS</b>	<b>PROMEDIO 2019</b>	<b>PROMEDIO 2021</b>	<b>PROMEDIO 2022</b>	<b>PROMEDIO 2023</b>	<b>PROMEDIO 2024</b>
1	La duración de este Módulo fue la necesaria y razonable?	5.00	5.00	5.00	4.68	5.00
2	¿Se llevó a cabo en forma puntual y ordenada?	5.00	5.00	5.00	4.85	5.00
3	El tema de derechos humanos, ¿Le parece importante?	5.00	5.00	5.00	4.89	5.00
4	La exposición, ¿fue clara, sencilla, atractiva?	5.00	5.00	5.00	4.89	5.00
5	¿Le parecen útiles y bien llevadas las gestorías?	5.00	5.00	5.00	4.89	4.97
6	¿Le gustaría una plática sobre salud, testamentos u otro tema?	100%	100%	100% sí	96% sí	100% Sí
7	¿Le gustaría repetir este módulo en los siguientes 12 meses?	94%	97%	100% sí	93% sí	100% Sí

De las 30 encuestas 30 consignan comentarios espontáneos, lo que implica un comentario por cada participante, lo que consideramos muy alto porque nos habla del interés de los beneficiados. Aquí transcribimos fielmente 10 comentarios más significativos.

<b>OCHO COMENTARIOS EN LA EVALUACIÓN DE MÓDULOS</b>	
1	Nos gustó mucho muy importante toda la plática y sí nos gustaría mucho que siguiera compartiéndonos de las pláticas muchas gracias
2	Me parece muy interesante estas pláticas y sería bueno que las programaran más seguido a visitar nuestro consejo con programas para el adulto mayor.
3	Muy interesante los temas a tratar a grandes rasgos nos gustaría nos visitaran con más información y programar una cita con el doctor; Muy agradecidos y contentos bien explicado con mucho carisma y claro nos da gusto que personas como grupo Girasoles se preocupen y den atención al Adulto Mayor.
4	Nos gustó mucho la plática porque les dio muchos consejos al adulto les dio a saber todos sus derechos Muchas gracias por preocuparse en el adulto mayor
5	Estuvo bien la plática de derechos humanos, pero me gustaría testamento
6	Fue de mucha información para el adulto mayor por eso me gustaría que regresaran otro día
7	Toda la plática estuvo perfecta sencilla pero muy bien explicada gracias por su visita
8	Estuvo muy interesante la plática aprendimos cosas que no sabíamos cuales eran los derechos del adulto mayor

## REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2024

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

Se llevaron a cabo 27 Pláticas de Asesoría presenciales en temas de salud, propiedad, pensiones, y testamentos, principalmente. Con la siguiente evaluación de los 27 Coordinadores de Consejo:

<b>27 Coordinadores de Consejo participantes</b>		<b>PROMEDIO 1-4 2023</b>	<b>PROMEDIO 1-4 2024</b>	<b>PROMEDIO 1-10 2024</b>
<b>Planteamientos</b>				
1	La organización y la puntualidad estuvieron a la altura del programa	3.82	3.96	9.9
2	El tiempo de duración de la plática fue adecuado	3.85	3.83	9.6
3	El tema me resulto de lo más interesante	3.74	3.91	9.8
4	Me gustó la exposición. El conferencista fue ameno y estimulante	3.89	3.83	9.6
5	Considero que valió bastante la pena	4.00	3.83	9.6

De 27 evaluaciones hubo 27 comentarios; es decir, uno por cada participante. Insertamos aquí los diez más significativos.

DIEZ COMENTARIOS EN PLÁTICAS DE ASESORÍA 2024	
1	Que se tengan más pláticas sobre el patrimonio familiar.
2	El tema resultó de lo más interesante fue ameno y explicativo, hubo mucha participación de los integrantes del consejo "Adultos Mayores"
3	Necesitamos que nos sigan apoyando con sus pláticas ya que son de gran ayuda al adulto mayor. Muchas gracias, Dios les bendiga.
4	Me gustaría la plática siga siendo el rey
5	Estuvo muy interesante porque somos puro adulto mayor y casi todos tenemos diabetes.
6	Me pareció muy interesante ya que en esta etapa de nuestras vidas no sabemos cómo superar nuestros duelos, pérdidas.
7	Nos gustan mucho las pláticas positivas que nos dan y nos sacan de todas las dudas que tenemos gracias
8	Estoy muy contenta con la plática de el Licenciado que nos trajo Girasoles. Gracias queremos más pláticas agradezco, gracias a la Lic. Gabriela
9	Nos gustaría una plática de regularización de propiedad
10	Se sugiere organizar y programar más pláticas de información.

