



Encuestas Aplicadas en la Dirección de Ayuda Humanitaria

Departamento de Desarrollo Integral de Personas en Situación de Calle

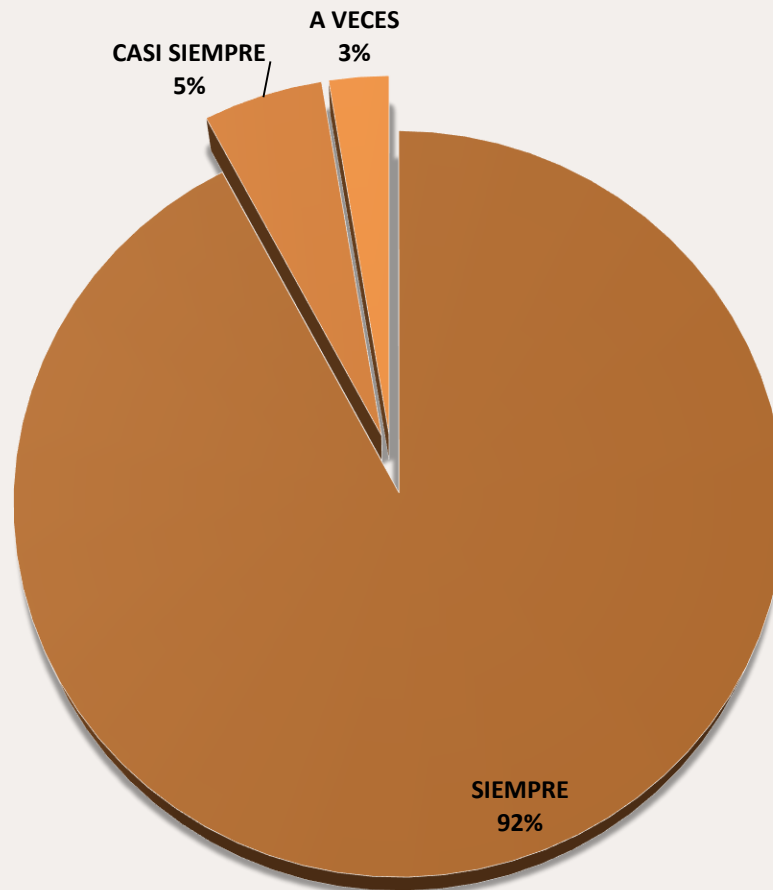
Encuestas de Percepción

- Durante distintos períodos a lo largo del año, se realizaron encuestas de satisfacción a distintas cantidades de beneficiarios por ese lapso de tiempo, quienes brindaron su opinión acerca de las atenciones que reciben, las condiciones higiénicas de las instalaciones y las mejoras que han identificado durante su estancia en el centro.

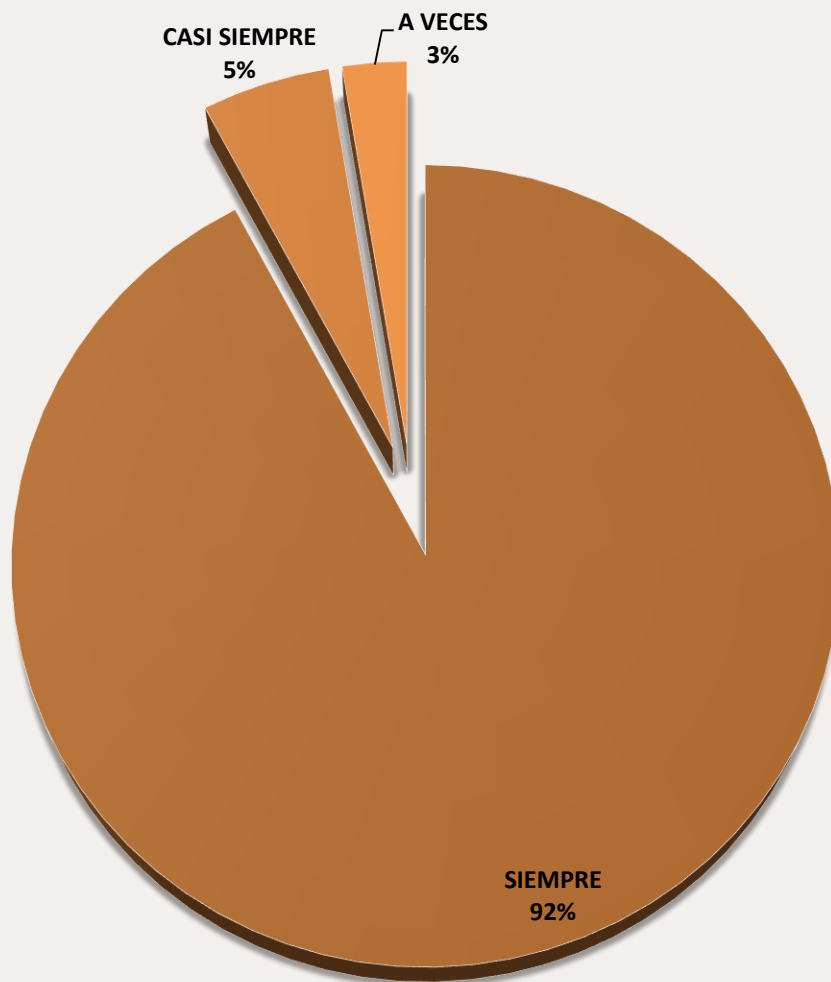
Período del 1 al 20 de Agosto

(77 Personas Encuestadas)

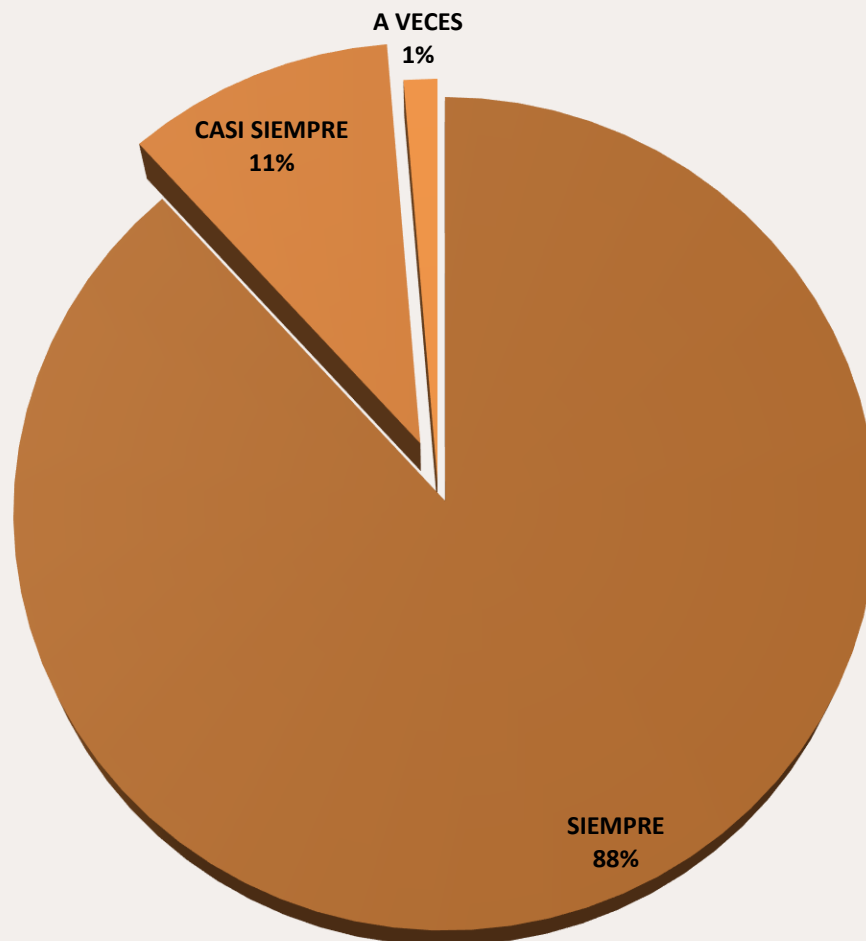
¿LA ATENCIÓN QUE RECIBE LE PARECE OPORTUNA Y ADECUADA A SUS NECESIDADES?



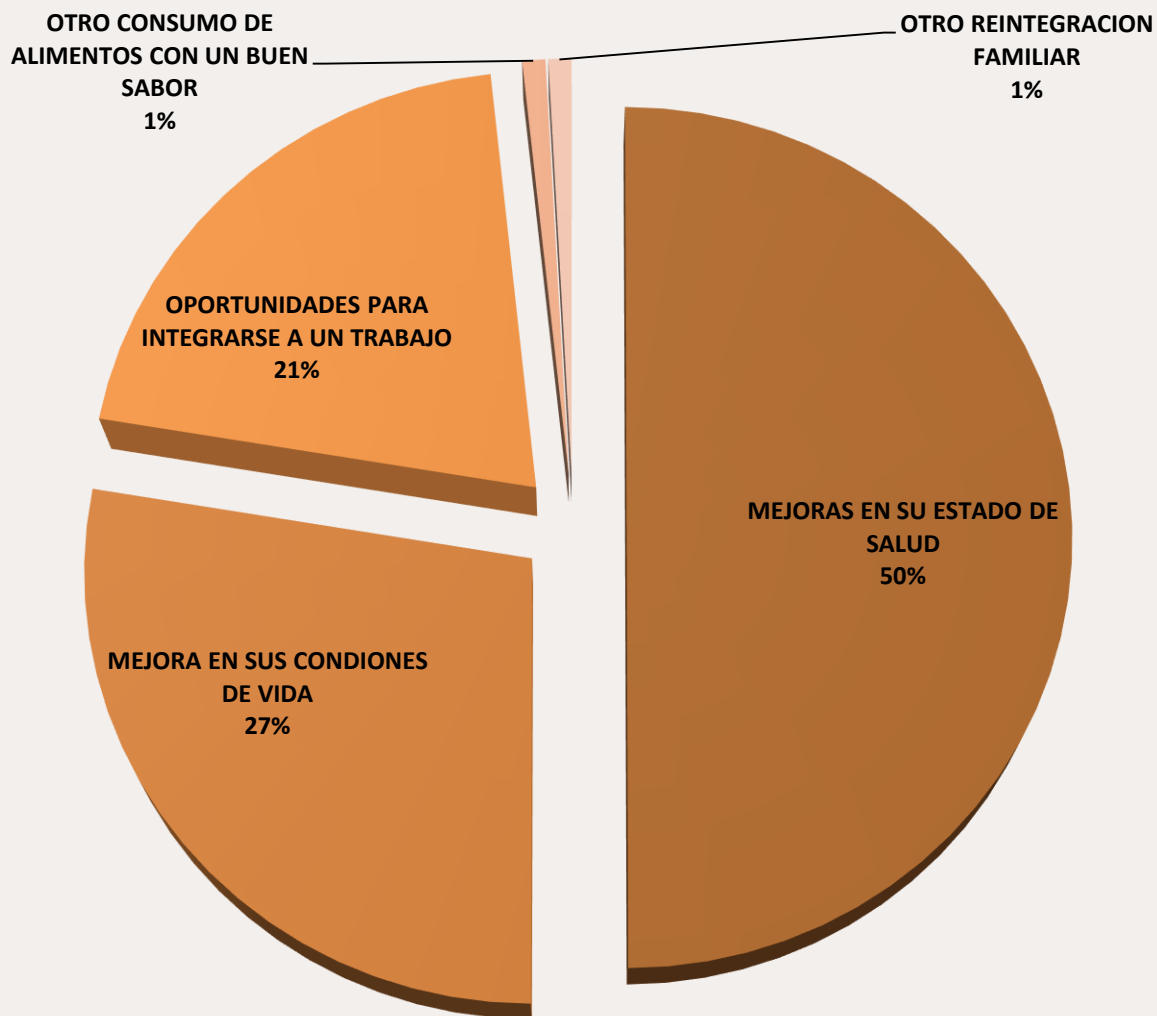
¿LAS INSTALACIONES DEL CENTRO SE ENCUENTRAN EN CONDICIONES HIGIÉNICAS?



¿CONSIDERA QUE LOS SERVICIOS QUE RECIBE HAN TENIDO UN IMPACTO POSITIVO EN SU VIDA?



MEJORAS IDENTIFICADAS



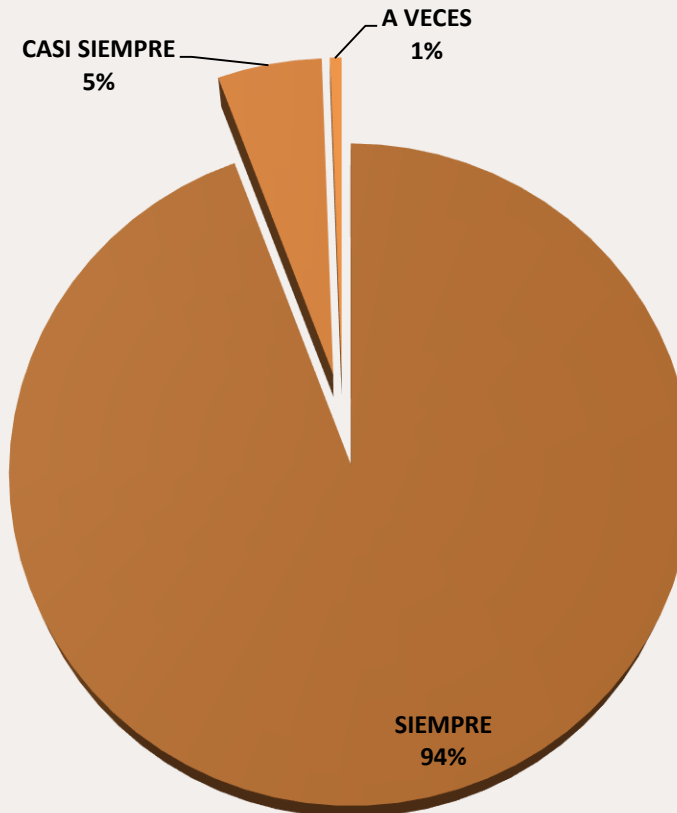
Encuesta de Mejoras
identificadas

Conclusión

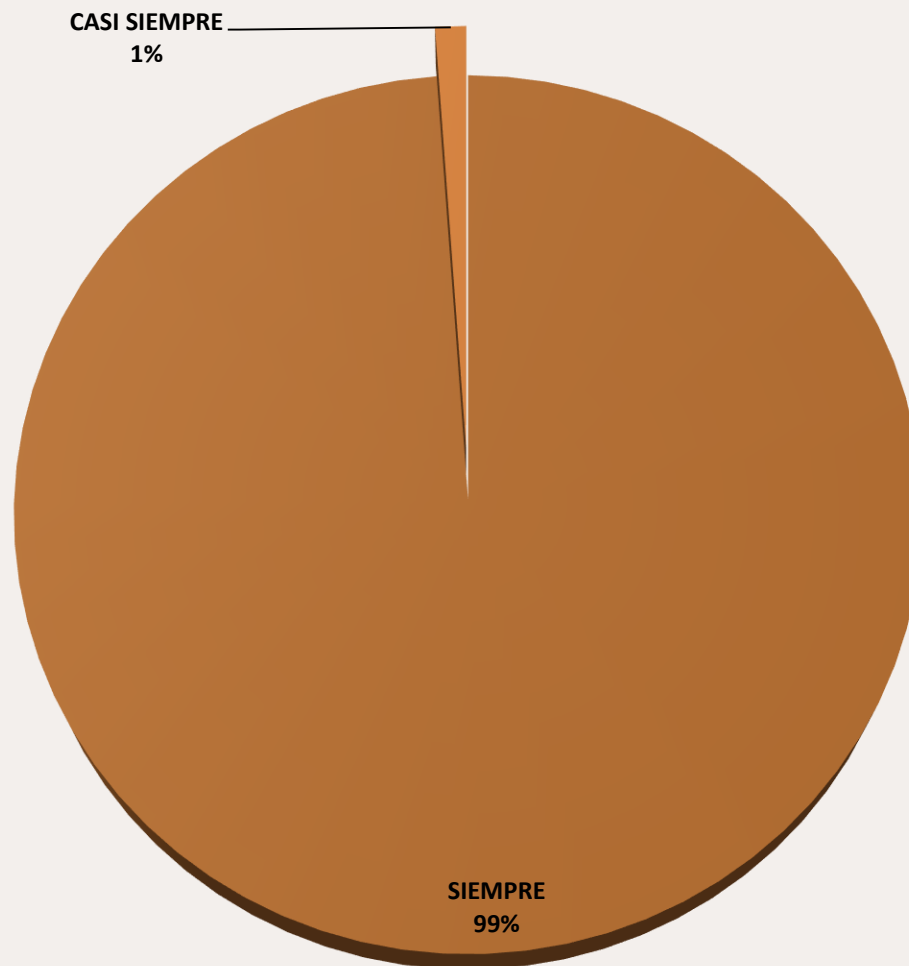
- De los 77 beneficiarios encuestados, el 90 % en promedio opinaron que la atención, los servicios y las instalaciones fueron adecuadas a sus necesidades. Conforme a las mejoras identificadas, de los personas encuestadas, el 50 % opinaron que mejoraron su estado de salud, 27 % mejoraron sus condiciones de vida y el 21 % tuvieron más oportunidades para encontrar un trabajo.

Período del 21 de Agosto al 18 Septiembre *(176 Personas Encuestadas)*

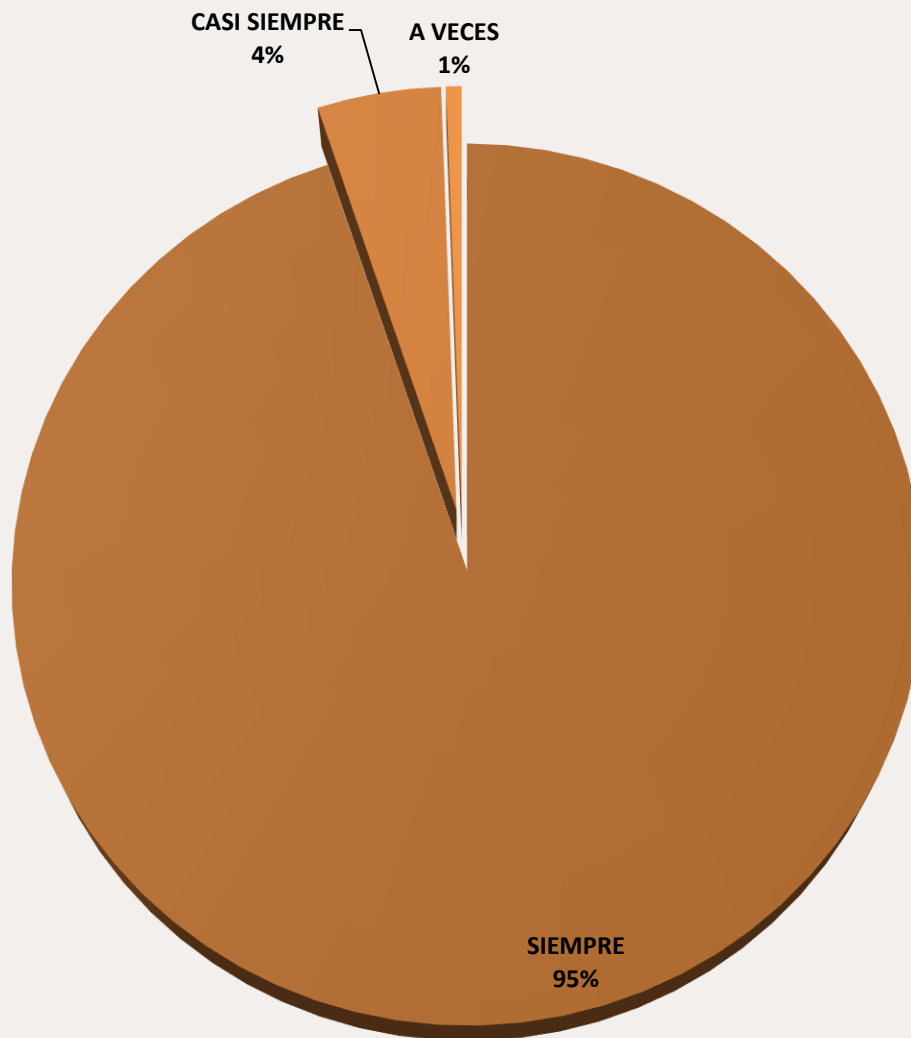
**¿LA ATENCIÓN QUE RECIBE LE PARECE OPORTUNA Y ADECUADA
A SUS NECESIDADES?**



¿LAS INSTALACIONES DEL CENTRO SE ENCUENTRAN EN CONDICIONES HIGIÉNICAS?



