

**Programa de Apoyos y
servicios Asistenciales
a Familias en Situación
Vulnerable**

2021



Cuestionario de Satisfacción de Apoyos Otorgados



El Programa de Apoyos y Servicios Asistenciales a Familias en Situación Vulnerable, se lleva a cabo por la Dirección de Trabajo Social en coordinación con los Sistemas DIF Municipales a través de las estrategias de Casos Urgentes y Fortalecimiento Sociofamiliar.

El programa tiene como objetivo contribuir a mejorar las condiciones de vida de las personas y familias en situación de vulnerabilidad del estado de Jalisco a través de brindar apoyos y servicios asistenciales, que permitan disminuir las condiciones de exclusión social.

A continuación se presentan los resultados de los Cuestionarios de Satisfacción de Apoyos Otorgados a la población beneficiaria. Se considero, una muestra del 2.38% siendo una pequeña parte proporcional representado por la cantidad de 244 cuestionarios contestados de 10,250 como la totalidad de la población considerada para atención en este año.

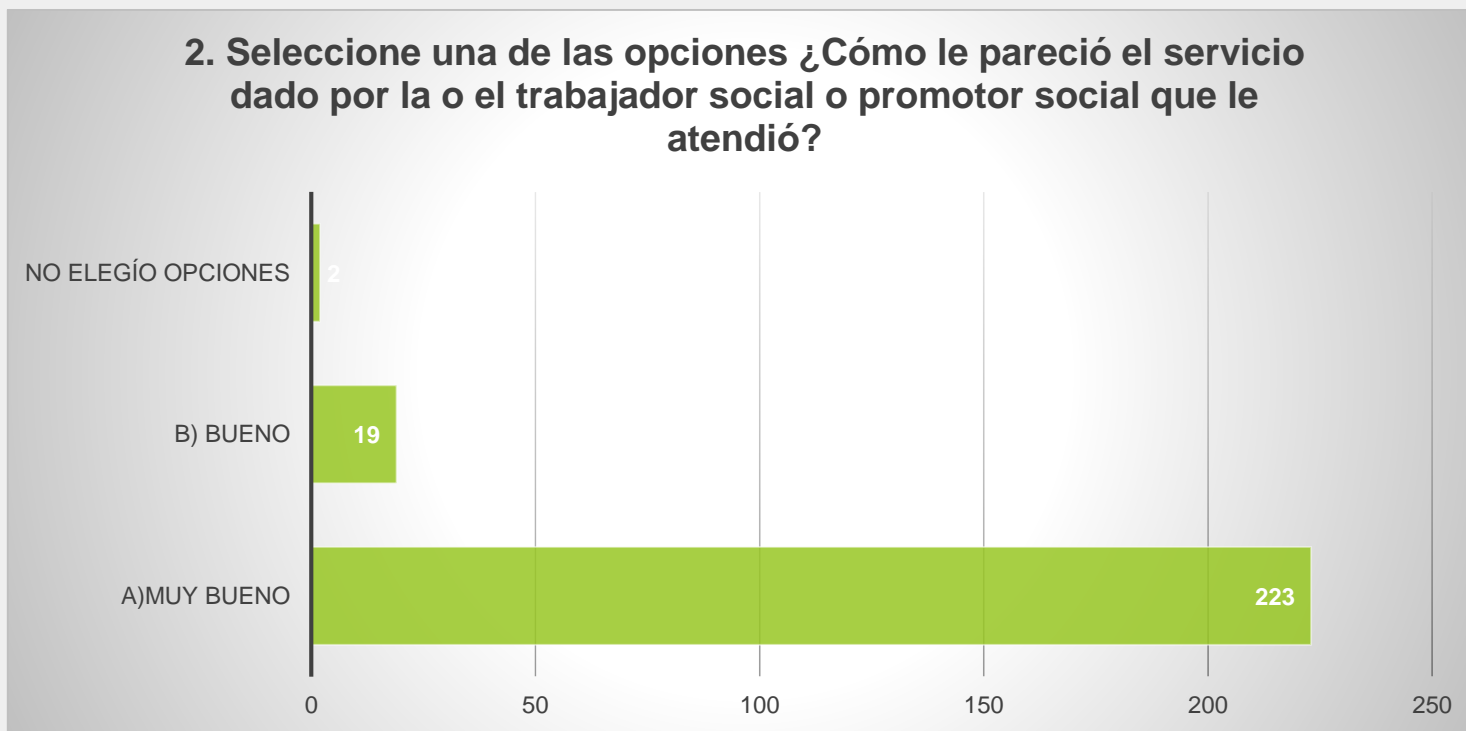
Gráfica 01. Tipos de Apoyos y Servicios Otorgados

