



Febrero 11 de 2026.

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 Defensoría de Derechos 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 aumentaran su ingreso y les protegieran su patrimonio, principalmente. Sin embargo, no deseamos ninguna intervención de otra índole.

De tal manera que actualmente, el Programa de Defensoría de Derechos tiene como objetivo: Facilitar a las personas mayores de escasos recursos de Juárez la gestión de trámites legal-administrativos que les permitan hacer valer sus derechos humanos.

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

Ante la continua demanda de los beneficiados, este programa contrató una segunda gestora que está en entrenamiento.

II. EVALUACIONES

A) EVALUACIÓN DE CALIDAD DE MÓDULOS DE DERECHOS HUMANOS

Este Reporte analiza una Evaluación de Calidad en Módulos de Derechos Humanos, en el período Enero a Diciembre de 2025.

Los Módulos de Derechos Humanos, integran:

1. Una Plática de Derechos Humanos universal, impartida por la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
2. Una Plática sobre los servicios (gestorías administrativo-jurídicas) que Girasoles 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 25 coordinadores de Consejo de Adultos Mayores en distintas colonias de la ciudad.

Se utilizó una escala del 1 al 4. Siendo 1 el más bajo y 4 el más alto.

Aquí se consignan sus resultados de 2025 comparados históricamente con los últimos cinco años.

REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE DEFENSORIA DE DERECHOS 2026

PLANTEAMIENTO EVALUACIÓN MÓDULOS		PROMEDIOS ESCALA 1-4						Escala 1-10
		2019	2021	2022	2023	2024	2025	2025
1	La duración de este Módulo fue la necesaria y razonable?	4.00	4.00	4.00	3.74	4.00	4.00	10
2	¿Se llevó a cabo en forma puntual y ordenada?	4.00	4.00	4.00	3.88	4.00	4.00	10
3	El tema de derechos humanos, ¿Le parece importante?	4.00	4.00	4.00	3.91	4.00	3.88	9.7
4	La exposición, ¿fue clara, sencilla, atractiva?	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	10
5	¿Le parecen útiles y bien llevadas las gestorías?	4.00	4.00	4.00	3.91	3.98	4.00	10
6	¿Le gustaría una plática sobre salud, testamentos u otro tema?	100%	100%	100% sí	96% sí	100% SÍ	100% SÍ	10
7	¿Le gustaría repetir este módulo en los siguientes 12 meses?	94%	97%	100% sí	93% sí	100% SÍ	96% SÍ	9.6

De las 25 encuestas 19 consignan comentarios espontáneos, lo que implica que 76% de las personas hizo un comentario, lo que consideramos muy alto porque nos habla del interés de los beneficiados. Transcribimos fielmente los 10 comentarios más significativos.

REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE DEFENSORIA DE DERECHOS 2026

10 Comentarios o Sugerencias 2025 en Módulos de DDHH	
1	Le agradezco por su asesoria para mis adultos porque carecemos de mucha información sobre nuestros derechos
2	Muy buena platica que reforzo mi grupo y mi enseñanza
3	Nos gusta estar bien informado para que nosotros hagamos valer nuestro derechos
4	Platica sobre alimentación y limpieza aseo propio, platica para ayuda psicologica, platica con el doctor
5	Son buenos porque nos encean cosas que abeces aquí agradecemos eso porque se acuerdan que aquí estamos
6	Nos pareció de mucha importancia sobre nuestros derechos y la dinamica bien. Todos estamos contentos
7	Gracias por ser tan explicitos, muchos de nosotros necesitabamos conocer de todos esos derechos que tenemos como adultos mayores, también por hacer incapié de que estemos pendientes de nuestra familia o quien se ocupo de cobrar pensión , ya que puede ser que la persona no ser respetuosa y responsable
8	Gracias por su visita al consejo, espero nos puedan visitar lo mas pronto posible, de antemano gracias
9	Me paresio muy bien los temas que espusieron x que hay gente que desconocia sobre esos temas
10	Que nos visitaran más seguido

REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE DEFENSORIA DE DERECHOS 2026

B) Evaluación de Calidad de las Pláticas de Asesoría:

Se llevaron a cabo 45 Pláticas de Asesoría presenciales en temas de salud, propiedad, seguridad, envejecimiento, pensiones, y testamentos, principalmente. Con la siguiente evaluación de 40 Coordinadores de Consejo.

40 Coordinadores de Consejo participantes Pláticas de Asesoría - Gestora # 1		PROMEDIO 1-4 2023	PROMEDIO 1-4 2024	PROMEDIO 1-4 2025	PROMEDIO 1-10 2025
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	3.96	4	10
2	El tiempo de duración de la plática fue adecuado	3.85	3.83	3.97	9.93
3	El tema me resulto de lo más interesante	3.74	3.91	4	10
4	Me gustó la exposición. El conferencista fue ameno y estimulante	3.89	3.83	4	10
5	Considero que valió bastante la pena	4.00	3.83	4	10

De 40 evaluaciones hubo 27 comentarios; es decir, 67.5% de participación. Insertamos aquí los quince más significativos.

REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE DEFENSORIA DE DERECHOS 2026

15 Comentarios o Sugerencias Pláticas de Asesoría 2025	
1	La platica es lo más interesante, únicamente sugiero anticipar la fecha para tener el suficiente tiempo para que sea más amplia
2	Nos es de mucha ayuda y orientación la platica que hemos escuchado el día de hoy. Esperamos que no sea la única ni la última que tengamos. Gracias.
3	Platica muy amena , interesante , muy entendible. Los esperamos pronto un privilegio su visita.
4	Queremos más platicas por favor
5	Estubo muy interesante la platica, toda la información que nos dio, nos va a servir para mantenernos
6	Muy buena platica, nos gustaria que nos dieran más temas iguales, gracias por su información
7	Cada vez es mas interesantes las platicas del Dr, amenas, constructivas, esperando mas platicas amenas a nuestra edad
8	Agradesco su tiempo y felicidades y esperando no se la primera vez que vengan.
9	Pues nos parecio muy bien, espero que nos sigan apoyando y nos den mas asesoria de otras platicas
10	Nos gusto mucho que vinieran y seran bienvenidos siempre
11	Muy importante el tema k nos dio seguridad publica. Gracias por su apoyo
12	Excelente información el consejo del adulto mayor les agradece de todo Corazón.
13	Es muy importante los derechos del adulto mayor, espero contar con mas platicas ya que fueron de mucho provecho
14	Fue muy productiva la platica, la exposición estuvo perfecto y valio la pena y fue un tiempo bueno
15	Me gustó estubo excelente estoy muy agradeacida y me gustaria que nos visiten otra vez

REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE DEFENSORIA DE DERECHOS 2026

C) Evaluación de Calidad de las Gestorías.

En el período de 2025 se concluyeron 216 casos de gestoría, cuyo resultado arroja:

69 Aumentaron su ingreso, algunos incluso por el resto de su vida como es el caso de pensiones de vejez. Cuantificando el impacto económico, con un resultado: **DE ENERO A DICIEMBRE DE 2025 OBTUVIERON EN PESOS EN TOTAL DE GESTORÍAS CERRADAS \$4'768,435.00**

30 Aseguraron su patrimonio.

5 Regularizaron documentos.

0 Obtuvieron atención médica.

2 Resolvieron un conflicto.

110 Recibieron consejería veraz y clara.

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 beneficiadas.

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.

	PLANTEAMIENTOS	2021	2022	2023 escala 1-5	2024 escala 1-5	2025 Escala 1-5	2025 Escala 1-10
1	Este servicio me apoyó bastante a resolver una situación, obstáculo o problema	4.75	4.76	4.73	5.0	5.0	10
2	La explicación y orientación que se me dio fue siempre clara	4.81	4.81	4.89	5.0	5.0	10
3	Siempre fui tratado con respeto, interés y solidaridad hacia mi caso	4.91	4.90	4.93	5.0	5.0	10
4	La conclusión fue la deseada. La gestión resultó un éxito	4.67	4.63	4.60	4.18	4.6	9.2
5	Lo más importante fue que me dieron valor para yo hacer los arreglos del caso	4.79	4.75	4.84	5.0	5.0	10

REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE DEFENSORIA DE DERECHOS 2026

Vemos con entusiasmo el planteamiento 5 en donde hay un impacto planeado estratégicamente: inspirar valor para el empoderamiento y la autodefensa, con la calificación más alta, que está alineada con el objetivo de este programa.

De los 40 encuestados de gestorías se obtuvieron 27 comentarios o testimonios espontáneos, lo que implica un 68% de participación, que consideramos bastante alto y denota el entusiasmo por manifestarse. Adelante transcribimos fielmente los 15 comentarios más significativos.

15 Comentarios o Sugerencias de Gestorías 2025 - Gestora # 1	
1	Logre aumento de pensión, gracias.
2	Gracias por brindarme asesoría, la cual me ayudo a entender como llevar mi tramite.
3	Se logro llegar a un acuerdo con mis hermanos para repartir la propiedad.
4	Yo en lo personal estoy muy agradecido con la Lic. Zamora, por su excelente serviciosu trato fue muy profesional en todos los aspectos. Gracias.
5	La Lic. Gabriela Zamora fue muy amable, siempre dispuesta en apoyarme con mi tramite de pension por viudez, me ordeno mis documentos para ir mas segura ante el IMSS, gracias a ella una se empodera y hasta la recomiende con una persona cuando estaba en la fila para hacer mi tramite, muchas gracias Girasoles por su apoyo, Dios bendiga mucho a la licenciada.
6	Muy buen trato, muy amable la licenciada que me asesoro, inclusive estoy recomendando mas gente.
7	Todo el personal es muy amable me atendieron muy bien yo ya los recomendé a mis familiares y todo el que necesite la asesoría, la licenciada me dio un buen trato sin su ayuda me ubiera quedado sin pensión estoy muy agradecida con la licenciada Gabriela Zamora
8	Experimentar paz, después del asesoramiento sobre el proceso de lograr la pensión. Gracias Lix. Zambrano y a todo lo que es Girasoles ya que nos hacen mucho bien.

REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE DEFENSORIA DE DERECHOS 2026

9	Me atendieron las dos personas y su orientación fue muy clara y amable
10	la asesoria me sirvio mucho para entender como puedo pensionarme cuando ya cumpla con la edad.
11	muy agradecida con la Lic. gracias a ella pude recibir nuevamente mi pension de bienestar.
12	Agradezco toda la información recibida, mi caso esta en Veracruz, aun así no entiendo porque cobran por asesoría, si se me explico que era una aportación voluntaria. Pero no deberían cobrar.
13	gracias a la asesoria,pude hacer mi testamento.
14	Muy buen trato de la Lic. zamora, me despejo todas las dudas y logre hacer mi testamento.
15	Realmente estoy muy agradecida por todo el apoyo que me brindo la lic zamora, con sus consejos logre pensionarme. estoy recomendando a todas las personas que no saben como pensionarse, es muy util toda la informacion que da girasoles.

III. CONCLUSIONES:

1. Es indudable el aprecio que tienen los beneficiados con la intervención del Programa de Defensoría de Derechos, año tras año. Concluimos que vale la pena continuar estas actividades con resultados similares o mejores.
2. 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 cuando la persona contratada empiece a dar resultados.
3. 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.
4. 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.