¿CONSIDERA QUE LOS SERVICIOS QUE RECIBE HAN TENIDO UN IMPACTO POSITIVO EN SU VIDA?



MEJORAS IDENTIFICADAS

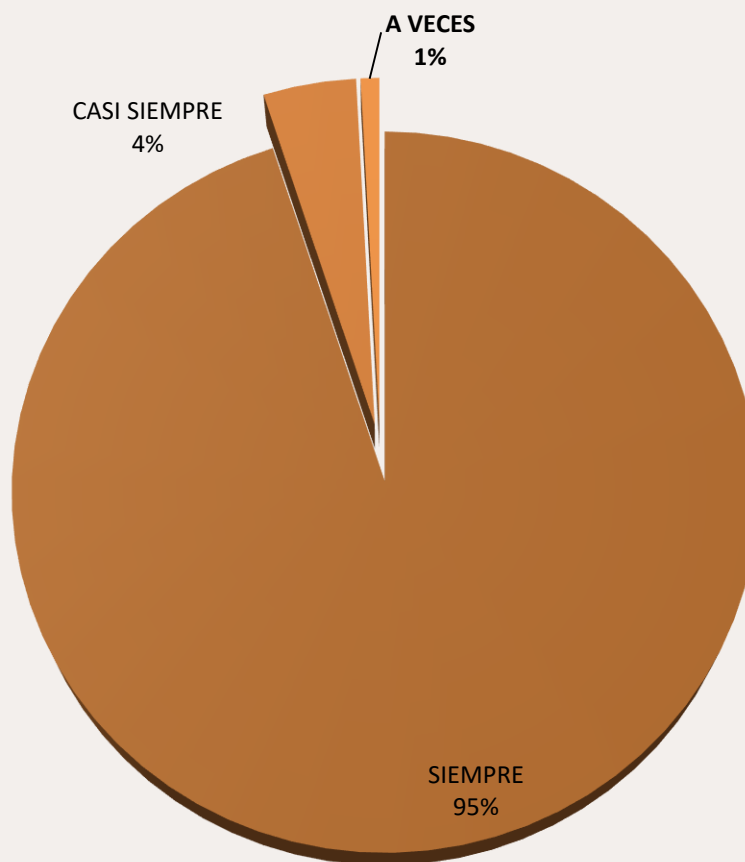


Conclusión

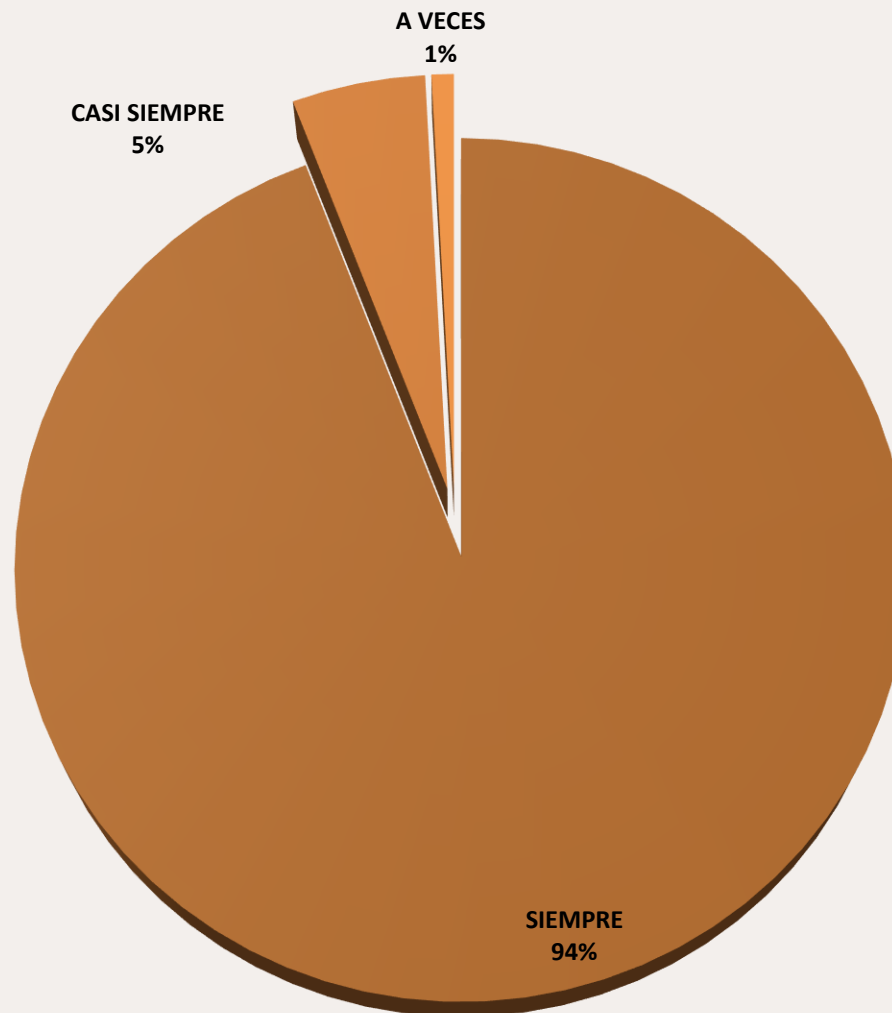
- De los 176 beneficiarios encuestados, 96 % en promedio opinaron que la atención, los servicios y las instalaciones fueron adecuadas a sus necesidades. Conforme a las mejoras identificadas, de los beneficiarios encuestados, 54 % mejoraron sus condiciones de vida, 31 % mejoraron su estado de salud y 15 % tuvieron más oportunidades para integrarse a un trabajo.

Período del 19 de Septiembre al 29 de Octubre *(120 Personas Encuestas)*

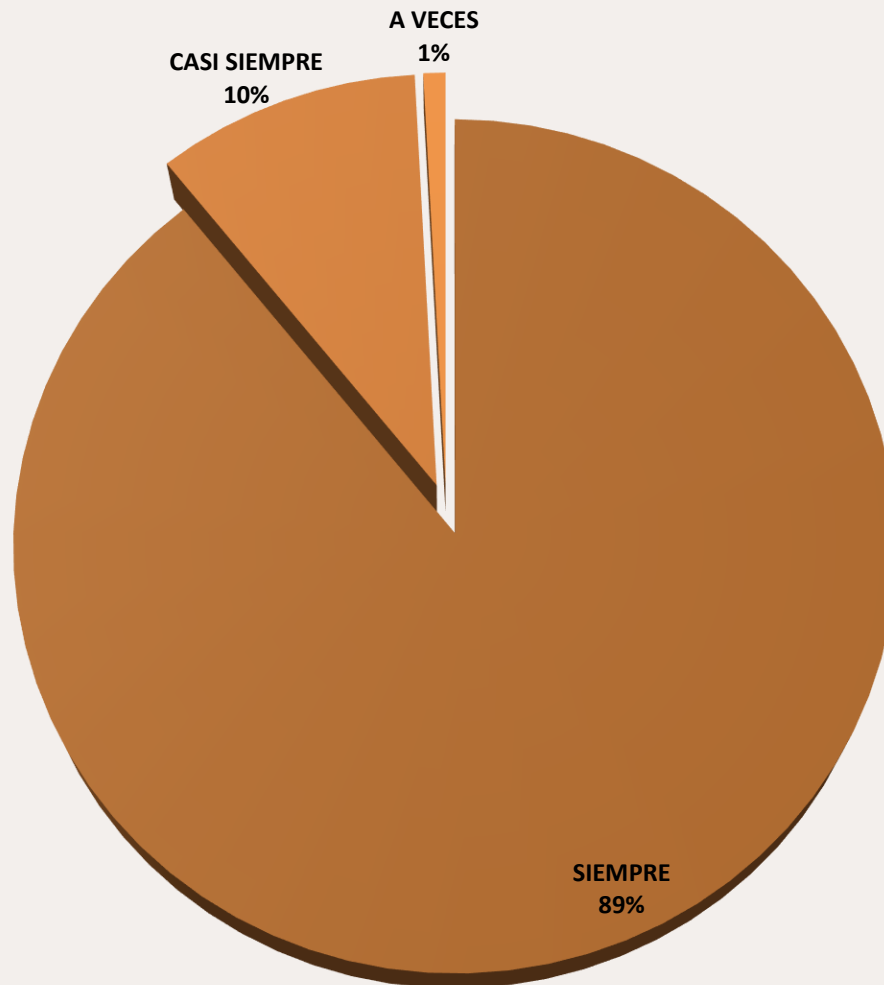
¿LA ATENCIÓN QUE RECIBE LE PARECE OPORTUNA Y ADECUADA A SUS NECESIDADES?



¿LAS INSTALACIONES DEL CENTRO SE ENCUENTRAN EN CONDICIONES HIGIÉNICAS?



¿CONSIDERA QUE LOS SERVICIOS QUE RECIBE HAN TENIDO UN IMPACTO POSITIVO EN SU VIDA?



MEJORAS IDENTIFICADAS

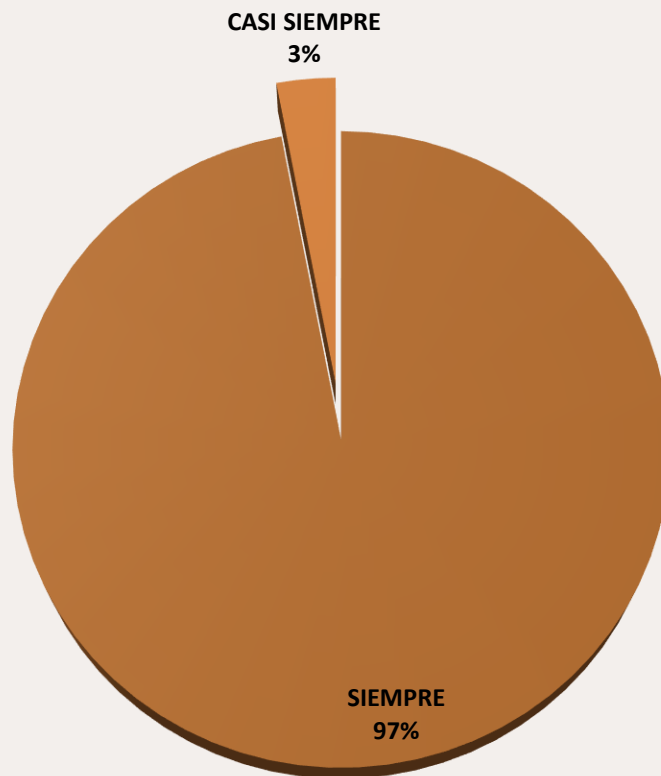


Conclusión

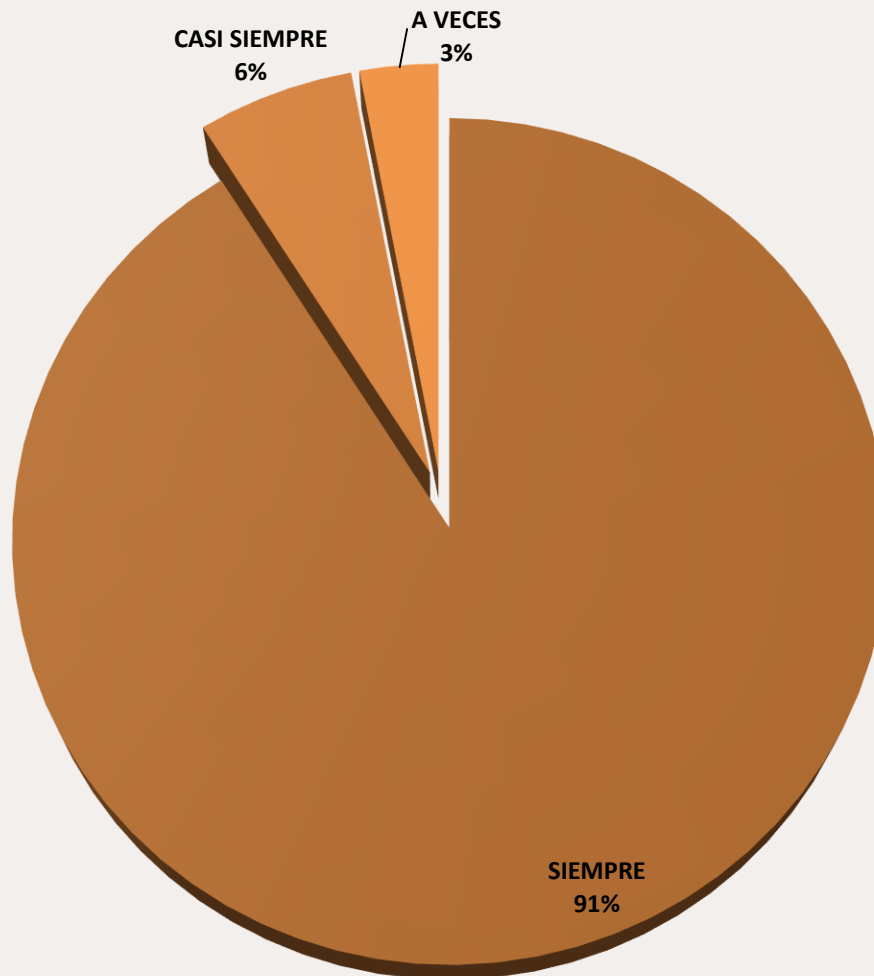
- De los 120 beneficiarios encuestados, 93% en promedio opinaron que la atención, los servicios y las instalaciones fueron adecuadas a sus necesidades. Conforme a las mejoras identificadas, de los beneficiarios encuestados, 46% mejoraron sus condiciones de vida, 42 % mejoraron su estado de salud y 12 % tuvieron más oportunidades para integrarse a un trabajo.

Período del 20 de Octubre al 19 de Noviembre *(100 Personas Encuestadas)*

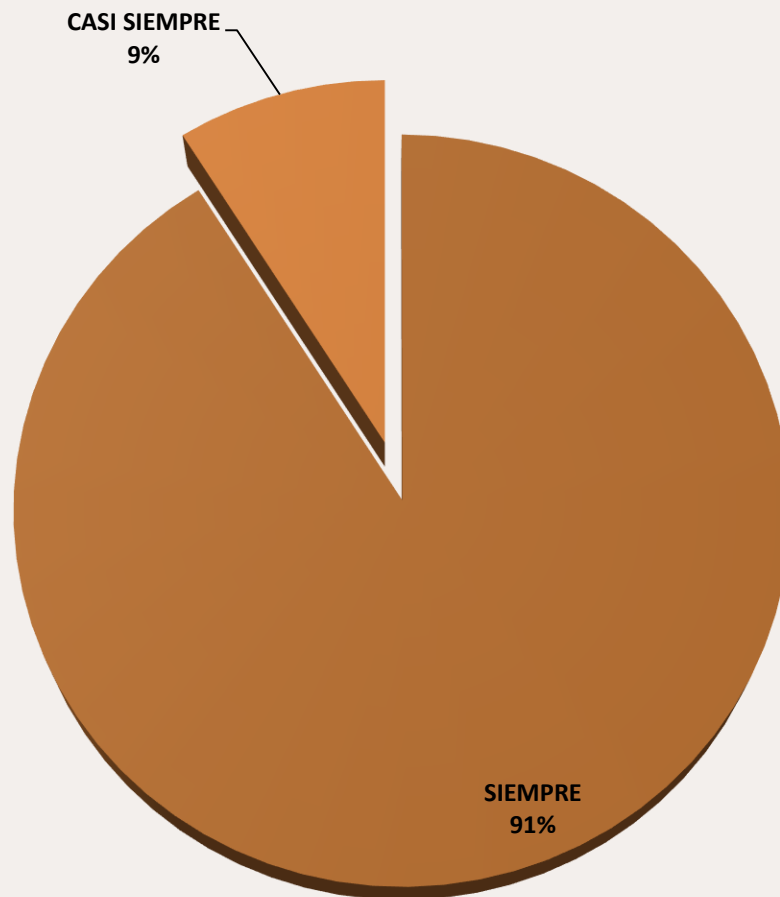
**¿LA ATENCIÓN QUE RECIBE LE PARECE OPORTUNA Y ADECUADA A
SUS NECESIDADES?**



¿LAS INSTALACIONES DEL CENTRO SE ENCUENTRAN EN CONDICIONES HIGIÉNICAS?



¿CONSIDERA QUE LOS SERVICIOS QUE RECIBE HAN TENIDO UN IMPACTO POSITIVO EN SU VIDA?



MEJORAS IDENTIFICADAS

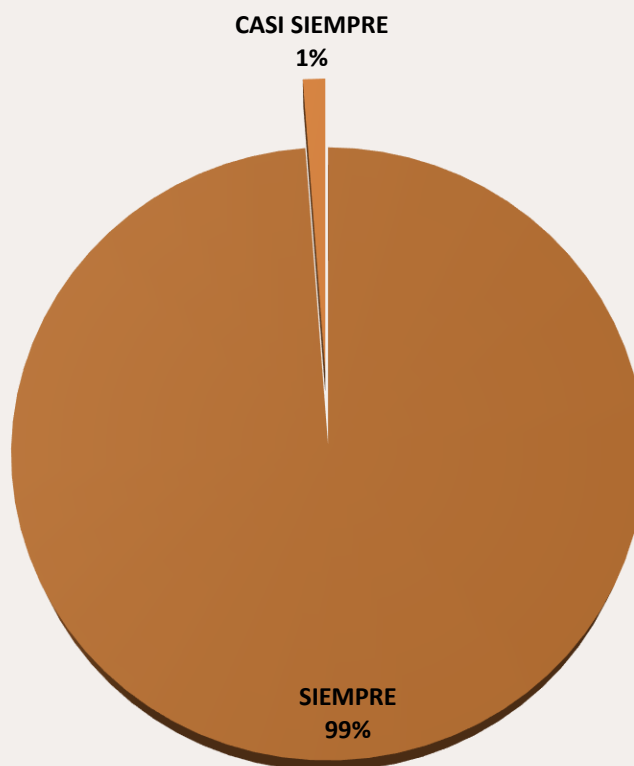


Conclusión

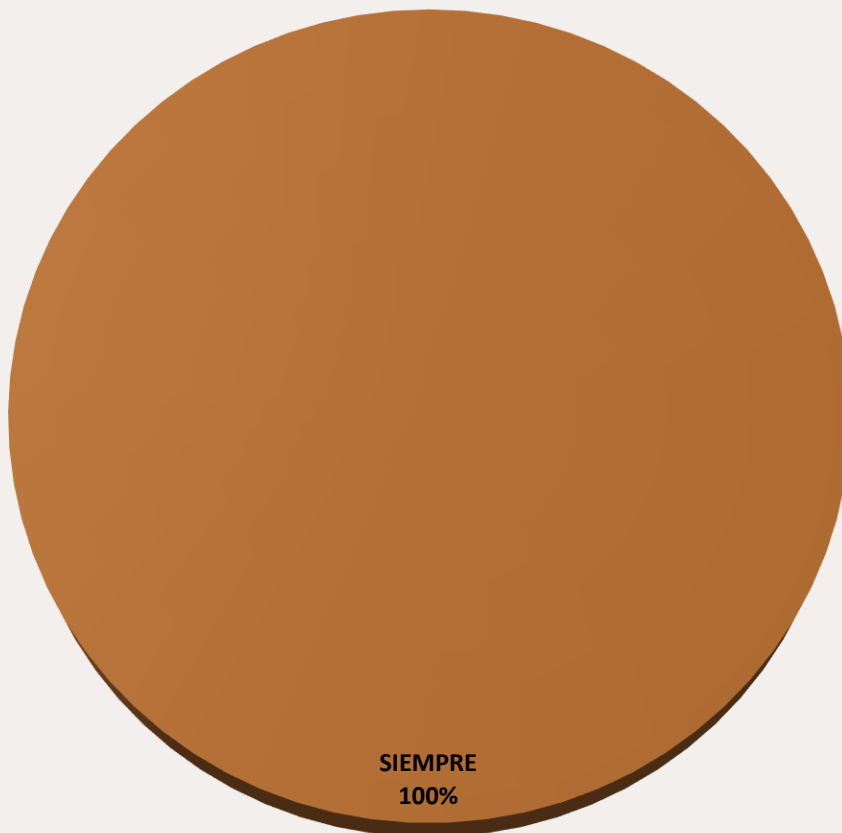
- De los 100 beneficiarios encuestados, 93 % en promedio opinaron que la atención, los servicios y las instalaciones fueron adecuadas a sus necesidades. Conforme a las mejoras identificadas, de los beneficiarios encuestados, 56 % mejoraron sus condiciones de vida, 38 % mejoraron su estado de salud y 6 % tuvieron más oportunidades para integrarse a un trabajo.