Servicio de Trabajo Social y Silla de ruedas	25
Servicio de Trabajo Social, enseres y despensa	17
Servicio de Trabajo Social, silla de ruedas y despensa	16
Servicio de Trabajo Social, despensa y pañales	16
Servicios de Trabajo Social y Despensa	15
Servicio de Trabajo Social y medicamento	15
Servicio de Trabajo Social, enseres	18
Servicio de Trabajo Social y pañal para adulto	13
Servicio de Trabajo Social, medicamento y despensa	10
Servicio de Trabajo Social y aparatos auditivos	9
Servicio de Trabajo Social, lentes y despensa	7
Servicio de Trabajo Social y servicios de hemodiálisis	7
Servicio de Trabajo Social, silla de ruedas y pañales para adulto	5
Servicio de Trabajo Social, kit de aseo personal y despensa	5
Servicio de Trabajo Social, despensa y aparatos auditivos	5
Servicio de Trabajo Social, silla de ruedas, pañales para adulto y despensa	4
Servicio de Trabajo Social, andadera y despensa	4
Servicio de Trabajo Social y suplemento alimenticio	4
Servicio de Trabajo Social y andadera	4
Servicio de Trabajo Social y servicios de estudios médicos especializados	4
Servicio de Trabajo Social, servicios de hemodiálisis y despensa	3
Servicio de Trabajo Social, pañales talla infantil y despensa	3
Servicio de Trabajo Social y silla ruedas PCI	3
Servicio de Trabajo Social, silla de ruedas PCA y despensa	2
Servicio de Trabajo Social, pañales para adulto, suplemento alimenticio y despensa	2
Servicio de Trabajo Social, medicamento y andadera	2

Servicio de Trabajo Social, andadera y glucerna	2
Servicio de Trabajo Social y fórmulas lácteas	2
Servicio de Trabajo Social y apoyo asistencial	2
Servicio de Trabajo Social, silla de ruedas especial y pañales	1
Servicio de Trabajo Social, pañales, despensa y carriola especial	1
Servicio de Trabajo Social, pañales para adulto y ensures	1
Servicio de Trabajo Social, medicamento y suplemento alimenticio	1
Servicio de Trabajo Social, lentes y despensa	1
Servicio de Trabajo Social, lentes para niños, estufa y despensa	1
Servicio de Trabajo Social, hemodiálisis y medicamento	1
Servicio de Trabajo Social, hemodiálisis y bastón	1
Servicio de Trabajo Social, estufa, cilindro y andadera	1
Servicio de Trabajo Social, bastón y despensa	1
Servicio de Trabajo Social, andadera, despensa y suplemento alimenticio	1
Servicio de Trabajo Social, andadera y suplemento alimenticio	1
Servicio de Trabajo Social y pañal infantil	1
Servicio de Trabajo Social y implementos médico de prótesis	1
Servicio de Trabajo Social y derivación a Servicio funeral	1
Servicio de Trabajo Social y cama de hospital	1
Servicio de Trabajo Social y bastón	1
Servicio de Trabajo Social para valoración a los servicios habitacionales del DIF Jalisco y despensa	1
Servicios de Trabajo Social, despensa y derivación a los servicios de psicología	1
Fue muy bueno y transparente (tuvo una apreciación diferente a la que se solicitó contestar)	1
Total	244

Se aprecia en esta primera tabla, los apoyos y los servicios profesionales de Trabajo Social, investigadas las necesidades sentidas de esta gente que busca ser apoyada y cuyos diagnósticos sociales, planes de acción y seguimiento a la atención de cada caso individual determina la subsidiariedad de las necesidades de esta población con carencias sociales. Es decir, identifica el perfil estrato socioeconómico y la dictaminación para ser beneficiado o beneficiada.