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

En el período de 2024 se concluyeron 177 casos de gestoría, cuyo resultado de arroja:

88 Aumentaron su ingreso, algunos incluso por el resto de su vida como es el caso de pensiones de vejez. Por primera vez cuantificamos el impacto económico, con un resultado de:

**DE ENERO A DICIEMBRE DE 2024 OBTUVIERON EN PESOS EN TOTAL DE GESTORÍAS CERRADAS \$7'171,084.00**

- 15 Aseguraron su patrimonio.
- 11 Regularizaron documentos.
- 3 Obtuvieron atención médica.
- 4 Resolvieron un conflicto.
- 56 Recibieron consejería clara y gratuita.

## REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2024

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 40 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 años anteriores.

	<b>PLANTEAMIENTOS</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b> escala 1-5	<b>2024</b> escala 1-5	<b>2024</b> Escala 1-10
1	Este servicio me apoyó bastante a resolver una situación, obstáculo o problema	4.75	4.76	4.73	5.0	10
2	La explicación y orientación que se me dio fue siempre clara	4.81	4.81	4.89	5.0	10
3	Siempre fui tratado con respeto, interés y solidaridad hacia mi caso	4.91	4.90	4.93	5.0	10
4	La conclusión fue la deseada. La gestión resultó un éxito	4.67	4.63	4.60	4.18	8.4
5	Lo más importante fue que me dieron valor para yo hacer los arreglos del caso	4.79	4.75	4.84	5.0	10

Comparativamente contra el año anterior, la calificación del 2024 sale muy parecida. Vemos con entusiasmo el planteamiento 5 en donde hay un impacto planeado estratégicamente: inspirar valor para el empoderamiento y la autodefensa, con una calificación bastante alta, que está alineada con el objetivo de este programa.

De los 40 encuestados de gestorías se obtuvieron 38 comentarios o testimonios espontáneos, lo que implica un promedio de 0.95 por persona, que consideramos bastante alto y denota el entusiasmo por manifestarse. Adelante transcribimos fielmente los 10 comentarios más significativos.

## REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2024

DIEZ COMENTARIOS O SUGERENCIAS DE LAS EVALUACIONES DE GESTORÍAS 2024	
1	Nunca nadie me ayudo, hasta que Girasoles me apoyo
2	Nada más hablé una vez y yo hice todo el trámite sola con la información de ustedes.
3	Cuando me acerque a Girasoles iba en blanco y Girasoles me preparo y me ordeno mis documentos para que yo pudiera hacer mi tramite de pensión.
4	Girasoles me apoyo y me ayudo cuando anduve por tanto tiempo de aquí para allá sin que nadie me ayudara
5	He recomendado a Girasoles con muchas personas porque el trato que me brindaron me ayudó mucho y me sentí bien de estar viniendo a las citas
6	Todo fue muy excelente, la atención, todos son muy profesionales, se me dio buen trato, estoy contento se siente como una familia que Dios los bendiga a todos los que trabajan en Girasoles, que se preocupan por los más viejos y discriminados. No me querían dar mi pensión y hoy ya la tengo. Muchas gracias.
7	Gracias por tanta ayuda, en ninguna parte dan información y no sabe uno que hacer y ustedes me ayudaron a conocer el camino.
8	Agradecida con Dios y con la vida y sobre todo con ustedes por haber logrado mi pensión después de tanto batallar ya tengo para vivir tranquila.
9	Me ayudaron y me impulsaron a lograr mi pensión, yo ya me había rendido pero la Lic. Zamora me habló y me regañó porque dejé el trabajo y me dio otras soluciones. No sé cómo agradecer el apoyo, por fin estoy pensionado después de 6 años de lucha.
10	Agradecemos mucho por toda la ayuda recibida la información siempre fue clara y precisa, nos ayudó y sobre todo nos alentó a seguir luchando por mis derechos. Ya estoy al nivel de mi esposo.

### III. **CONCLUSIONES:**

1. Concluimos que vale la pena continuar los módulos presenciales en colonias, sobre todo si no hemos estado ahí nunca o bien desde hace tiempo. Las pláticas se podrían aumentar. Y las gestorías también deberán de aumentar. Este Reporte avala esta aseveración.



## REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO 2024

2. La demanda de pláticas y gestorías ha aumentado, por lo que acabamos de contratar una persona más a este programa para satisfacer mejor la demanda.
3. Es muy homogénea la calificación que otorgan a las tres acciones de 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.
5. Nos congratulamos de contar con el DIF Municipal, la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, Fechac, y nuestra plantilla de Voluntarios especialistas para lograr estos resultados en conjunto.



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