Período del 20 de Noviembre al 10 de Diciembre *(85 Personas Encuestadas)*

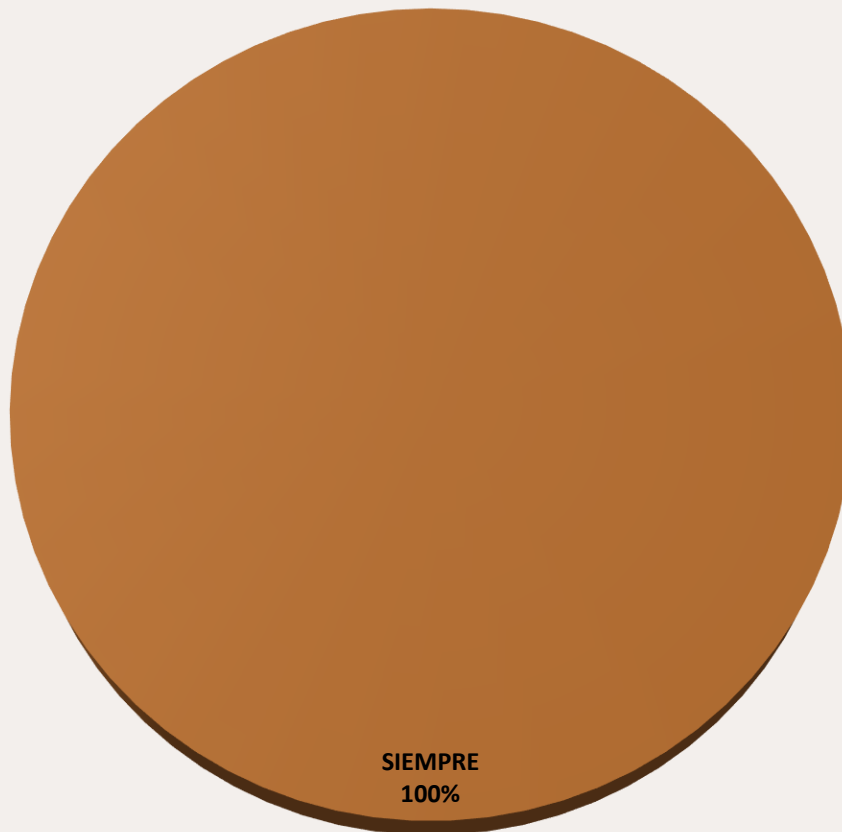
**¿LA ATENCIÓN QUE RECIBE LE PARECE OPORTUNA Y ADECUADA
A SUS NECESIDADES?**



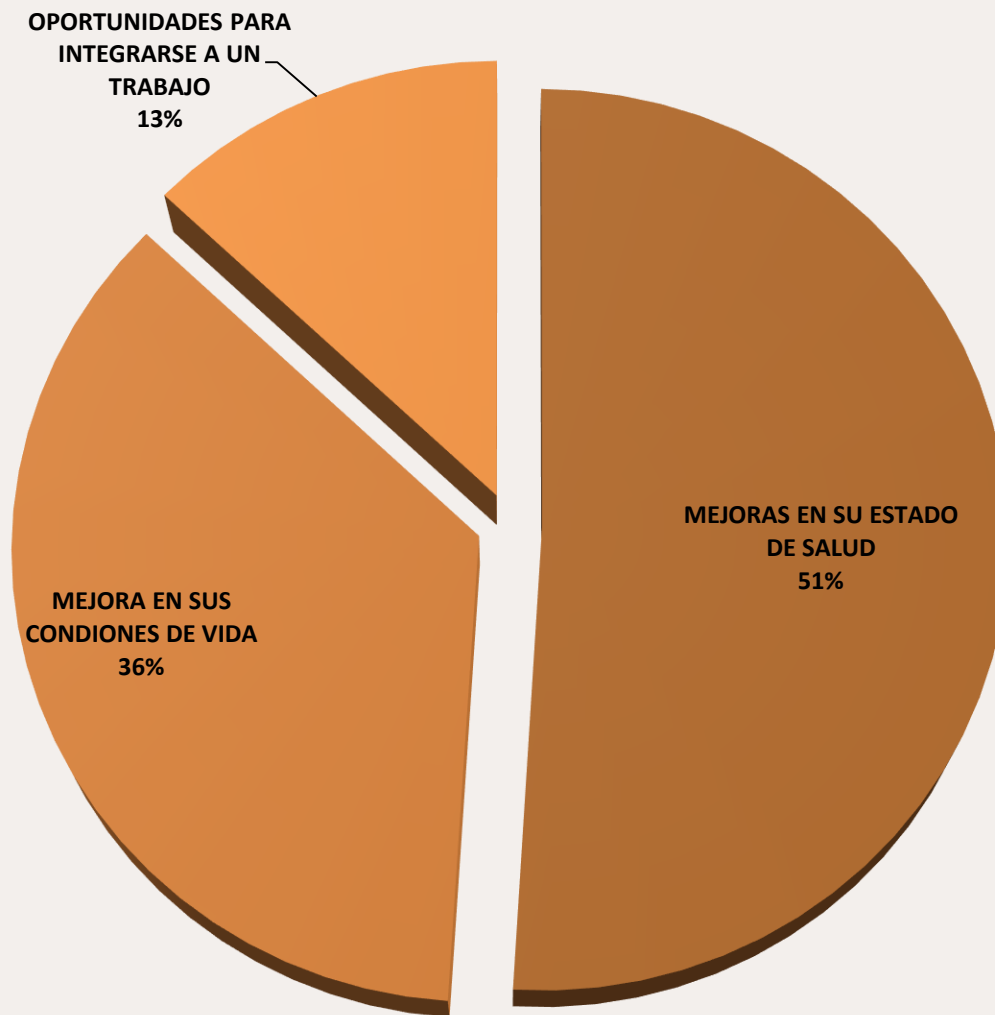
¿LAS INSTALACIONES DEL CENTRO SE ENCUENTRAN EN CONDICIONES HIGIÉNICAS?



¿CONSIDERA QUE LOS SERVICIOS QUE RECIBE HAN TENIDO UN IMPACTO POSITIVO EN SU VIDA?



MEJORAS IDENTIFICADAS



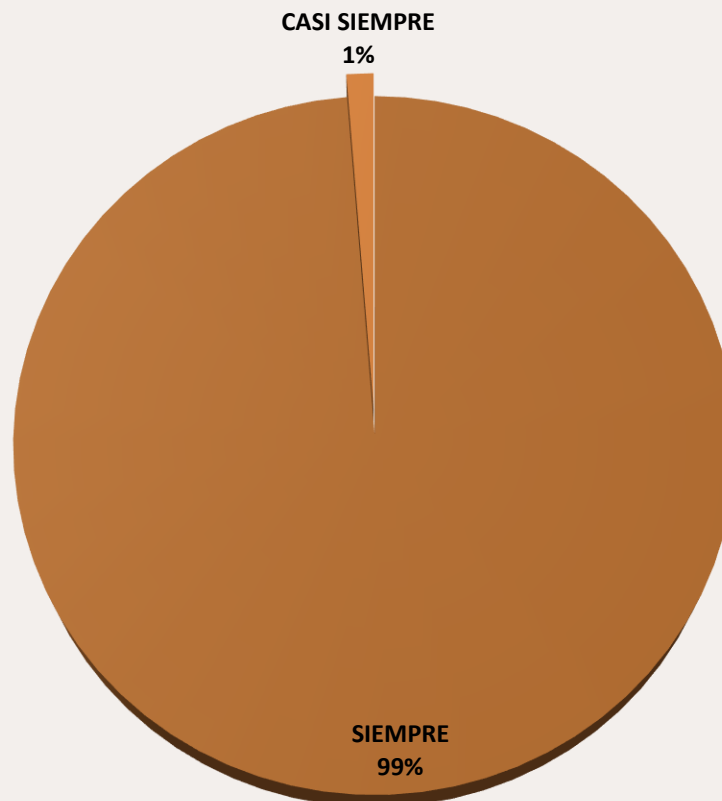
Conclusión

- De los 85 beneficiarios encuestados, 100 % en promedio opinaron que la atención, los servicios y las instalaciones fueron adecuadas a sus necesidades. Conforme a las mejoras identificadas, de los beneficiarios encuestados, 36 % mejoraron sus condiciones de vida, 51 % mejoraron su estado de salud y 13 % tuvieron más oportunidades para integrarse a un trabajo.

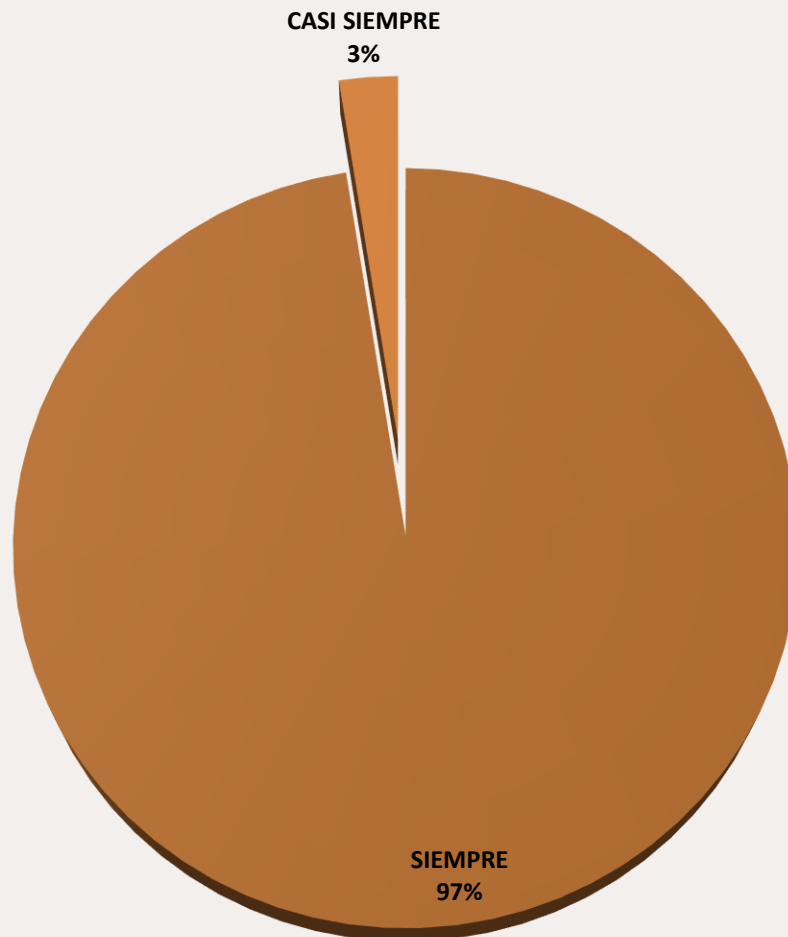
Período del 11 al 31 de Diciembre

(80 Personas Encuestadas)

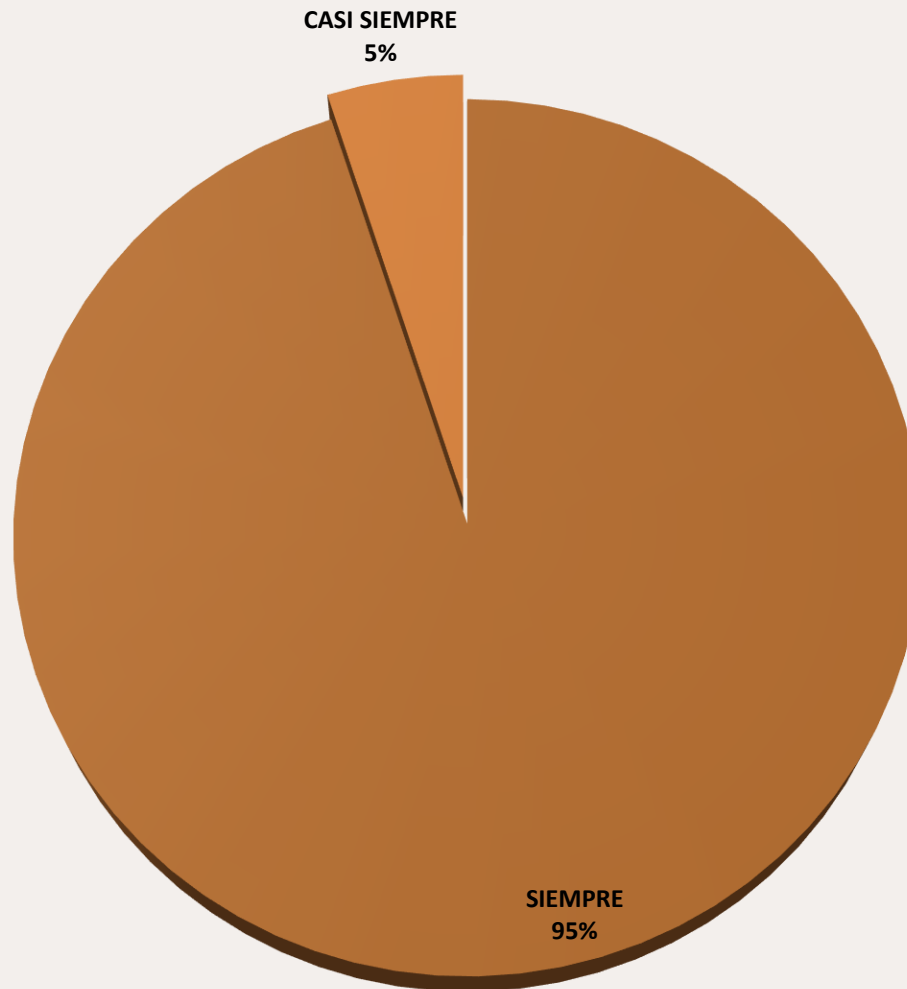
¿LA ATENCIÓN QUE RECIBE LE PARECE OPORTUNA Y ADECUADA A SUS NECESIDADES?



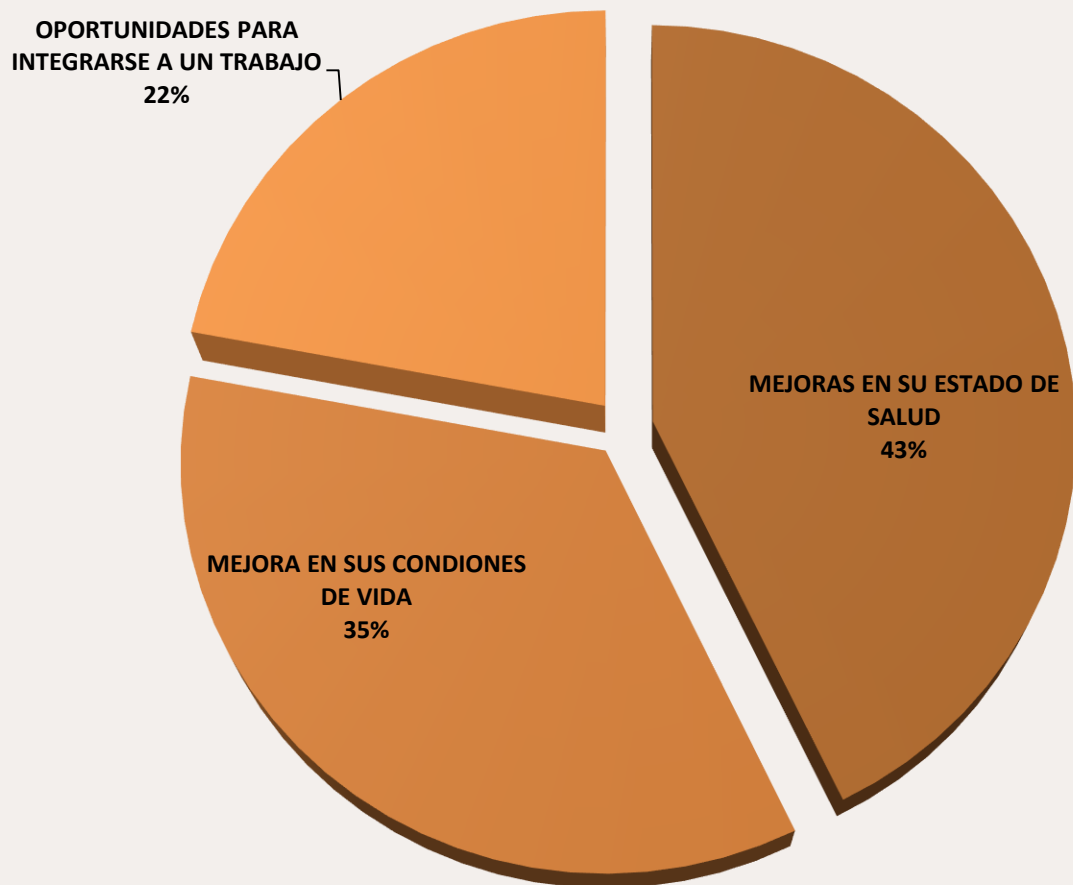
¿LAS INSTALACIONES DEL CENTRO SE ENCUENTRAN EN CONDICIONES HIGIÉNICAS?



¿CONSIDERA QUE LOS SERVICIOS QUE RECIBE HAN TENIDO UN IMPACTO POSITIVO EN SU VIDA?



MEJORAS IDENTIFICADAS



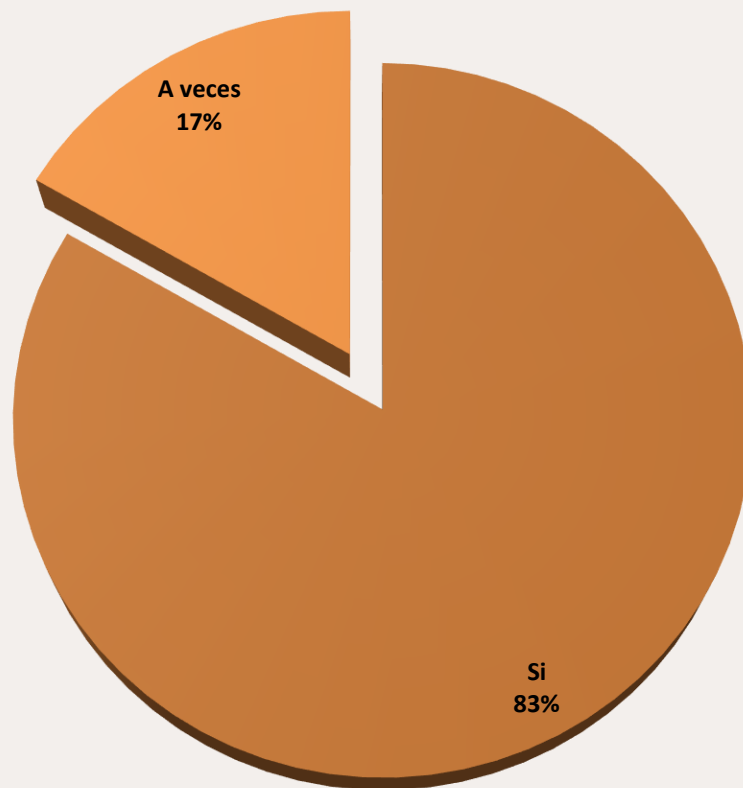
Conclusiones

- De los 80 beneficiarios encuestados, 97 % en promedio opinaron que la atención, los servicios y las instalaciones fueron adecuadas a sus necesidades. Conforme a las mejoras identificadas, de los beneficiarios encuestados, 35 % mejoraron sus condiciones de vida, 43 % mejoraron su estado de salud y 22 % tuvieron más oportunidades para integrarse a un trabajo.