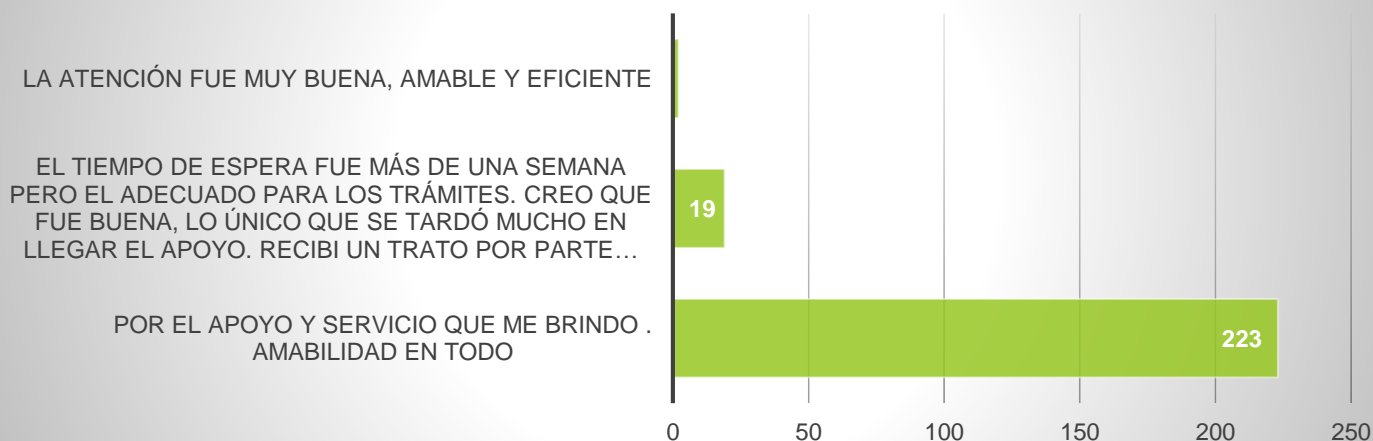
Gráfica 02. Satisfacción generada por la población beneficiaria a los servicios de Trabajo



En este segundo gráfico, nos explica la población beneficiaria manifiesta con la cantidad de 223 la opción “a) Muy bueno” fue el servicio otorgado para la atención de sus necesidades expresadas para ser apoyados con asesoría u orientación a sus problemáticas. Pese a, 19 eligieron la opción “b) Bueno” y solo 2 de estos, optaron no elegir ninguna opción.

Gráfica 2.1. Continuación a la respuesta cualitativa de la población beneficiaria de los servicios asistenciales por Trabajo Social

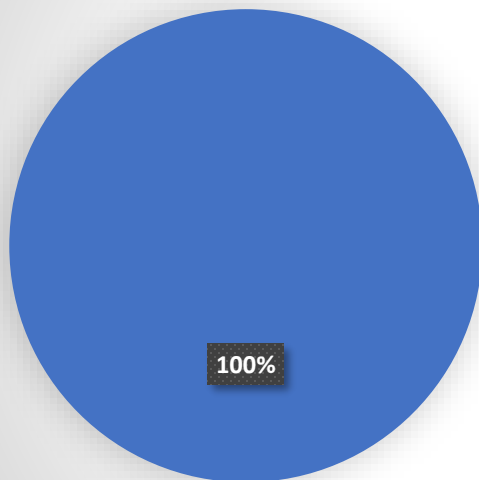
2.1 ¿Porqué? (Explique los motivos de selección de una de las opciones "a) Muy bueno" y "b) Bueno" o, no eligió



Las mayores respuestas se concentraron en la opción a) Muy bueno de 223 beneficiarios y beneficiarias, cuyas aseveraciones generales fueron: “Por el apoyo y servicio que me brindó. Amabilidad en todo”. Por otro lado, la opción b) Bueno lo representa 19 de éstas, expresando: “El tiempo de espera fue más de una semana, pero el adecuado para los trámites”. “Lo único que se tardó mucho en llegar el apoyo”. “Recibí un buen trato por parte del trabajador social, quién resolvió mis dudas”, y solo 2 de éstos, No eligió opciones.

Gráfico 3. Expresión generada por la población beneficiaria por el apoyo y/o servicio recibido.