Encuestas del formato de Diagnóstico General de Municipio

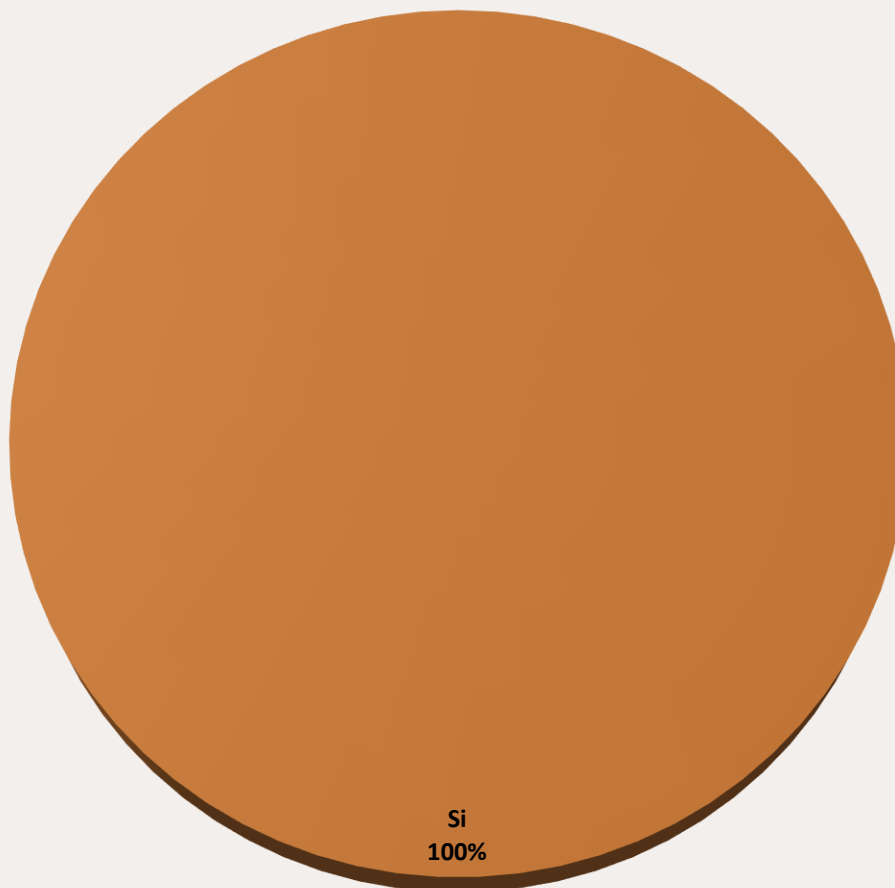
- El 7 de Diciembre del 2020, la Jefatura de Desarrollo Integral para Personas en Situación de Calle realizó una videoconferencia con los 10 municipios participantes del proyecto 651 para dar a conocer el formato de Diagnóstico General de municipio. 6 de ellos mandaron los resultados de la capacitación.

¿EL CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN LE PARECIÓ ADECUADO Y RESOLVIÓ SUS DUDAS?

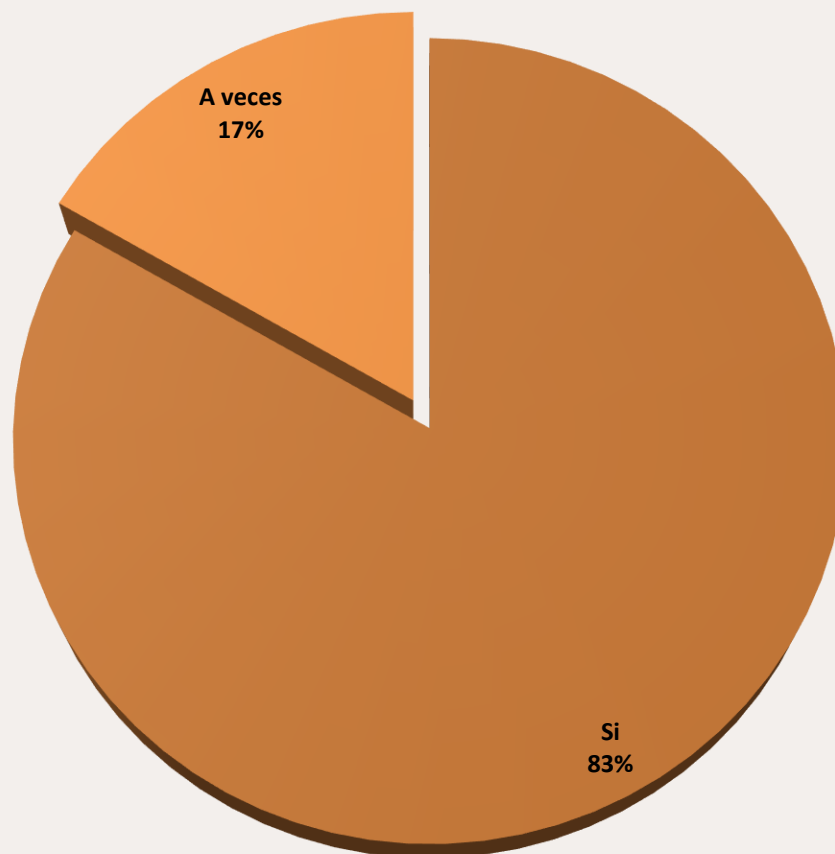


Evaluación de Capacitación y
Capacitador al personal de
SMDIF (7 de Diciembre)

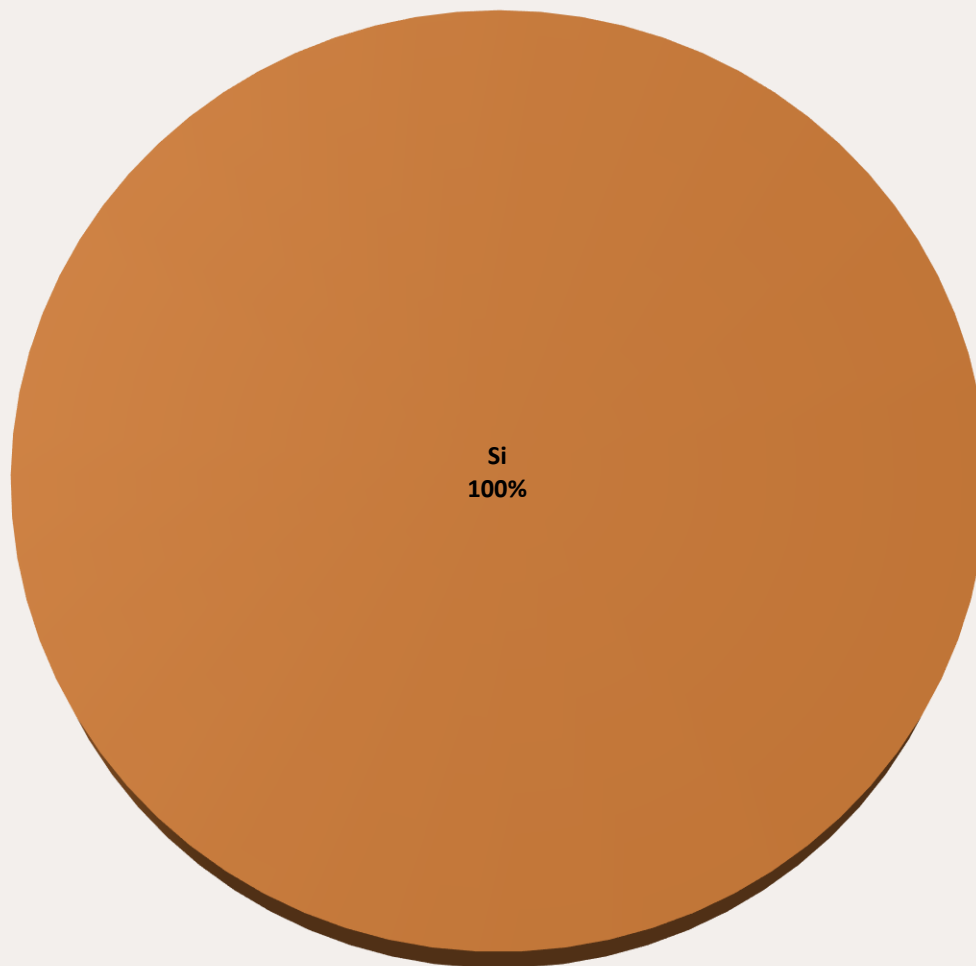
¿Considera que hubo un uso apropiado de materiales para facilitar el entendimiento del tema?



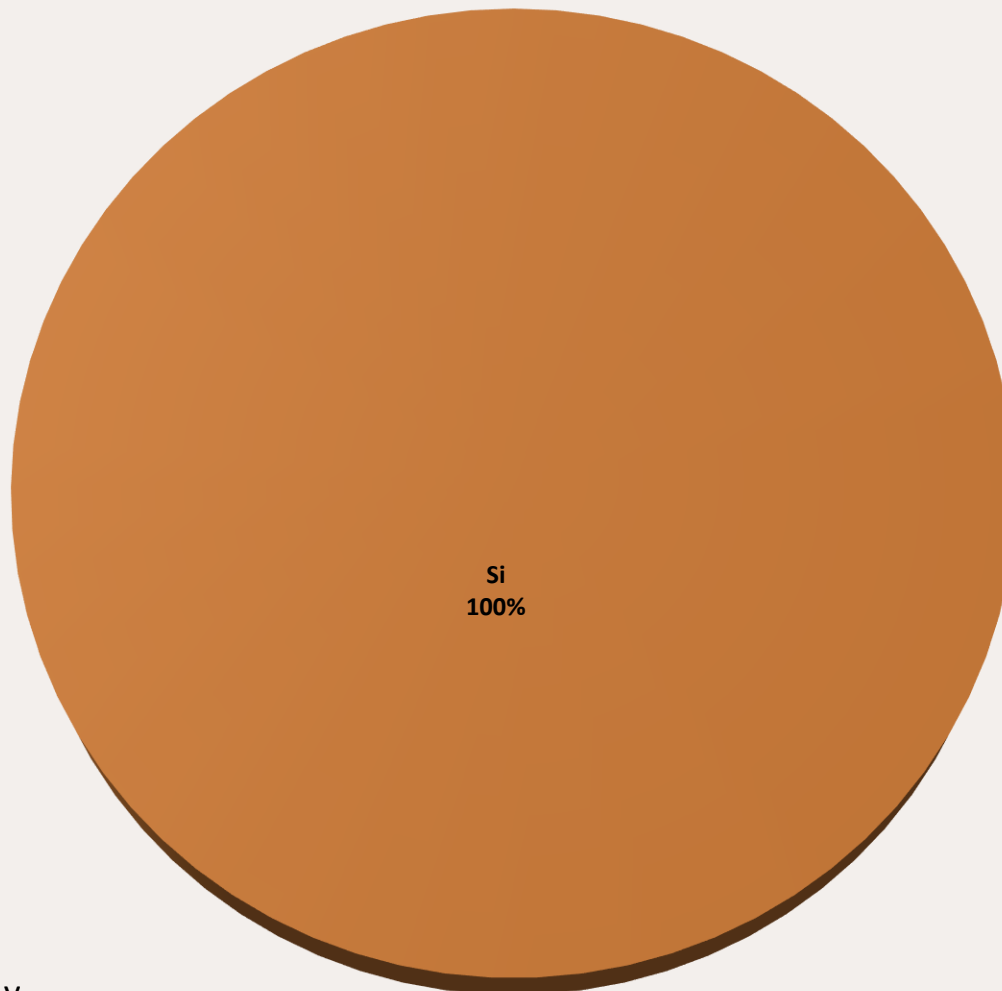
¿Se utilizaron suficientes ejemplos para la comprensión del tema?



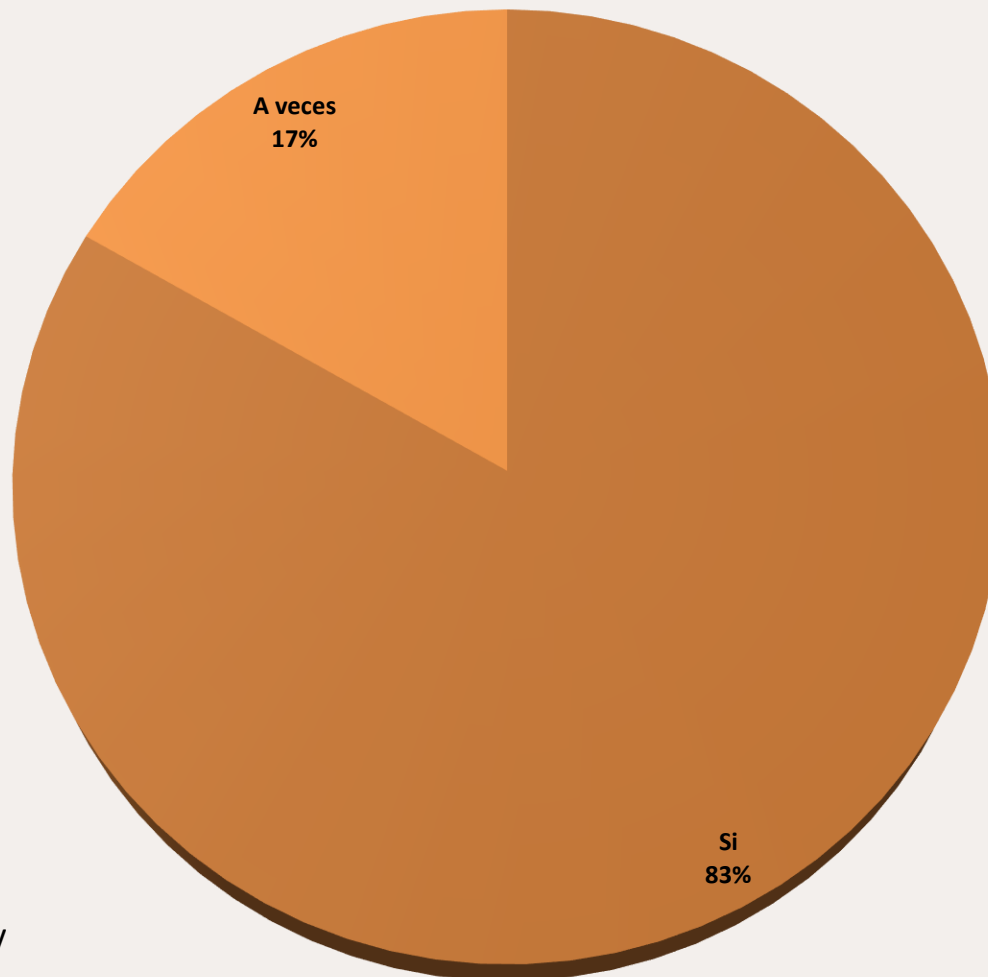
¿El capacitador(a) se expresaba de manera adecuada y entendible?



¿El capacitador(a) reflejaba dominio del tema?



¿El capacitador(a) resolvió las dudas que se presentaron de forma clara?



Evaluación de Capacitación y
Capacitador al personal de
SMDIF (7 de Diciembre)

Conclusiones

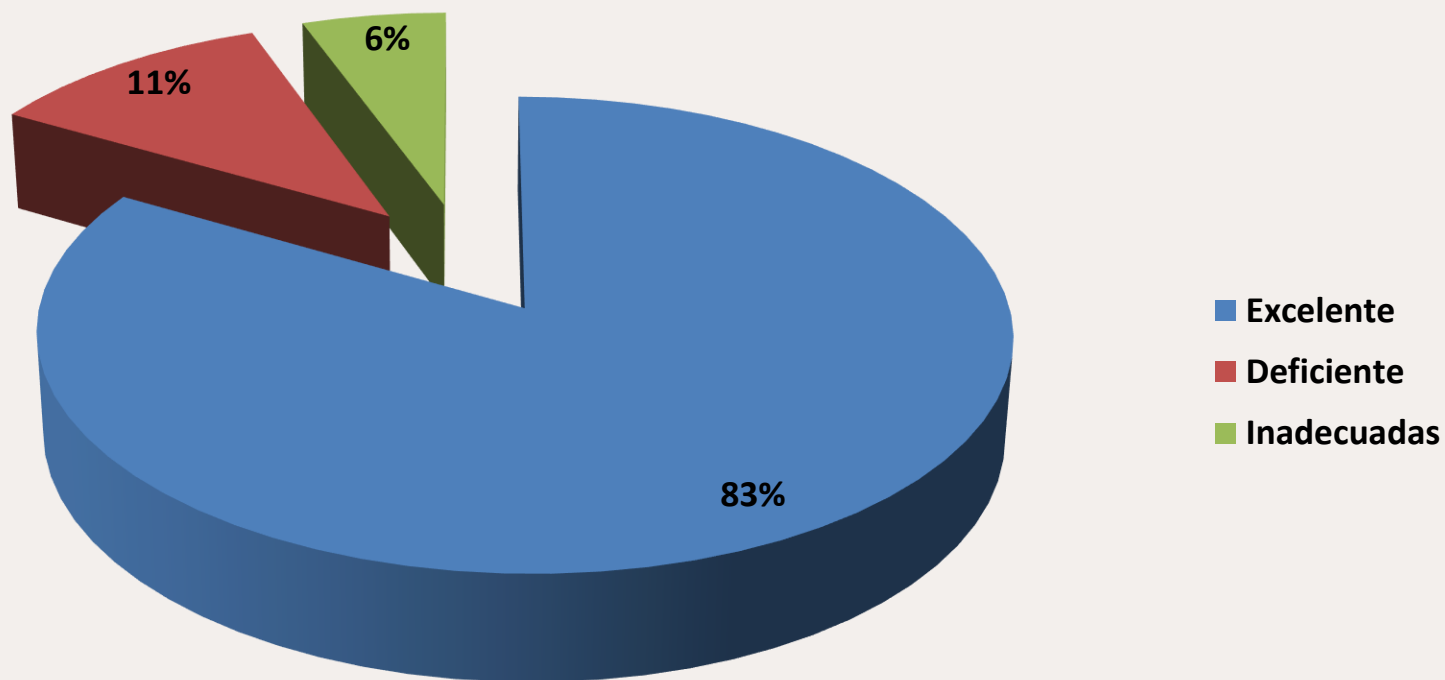
- De los municipios encuestados conforme a la capacitación, el 83 % opinó que el contenido fue adecuado y resolvió sus dudas, el 100 % opinó que el material usado fue apropiado y el 83 % manifestó que se utilizaron suficientes ejemplos.
- Conforme al capacitador, el 100 % opinó que éste se expresó de manera clara y reflejaba dominio del tema y el 83 % que el capacitador resolvió las dudas que surgieron.

Casa Hogar para Personas en Situación de Calle (CAHPSIC)

Encuesta de Satisfacción-

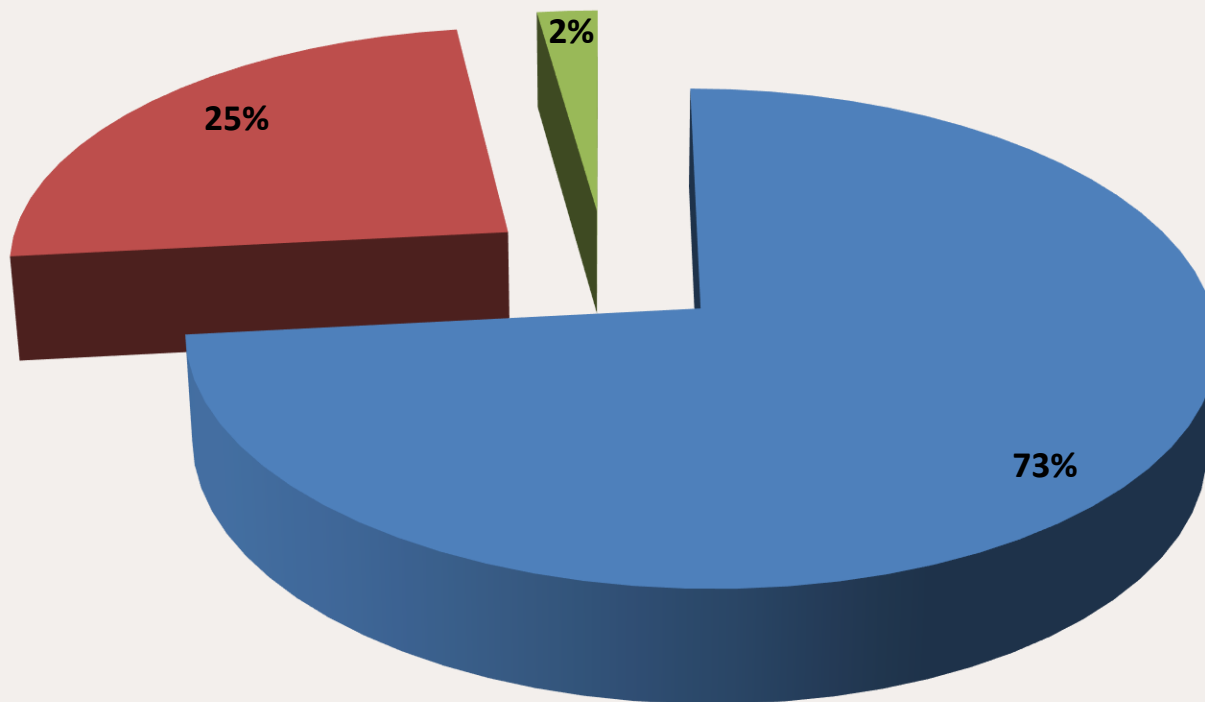
- En Diciembre del 2020 se efectuó la aplicación de la encuesta de satisfacción a 45 usuarios de la Casa Hogar para Personas en Situación de Calle, con el fin de que nos compartieran su opinión acerca del servicio y atención que se les brinda

Limpeza e Higiene de las instalaciones

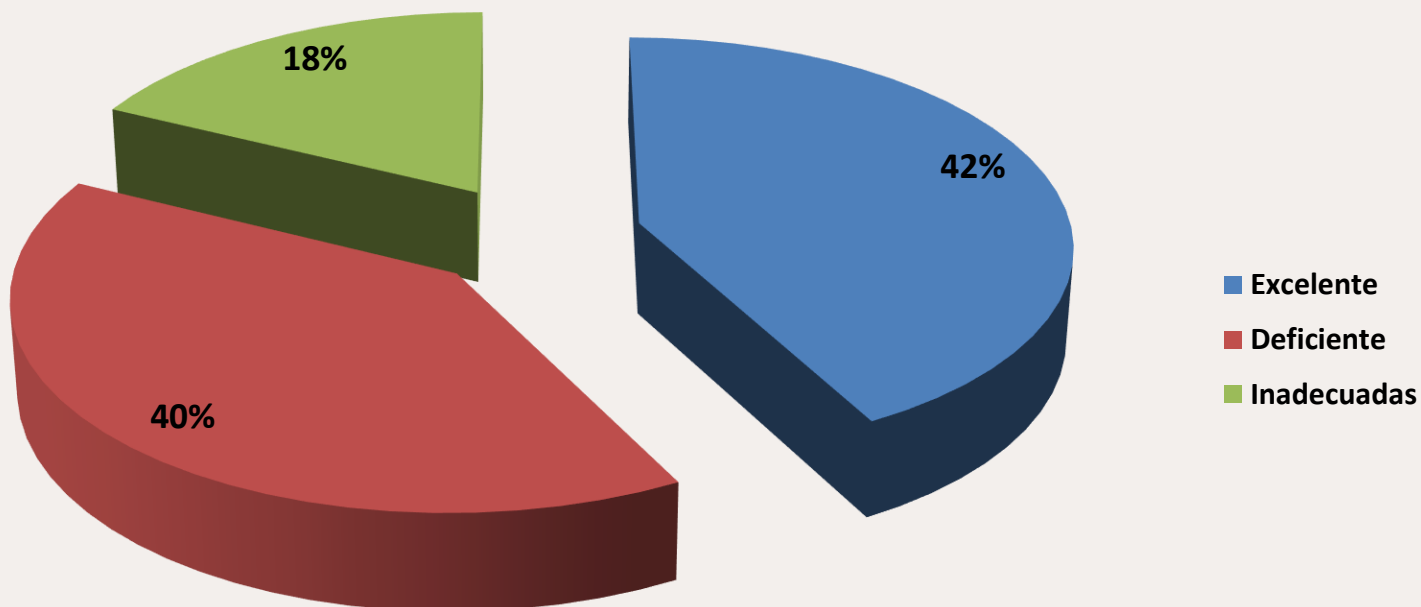


Higiene de Ropa

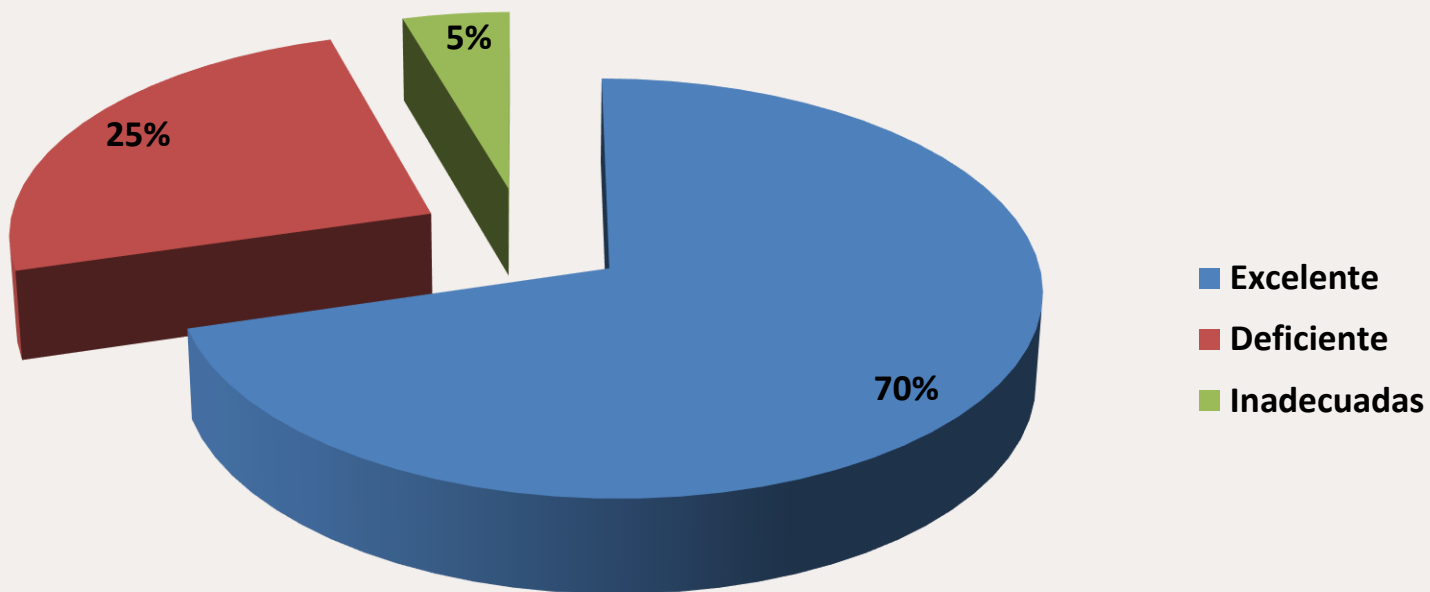
■ Excelente ■ Deficiente ■ Inadecuadas



Alimentación

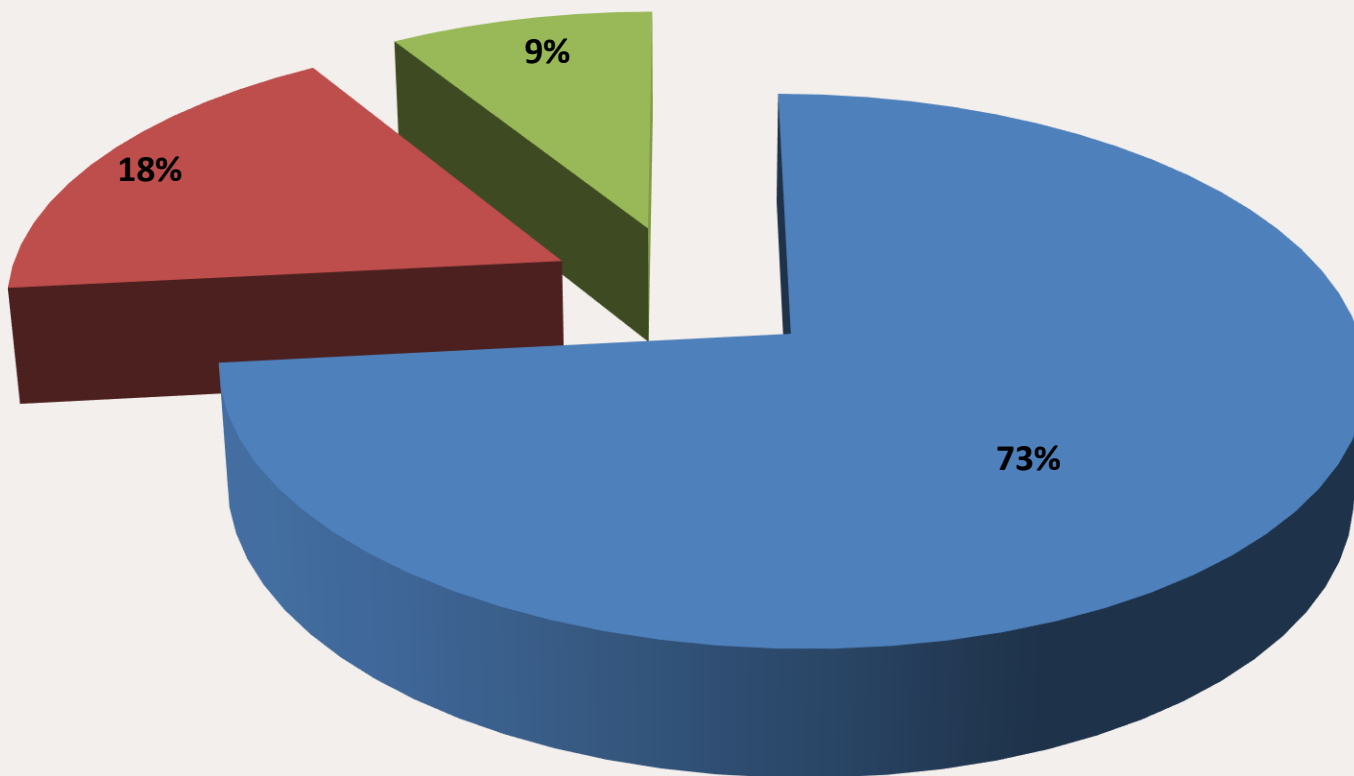


Limpieza e Higiene de los Dormitorios



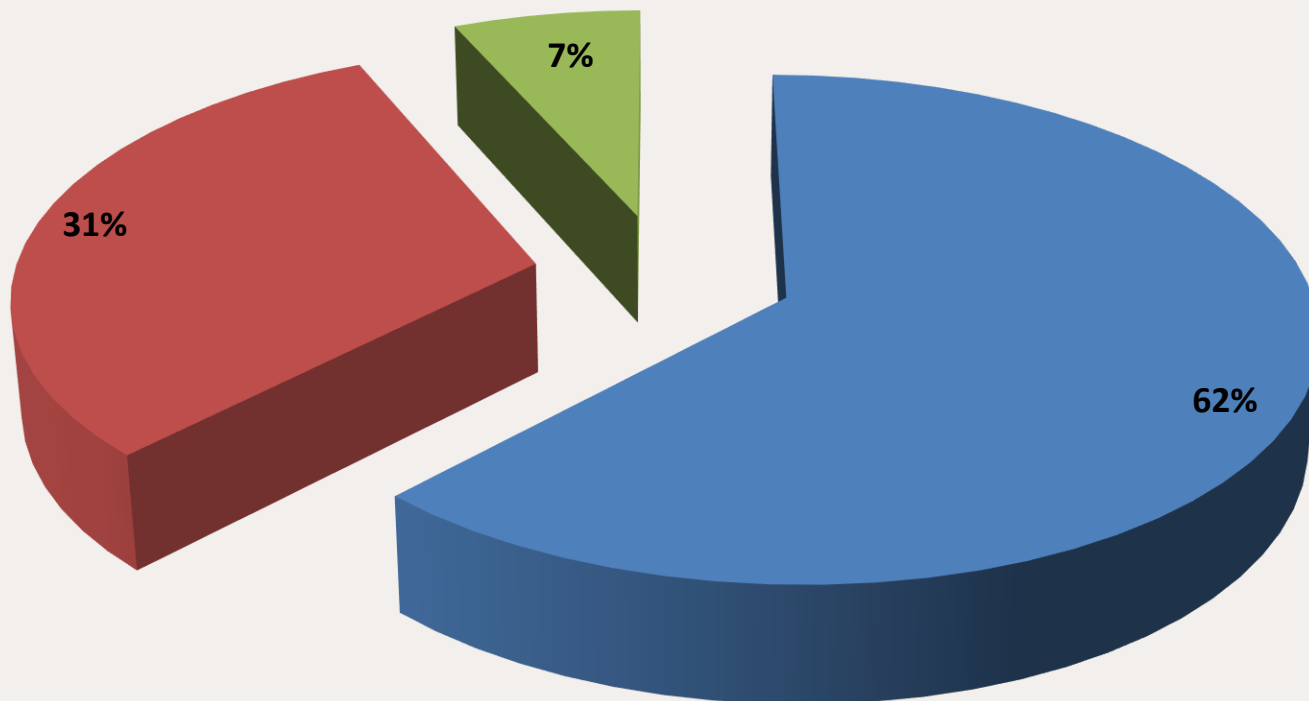
Atención Médica

■ Excelente ■ Deficiente ■ Inadecuadas



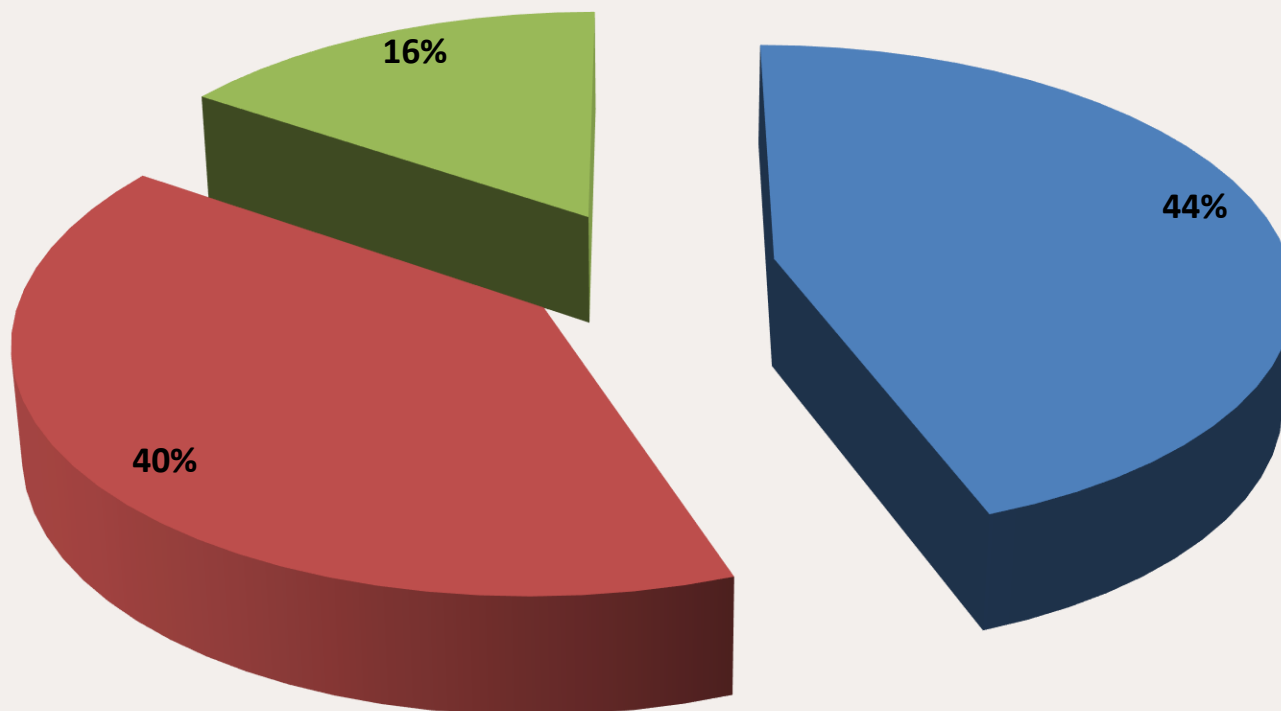
Atención de Enfermería

■ Excelente ■ Deficiente ■ Inadecuadas



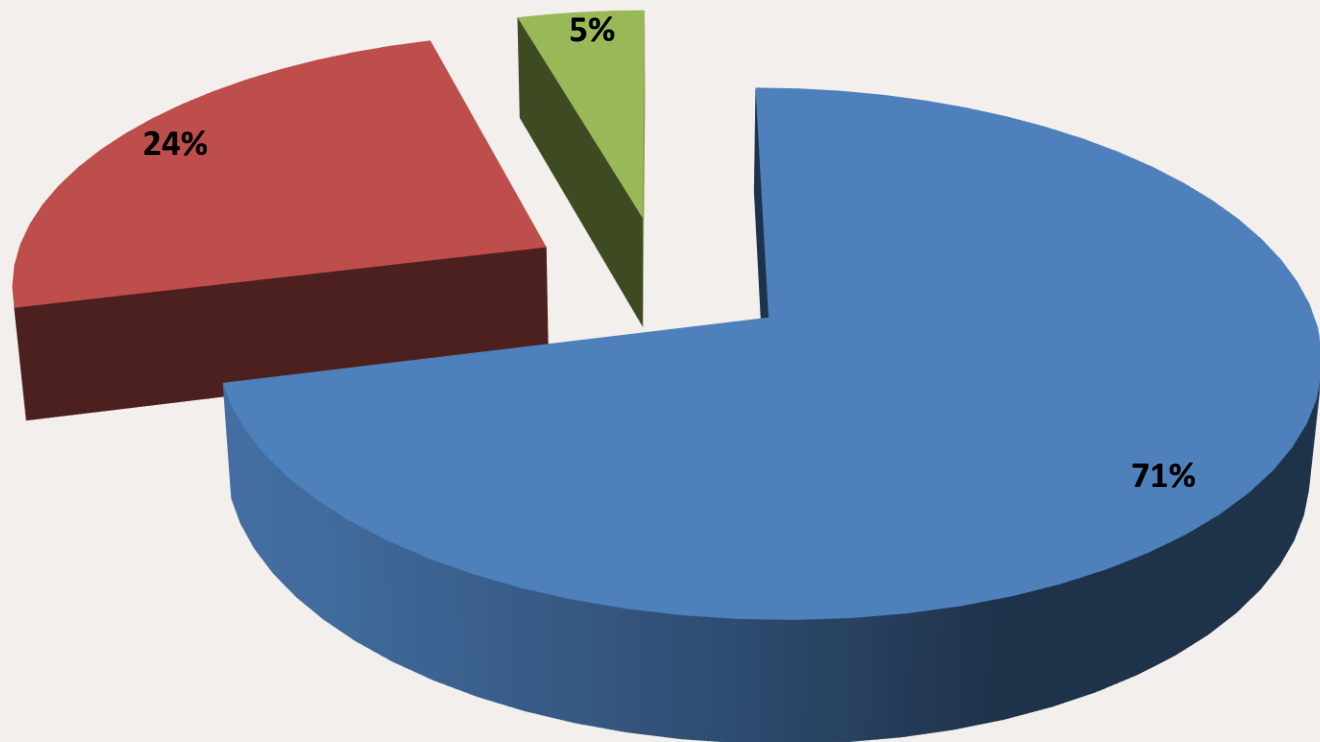
Atención de Trabajo Social

■ Excelente ■ Deficiente ■ Inadecuadas



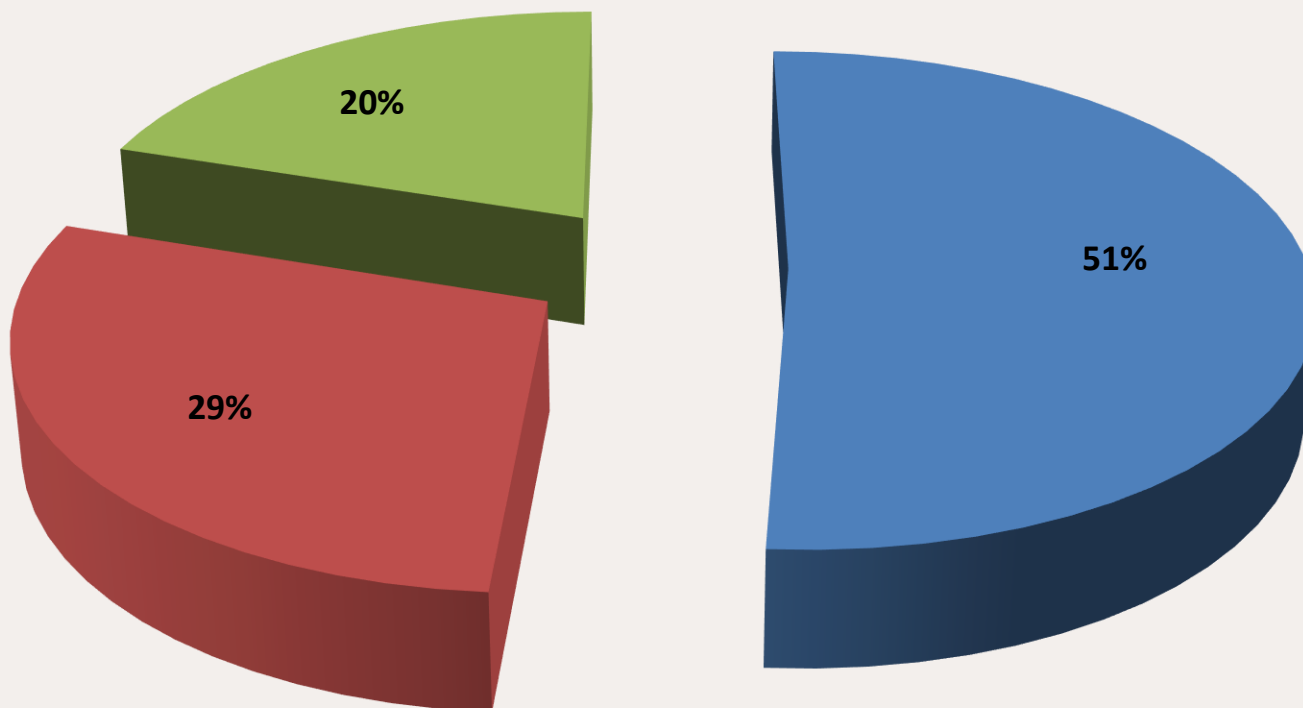
Atención de Psicología

■ Excelente ■ Deficiente ■ Inadecuadas



El usuario en Casa Hogar se siente

■ Excelente ■ Deficiente ■ Inadecuadas



Conclusión

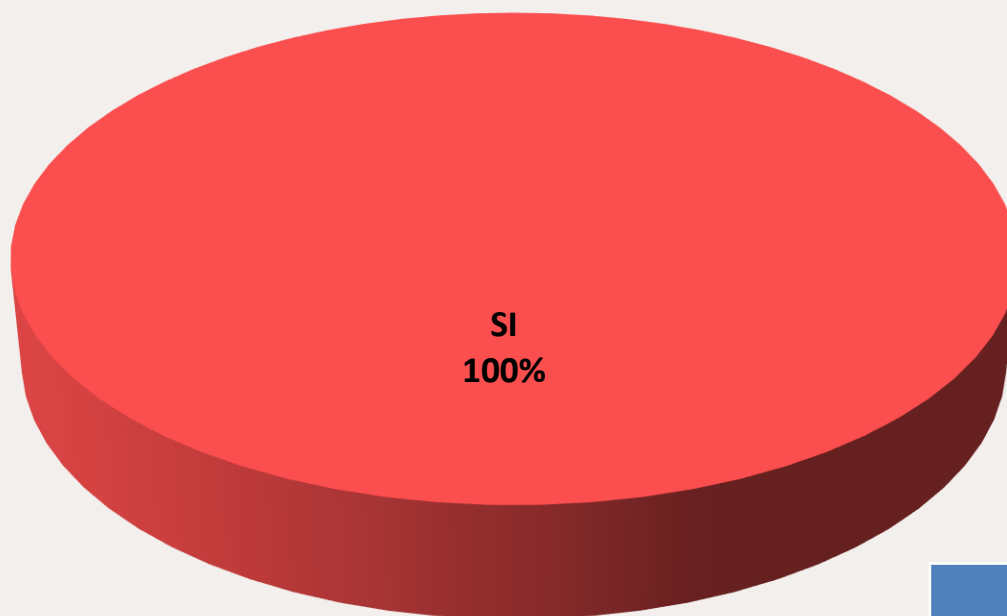
- Se efectuó la aplicación de la encuesta de satisfacción a 45 usuarios quienes calificaron cada servicio y atención que se brinda por parte del personal operativo, cabe señalar que en los servicios de alimentación y Trabajo Social incrementa la deficiencia en virtud de que el usuario no está de acuerdo con el menú o dieta prescrita por el nutriólogo, en relación a Trabajo Social en diversas ocasiones han solicitado permisos para salir de Casa Hogar pero ante la situación que cada uno guarda y el reglamento interno no es permitido.