3. Exprese, ¿Para qué le beneficiará el apoyo y/o servicio otorgado?

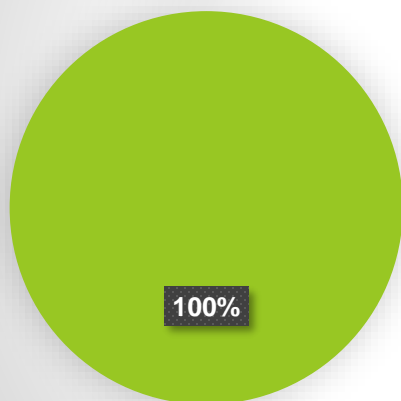


■ De mucho será el beneficio que representa el servicio y apoyo recibido

El elegir cuya satisfacción del apoyo en especie a recibir sea dispensa, silla de ruedas, medicamento etcétera. Es señalar, que dichos servicios profesionales están entrelazados a través de la interacción que se tiene entre la o el beneficiario junto con la o el profesional de Trabajo Social o la o el Promotor Social. Desde luego, tiene una incumbencia cuya participación activa entre estos ayudan a menguar las necesidades sentidas e identificada por estos profesionales y a su vez atenderlas con calidez humana, son las razones de la pertinencia según (Garrocho, C & Segura, G., 2011) de estos programas sociales y la perseverancia de una institución, según se tiene comprendido el ser pertinente para el cumplimiento de objetivos y el perfil que fueron diseñados para sus destinatarios.

Gráfico 4. Señalar esa enseñanza obtenida del servicio otorgado por el o la trabajadora social o promotor social

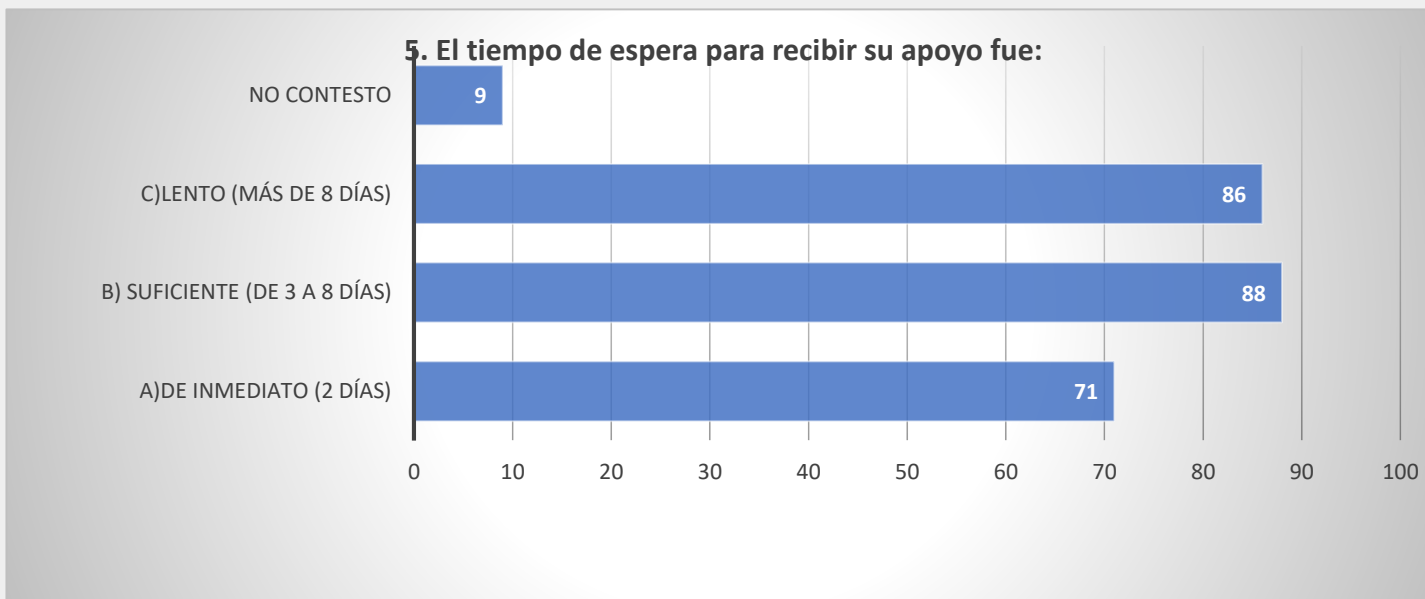
4. ¿Qué enseñanza obtuvo del servicio otorgado por el o la trabajadora social o promotor social?