Red de Comunidades Solidarias

Encuesta de Satisfacción de Capacitación

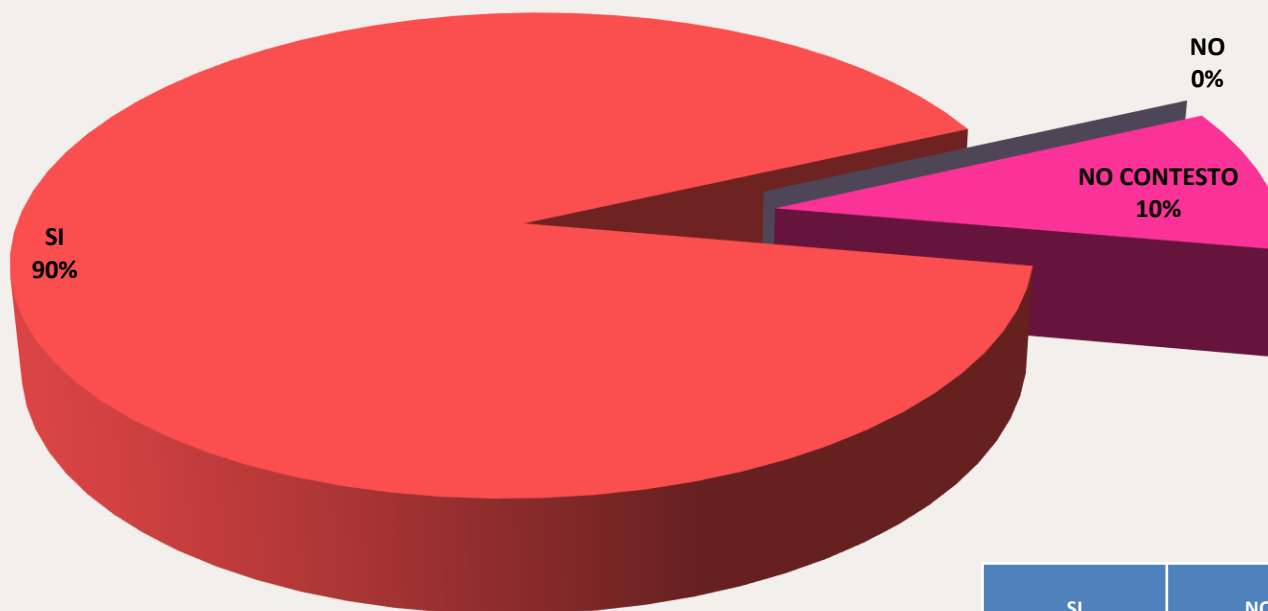
- Esta encuesta de satisfacción fue realizada a 52 servidores públicos que participaron en una o más de las 4 capacitaciones que fueron gestionadas por la Red de Comunidades Solidarias:
 - ❖ Diplomado de Métodos Alternos para la Solución de Conflicto
 - ❖ Jornada informativa sobre las necesidades psicológicas y psicosociales de las familias de personas desaparecidas
 - ❖ Capacitación del Programa Acompañar la Ausencia a Municipios
 - ❖ Capacitación a Promotores Comunitarios

1. ¿Considera que el personal que impartió la capacitación fue cortés y profesional al momento de comunicarse con usted?



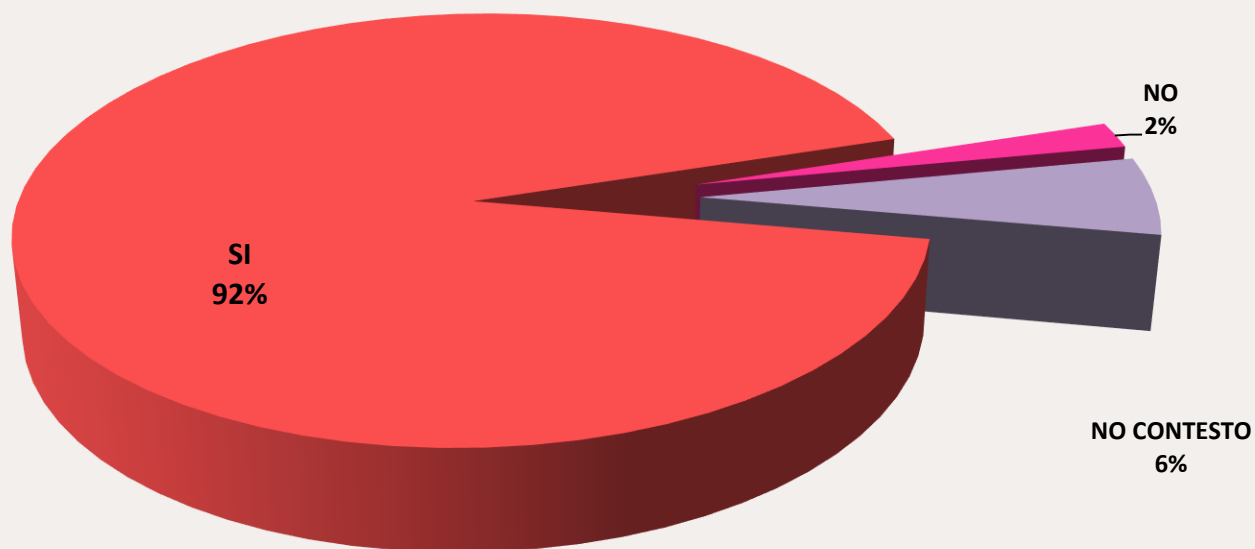
SI	NO	NO CONTESTO
52	0	0

2. ¿Está satisfecho con la forma en que el personal de Centro de paz lo recibió en las instalaciones?



SI	NO	NO CONTESTO
47	0	5

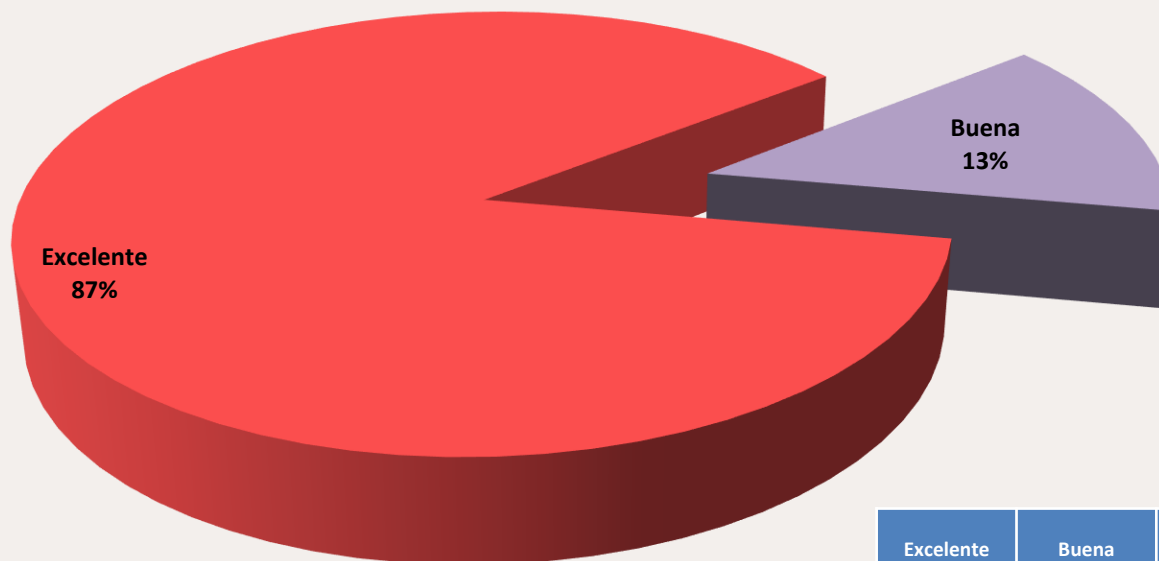
3. Está satisfecho con la forma en que el personal de Centro de paz lo recibió en las capacitaciones virtuales?



SI	NO	NO CONTESTO
48	1	3

A continuación le pedimos evaluar según su criterio las siguientes preguntas, siendo la más alta “Excelente” y la más baja “Mala”

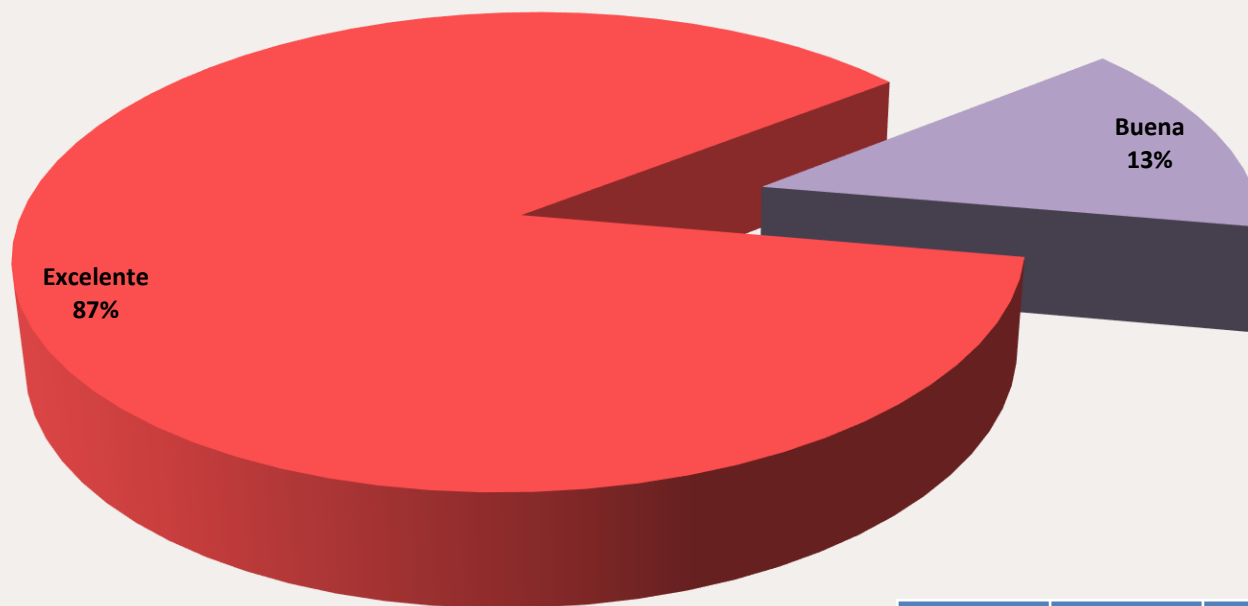
1. Conocimiento del exponente



Excelente	Buena	Regular	Mala
45	7	0	0

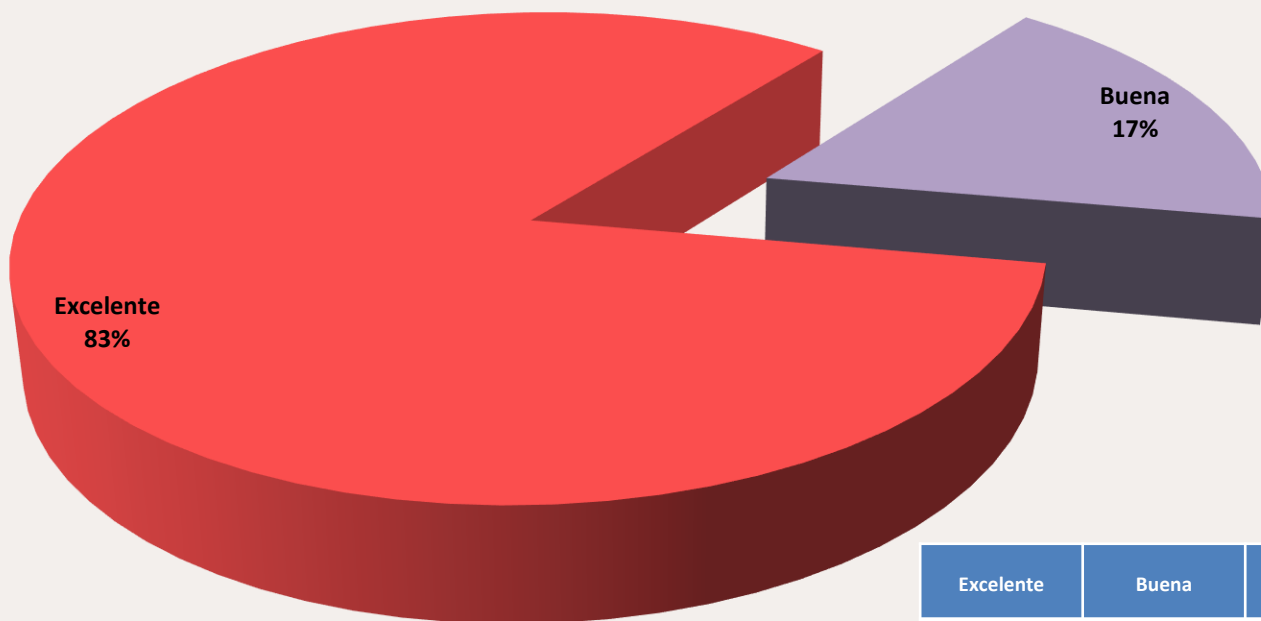
Encuesta de Satisfacción de
Capacitación

2. Fue entendible la plática por parte de los ponente o instructores



Excelente	Buena	Regular	Mala
45	7	0	0

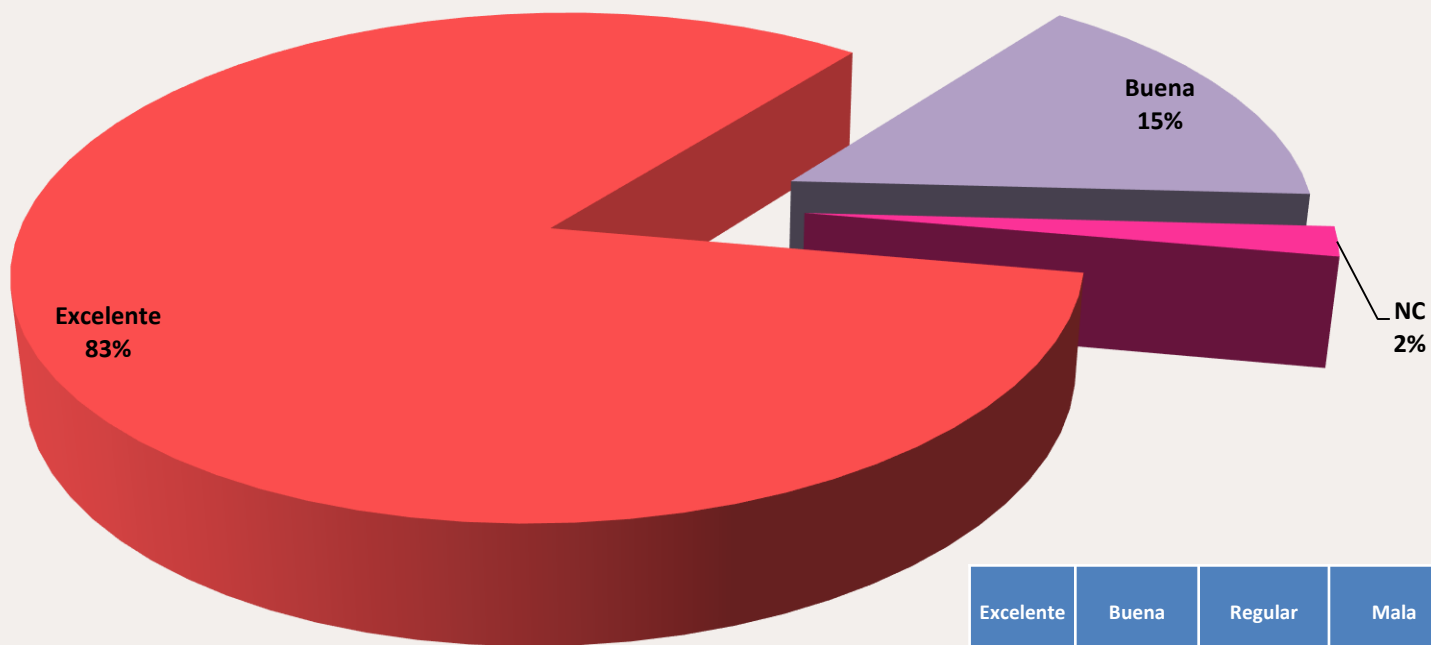
3. Resolución de inquietudes y comentarios de los participantes, por parte de ponentes y organizadores de capacitación



Excelente	Buena	Regular	Mala
43	9	0	0

Encuesta de Satisfacción de
Capacitación

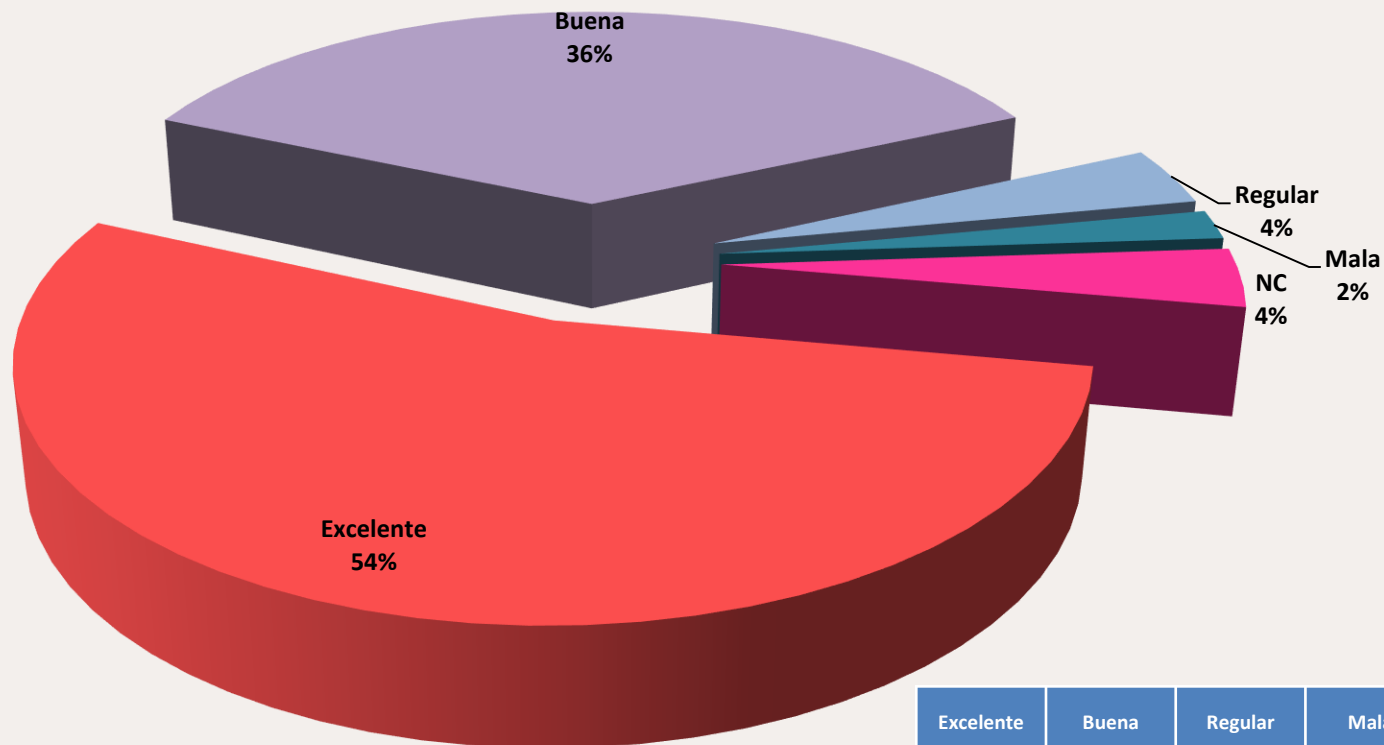
4. Aptitudes como facilitador y capacidad de comunicación de los ponentes



Excelente	Buena	Regular	Mala	No Contesto
43	8	0	0	1

Encuesta de Satisfacción de
Capacitación

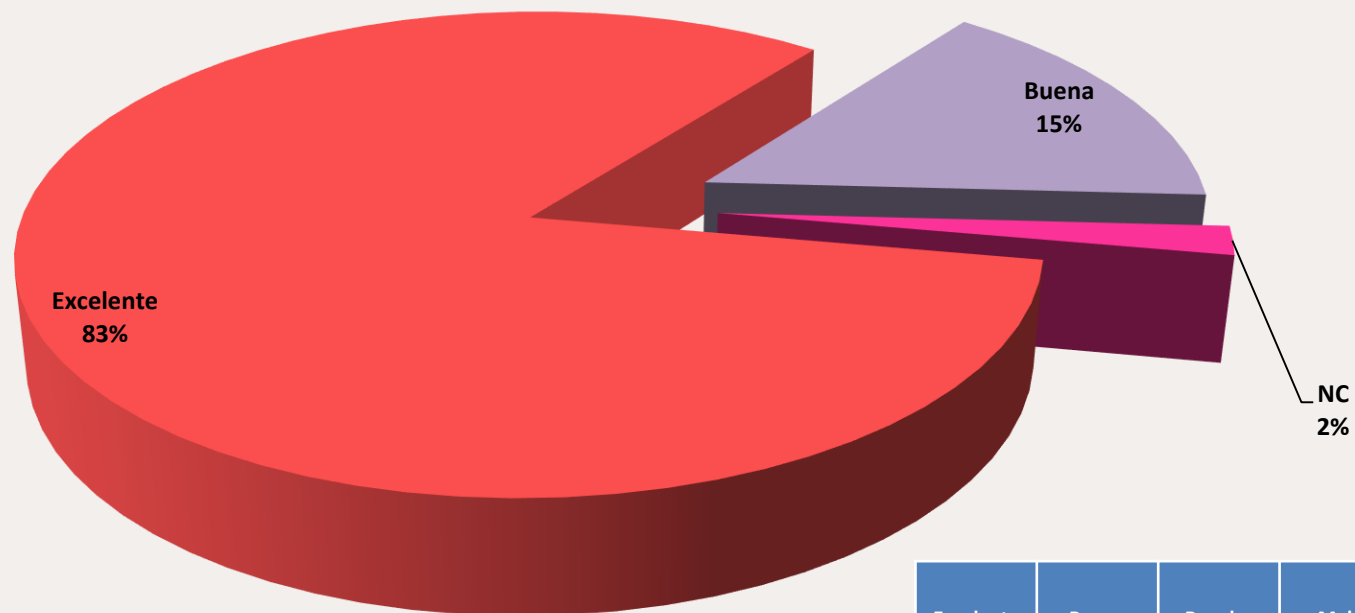
5. Uso de materiales audiovisuales, escritos, pizarra de los ponentes



Excelente	Buena	Regular	Mala	No Contesto
28	19	2	1	2

Encuesta de Satisfacción de
Capacitación

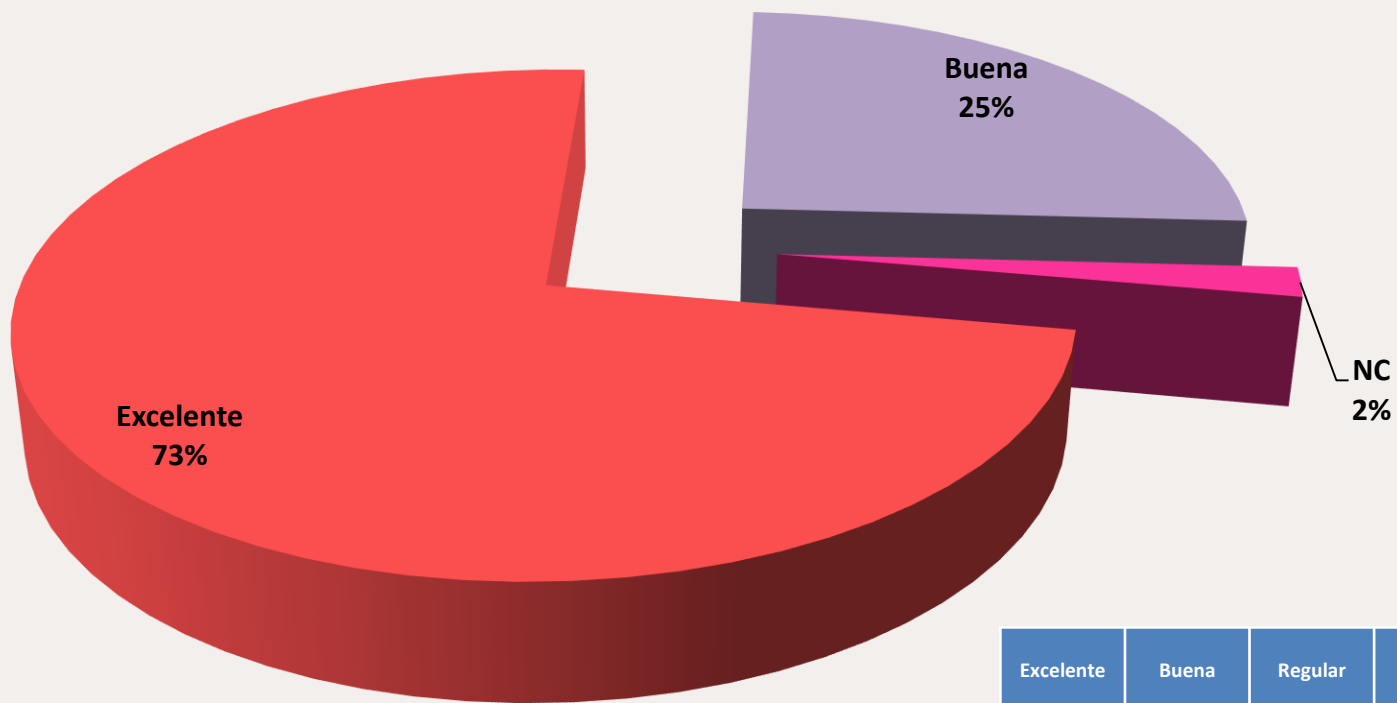
6. Utilidad práctica de los temas y ejemplos utilizados, para el ejercicio de nuestras actividades laborales



Excelente	Buena	Regular	Mala	No Contesto
43	8	0	0	1

Encuesta de Satisfacción de
Capacitación

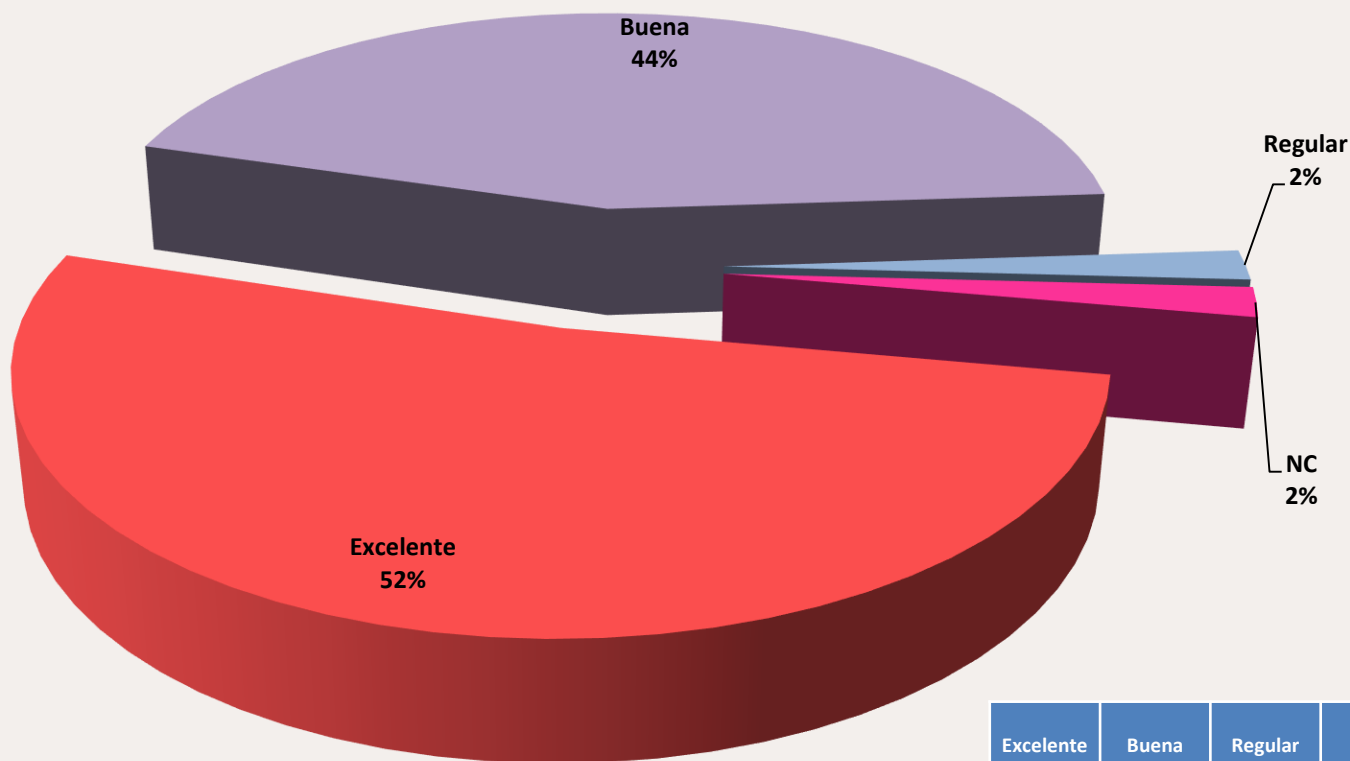
7. Cumplimiento del temario



Excelente	Buena	Regular	Mala	No Contesto
38	13	0	0	1

Encuesta de Satisfacción de
Capacitación

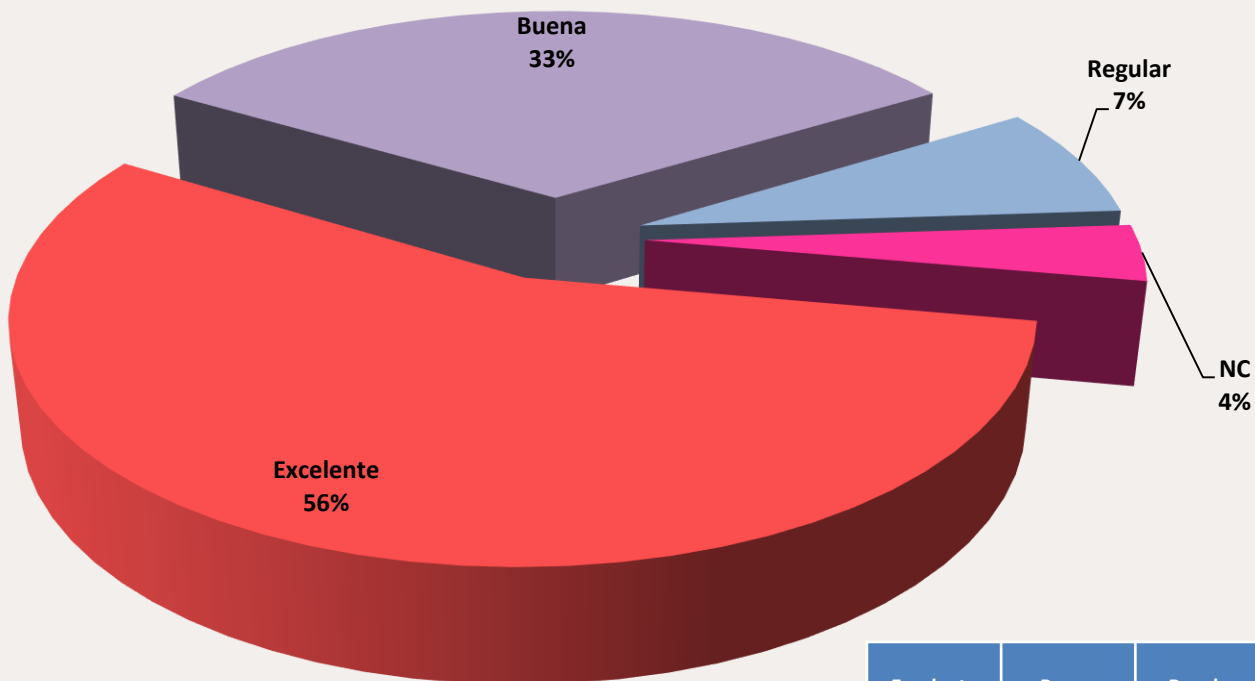
8. Distribución del tiempo de duración de la capacitación



Excelente	Buena	Regular	Mala	No Contesto
27	23	1	0	1

Encuesta de Satisfacción de
Capacitación

9. Puntualidad en el inicio de la capacitación



Excelente	Buena	Regular	Mala	No Contesto
29	17	4	0	2

Encuesta de Satisfacción de
Capacitación

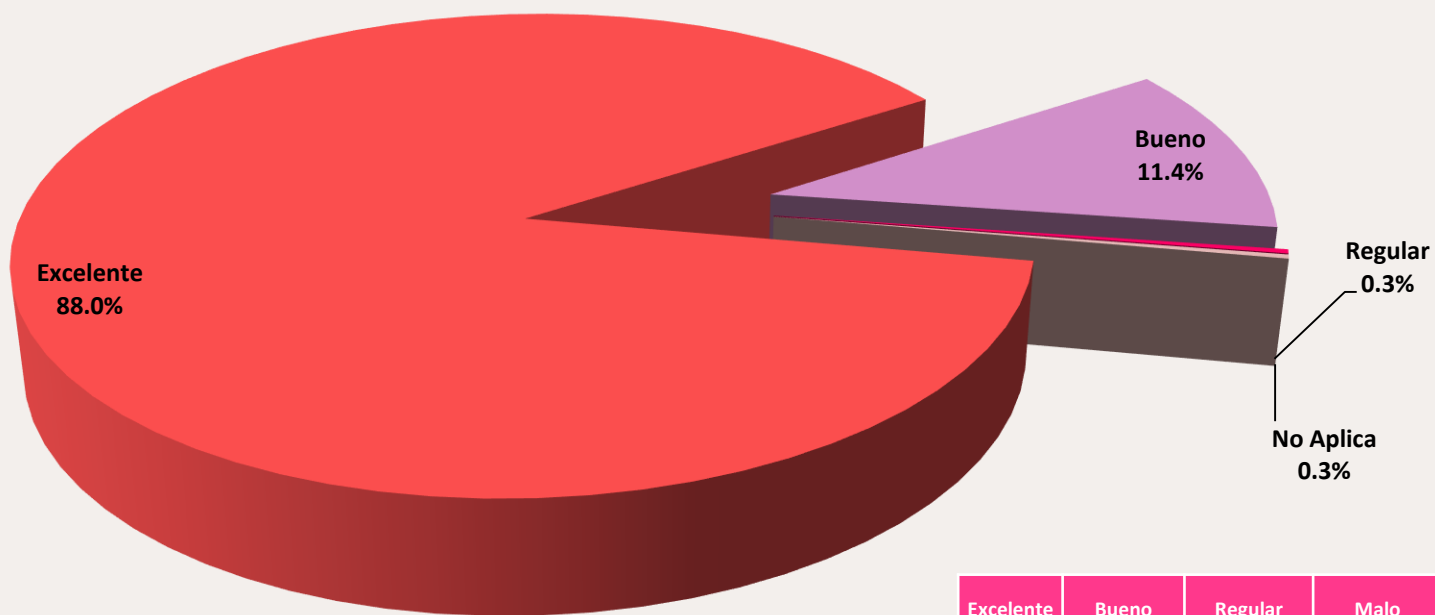
Conclusión

- **Con el fin de mejorar las capacitaciones que se otorgan por parte de la Red de Comunidades Solidarias y en el Centro de Paz, se pretende trabajar en las condiciones físicas donde se imparten las capacitaciones; que exista mejor luz, ventilación y material didáctico o visual para los asistentes**

Encuesta de Satisfacción de Programa Acompañar la Ausencia

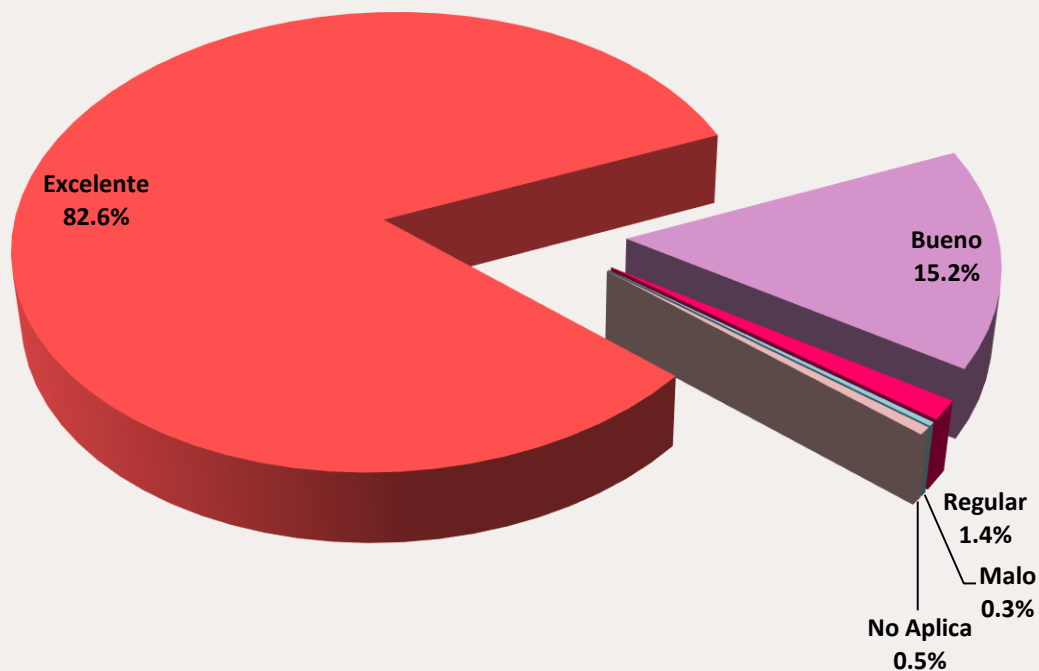
- **Para tener conocimiento de lo que la población de beneficiarios de algún apoyo opina del Proyecto Acompañar la Ausencia a los familiares de los desaparecidos en el Estado de Jalisco, se aplicó una encuesta de satisfacción a 368 de los 870 usuarios que conforman el padrón. Entre los encuestados se encuentran beneficiarios de 10 municipios y el Centro de Paz que ejecutan el proyecto. Los municipios que se encuentran dentro del programa son: Atotonilco, El Grullo, Guadalajara, Ocotlán, Poncitlán, San Miguel el Alto, Sayula, Tala, Tomatlán y Zapopan**
- **Los beneficiarios que aplicaron el cuestionario fueron acreedores de algún apoyo psicosocial (trabajo social, psicológico, o jurídico) o económico entregado durante el 2020, lo que les permite evaluar el desempeño de las áreas que conforman el Proyecto.**

1. ¿Cómo te ha parecido el trato del personal de Acompañar la Ausencia?