■ Apoyó al escuchar mi situación de vida y orientación

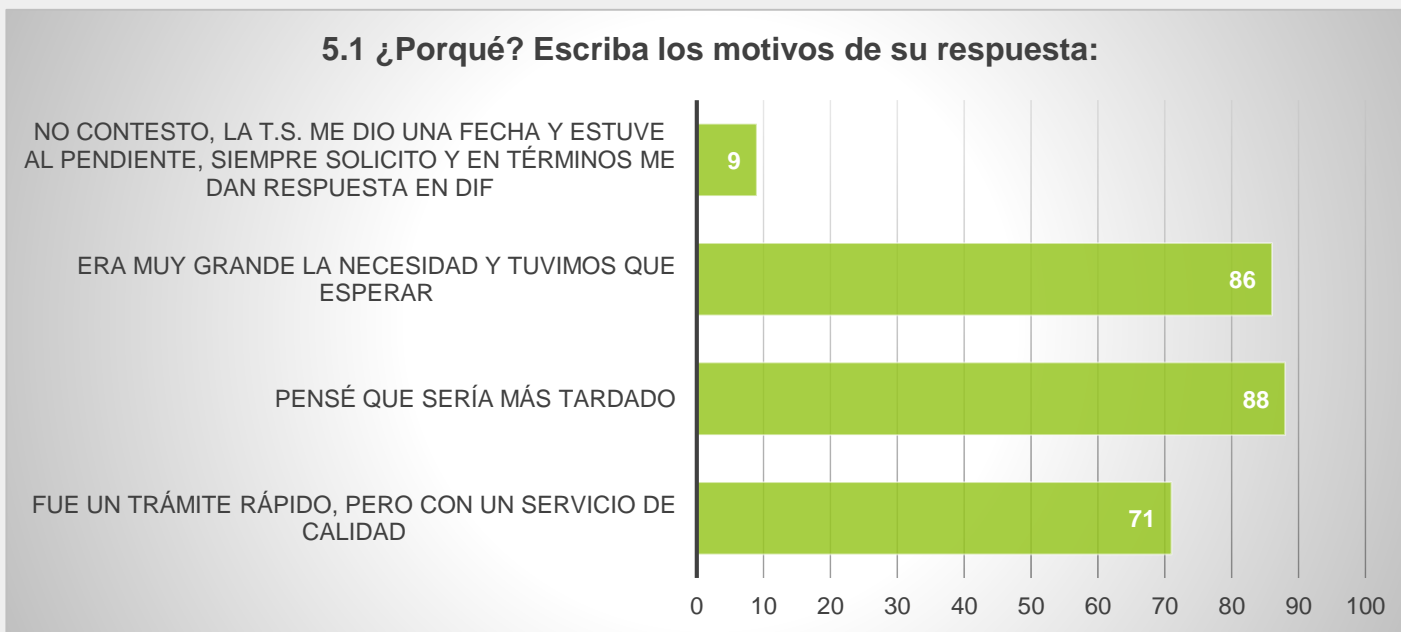
Este gráfico 04, muestra que la intervención de Trabajo Social tiene un valioso significado hacia la población beneficiaria, pues la mayoría representada por los 244 encuestados nos arroja su satisfacción pues el ser escuchados y escuchadas a sus necesidades de vida y de orientarles le dan ese respeto a su dignidad humana.

Gráfico 5. La expresión sobre el tiempo de espera para recibir el apoyo de esta población beneficiaria



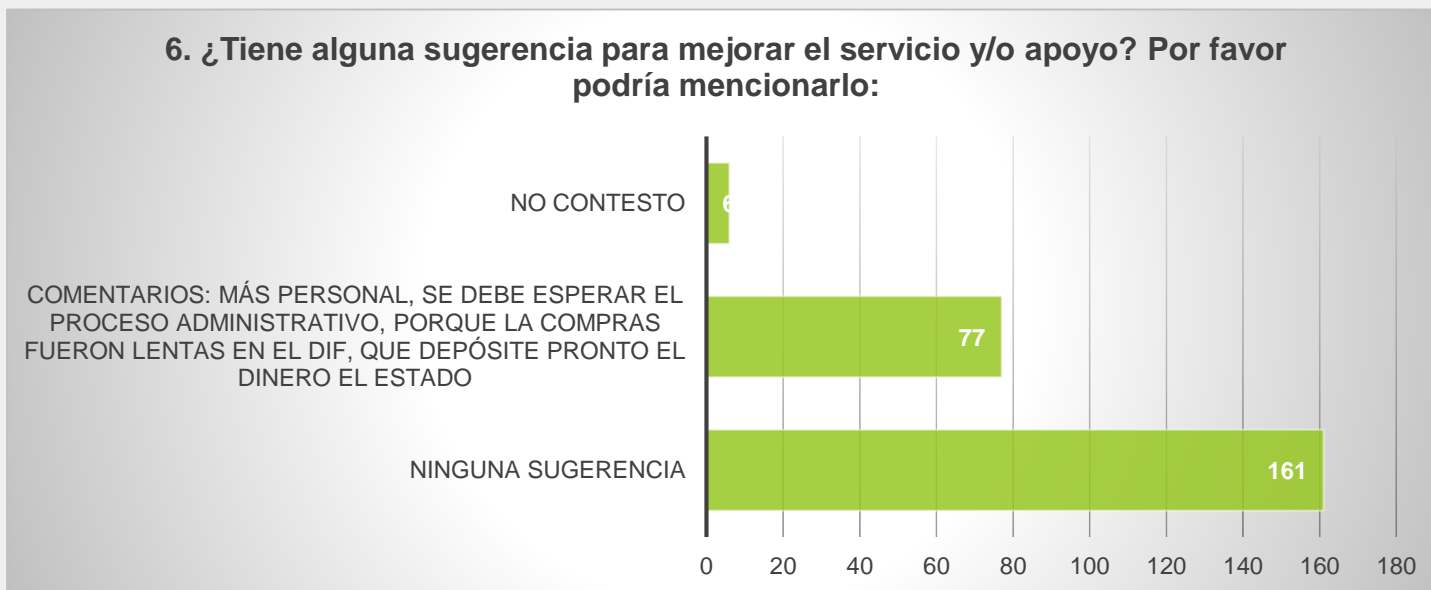
Sin duda alguna, estos tiempos de espera de recibir los apoyos por esta población beneficiaria se dejó entrever de los diferentes DIF Jalisco y DIF municipales ya que estos procesos dependen mucho de los proveedores para la gestión de los apoyos. Por lo que tenemos, que la población beneficiaria se concentra la mayoría en la opción b) Suficiente (de 3 a 8 días) con una frecuencia de 88, siguiente en la opción c) Lento (Más de 8 días) le representa con 86 de esta población, la opción a) De Inmediato (2 días) con 71 y quienes no lo contestó con 9. Estas cifras, darán respuesta en la siguiente gráfica:

Gráfico 5.1 La expresión de los motivos de respuestas con base al tiempo entregado el apoyo



Pues sí, la población beneficiaria a elegir la opción b) Suficiente (de 3 a 8 días) representada por 88 de esta población beneficiaria de 244 como la muestra estadística de este estudio, responde genéricamente “Pensé que sería más tardado”, cuya repuesta demuestra dicho rango de tiempo a entregar el apoyo fue de manera satisfactoria aún.

Gráfico 6. La expresión a los motivos de sugerencias para mejorar el servicio y/o apoyo de la población beneficiaria



En este último, gráfico se contempla esas sugerencias para mejorar el servicio y/o apoyo de este programa social para cubrir o satisfacer las carencias sociales de la población beneficiaria. Por lo que se tiene que, 161 no tienen ninguna sugerencia a compartir, el 77 de esta población cuyos comentarios son: “Más personal”, “Se debe esperar el proceso administrativo, porque las compras fueron lentas en el DIF”, “Que deposite pronto el dinero el Estado”, “Más publicidad”. Son sugerencias comunes sobre el sentir de esa minoría. Sin embargo, son inquietudes que se deben atender medianamente de lo posible y hubo, quien no contestó representado con 6 de estos. Sin agregar nada.

Directorio

Ing. Juan Carlos Martín Mancilla

Directora General del Sistema DIF Jalisco

Lic. Iván Alejandro Bravo Reza

Subdirector General de Operación del Sistema DIF Jalisco

LTS María Eugenia Gutiérrez Solís

Directora de Trabajo Social del Sistema DIF Jalisco

Mtra. Soveida Martínez Campos

Jefa de Trabajo Social Operativo del Sistema DIF Jalisco

LTS. Fátima Lizeth López López

Jefa de Vinculación del Sistema DIF Jalisco