Excelente	Bueno	Regular	Malo	No Aplica
324	42	1	0	1

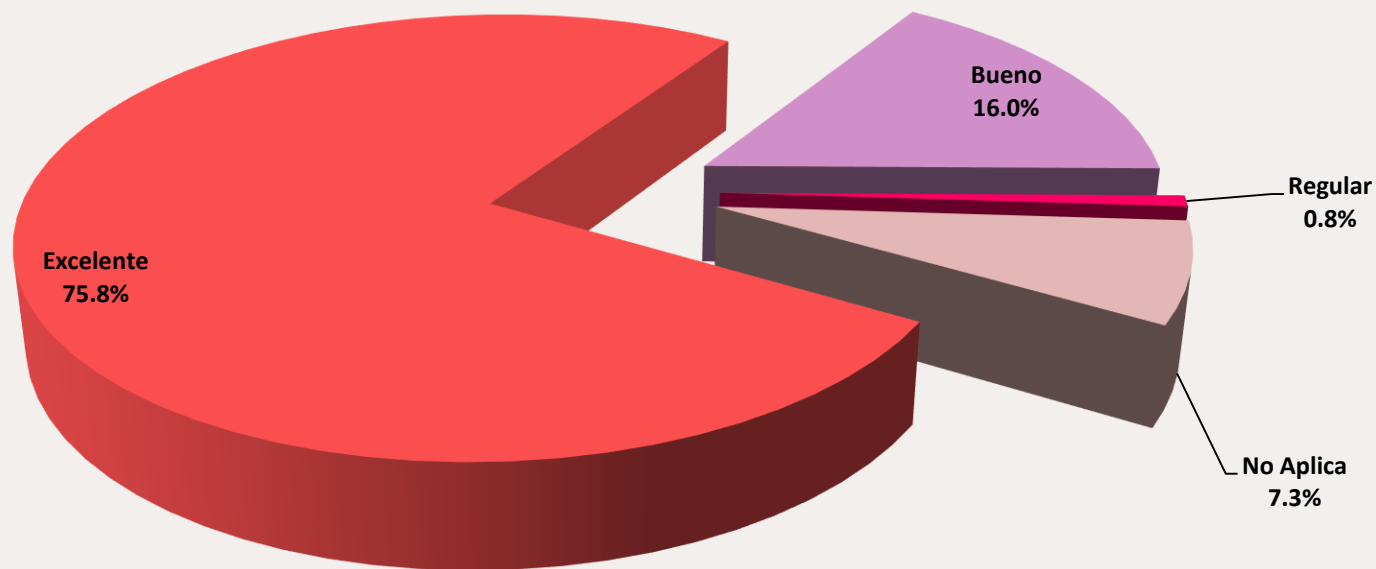
2. El desempeño del equipo de Trabajo social es



Excelente	Bueno	Regular	Malo	No Aplica
304	56	5	1	2

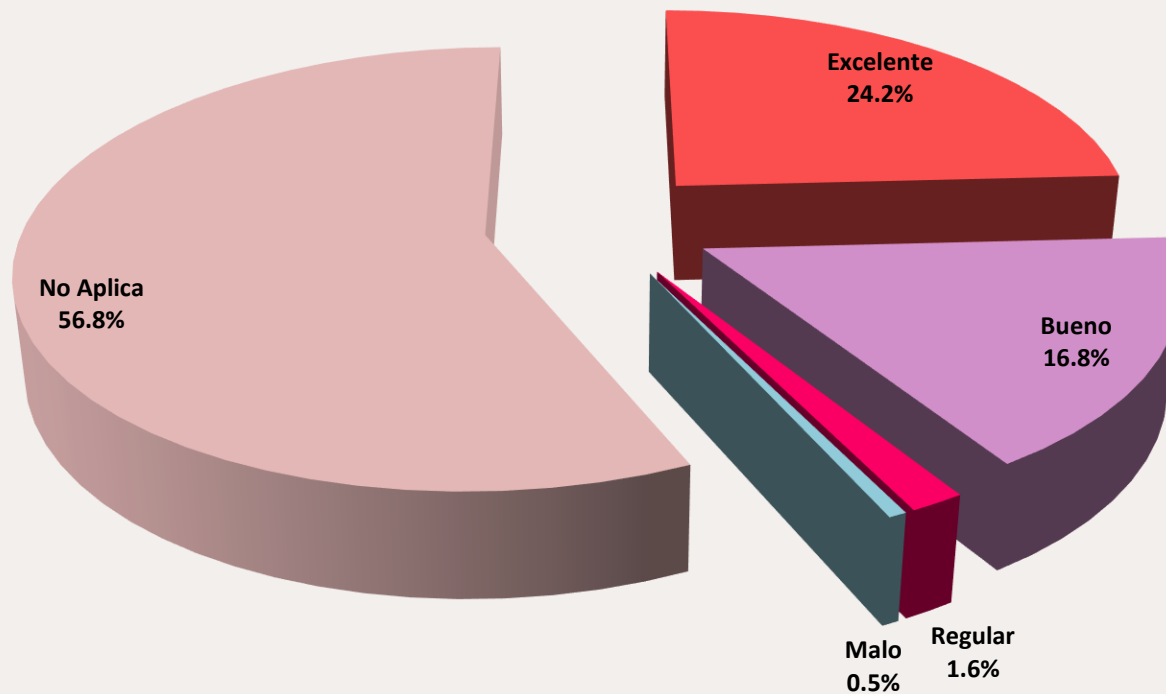
Encuesta de Satisfacción de
Programa Acompañar la Ausencia

3. El desempeño del equipo de Psicología es



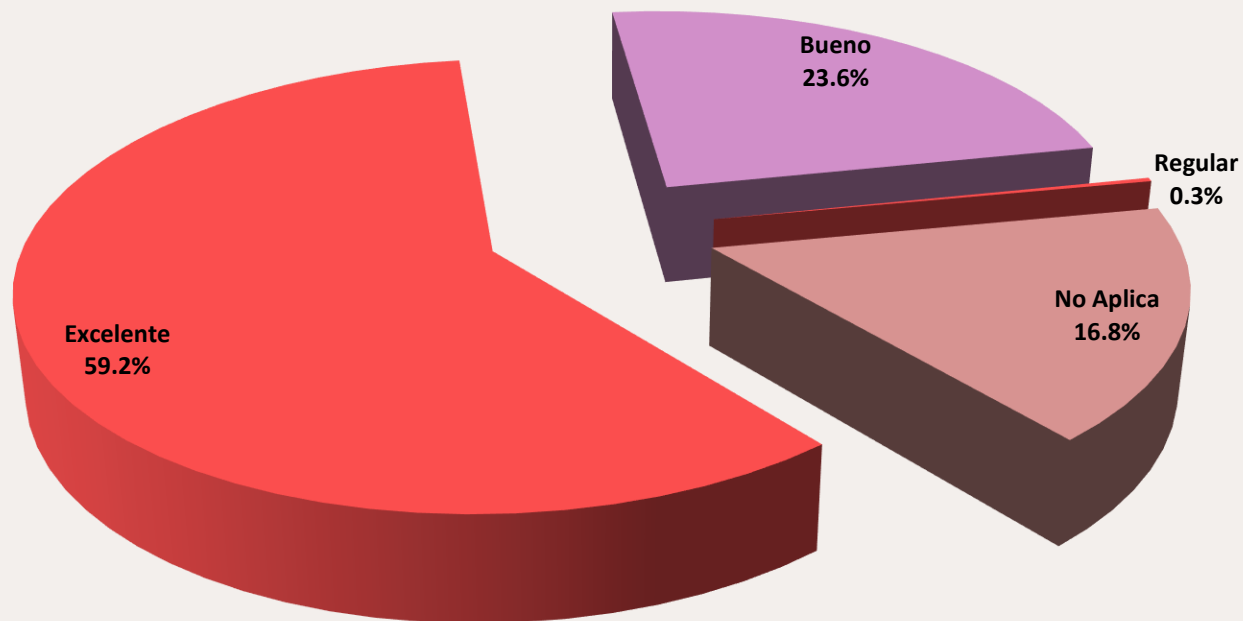
Excelente	Bueno	Regular	Malo	No Aplica
279	59	3	0	27

4. El desempeño del Abogado es



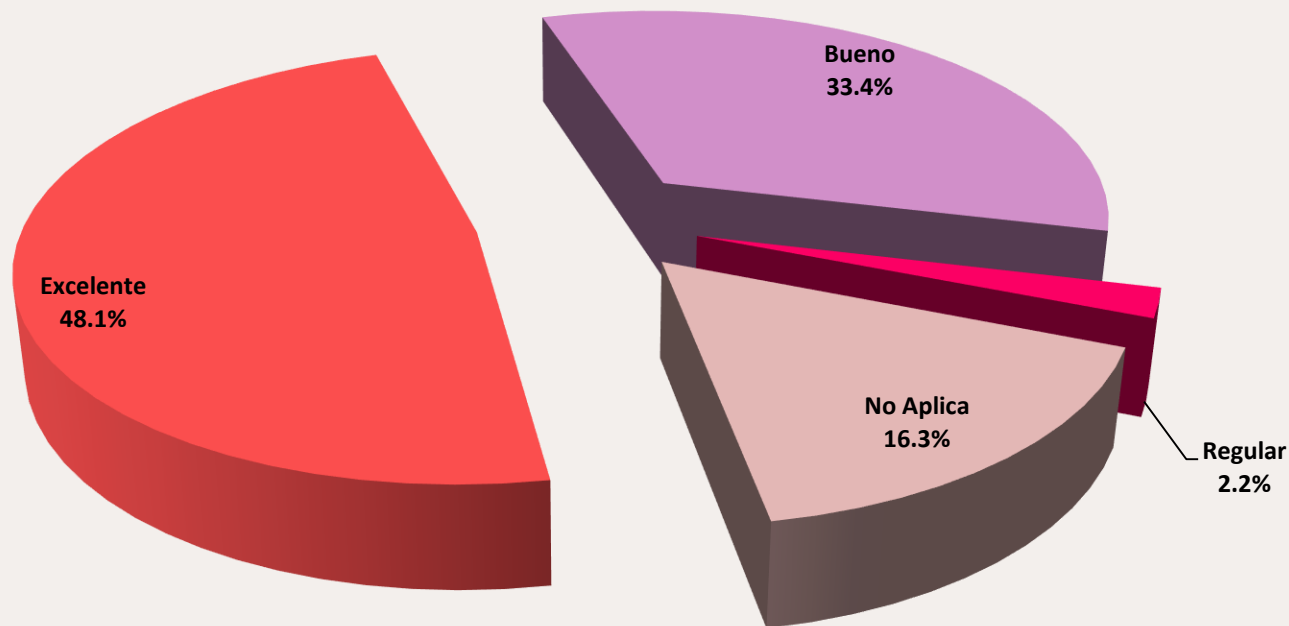
Excelente	Bueno	Regular	Malo	No Aplica
89	62	6	2	209

5. ¿Qué te parecen las dinámicas grupales?



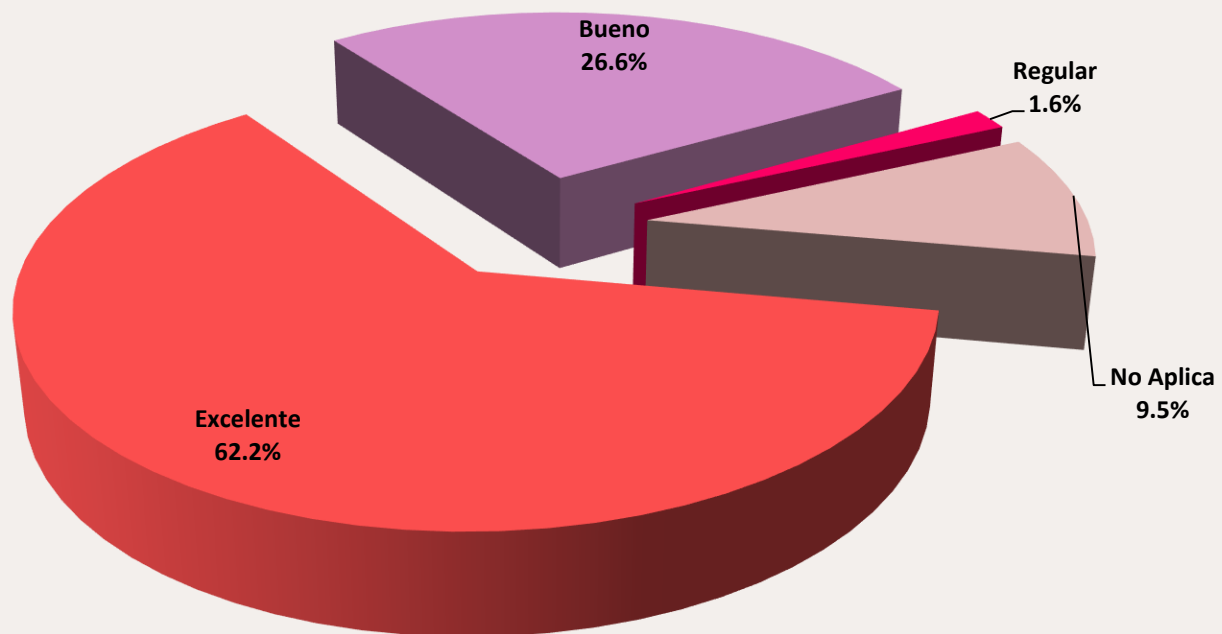
Excelente	Bueno	Regular	Malo	No Aplica
218	87	1	0	62

6. El interés y participación del grupo es



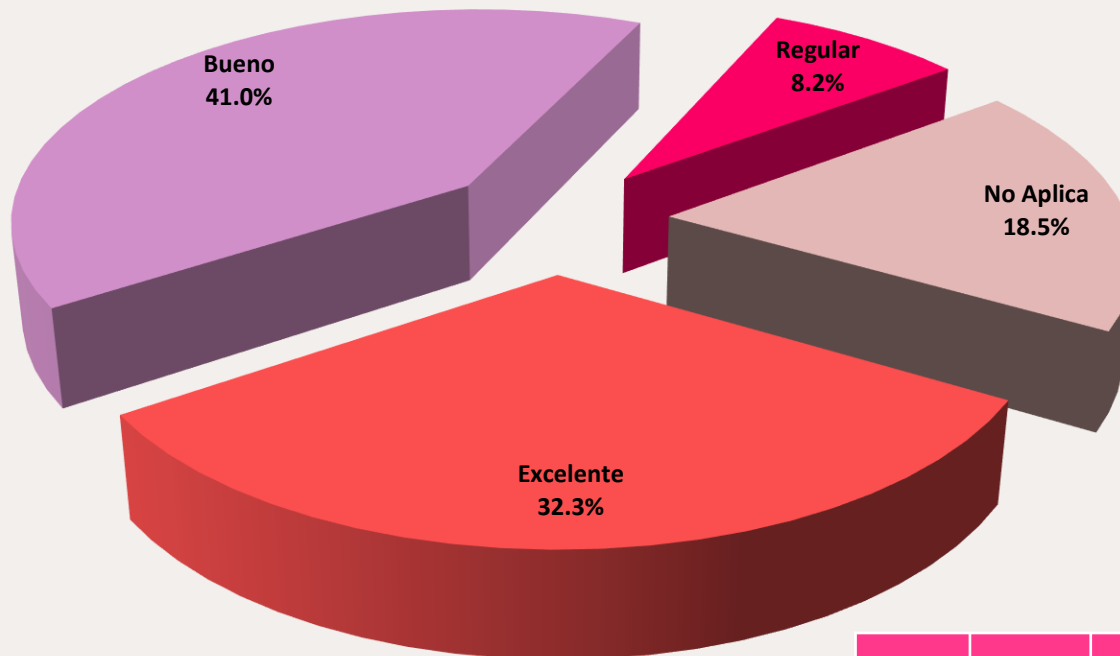
Excelente	Bueno	Regular	Malo	No Aplica
177	123	8	0	60

7. El uso de las experiencias y herramientas adquiridas, como parte del Programa para tu vida diaria



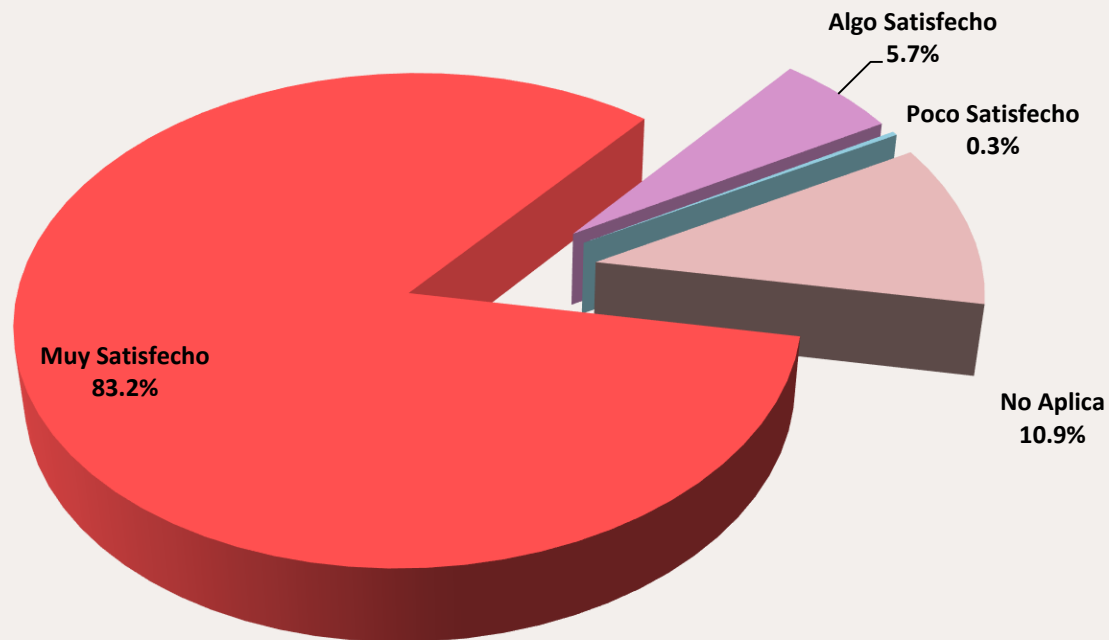
Excelente	Bueno	Regular	Malo	No Aplica
229	98	6	0	35

8. ¿Cómo consideras que ha sido tu participación en las sesiones grupales?



Excelente	Bueno	Regular	Malo	No Aplica
119	151	30	0	68

9. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el Programa de Acompañar la Ausencia?



Muy Satisfecho	Algo Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	No Aplica
306	21	1	0	40

Conclusión

- Con la evaluación realizada al proyecto por parte de los beneficiarios, dentro de la Red de Comunidades Solidarias se logra identificar puntos que deberán ser fortalecidos y mejorados, entre ellos el formular nuevas estrategias para que los usuarios tengan conocimiento de cuales son los servicios y las áreas que se ofrecen en el Centro de Paz y en los SMDIF que trabajan con el proyecto, ya que algunos desconocen que se cuenta con asesoría jurídica o psicológica .
- Derivado de la pandemia por COVID-19 los acompañamientos tanto individuales como grupales se vieron suspendidos por algunos meses con el fin de salvaguardar la salud de la población beneficiada en el Centro de Paz y en los municipios del programa, es por ello que algunos de los usuarios desconocen las mecánicas de los acompañamientos grupales.
- Se deberán de retomar las sesiones de acompañamiento grupal, adaptando nuevos protocolos y conformar grupos más reducidos para las sesiones y así no poner en riesgo la salud de los participantes .
- Con los beneficiarios que se encuentran dentro de la población en riesgo y que por esa razón deberá continuar en casa, se aplicaran seguimientos vía telefónica.
- Se deberá abrir un espacio interdisciplinario en reuniones grupales, donde se lleven a cabo sesiones informativas sobre temas de distinto interés, desde las áreas de Psicología, Trabajo social y Jurídico.

