



# FIDEICOMISO EDUCACIÓN GARANTIZADA

Dirección de Evaluación

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA  
DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN A PADRES Y/O TUTORES  
USUARIOS DEL PROGRAMA DE SEGURO CONTRA  
ACCIDENTES PERSONALES DE ESCOLARES  
“VA SEGUR@” 2016





## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN

JUSTIFICACIÓN 3

METODOLOGÍA 3

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

DELEGACIÓN DÓNDE SE UBICA LA ESCUELA DEL USUARIO  
DEL PROGRAMA 4

PARENTESCO CON EL BENEFICIARIO 5

DESEMPEÑO DEL PROGRAMA 5,6

DIFUSIÓN DEL PROGRAMA 7

ASPECTOS DE MEJORA 8

INGRESO/GASTO DE LOS USUARIOS DEL  
PROGRAMA 9,12

TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN 13,14



## Informe de Resultados de la Encuesta de Percepción y Satisfacción a Padres y/o Tutores Usuarios del Programa "Va Segur@" 2016.

### Introducción

Cómo parte de los mecanismos de seguimiento de Indicadores, emitidos por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México (Evalúa DF) así como parte del Sistema de Monitoreo de Indicadores de ésta Dirección de Evaluación relacionados con el desempeño de los programas sociales de la entidad, se presenta a continuación el informe de resultados de la presente encuesta que permitió conocer el impacto del programa en los usuarios, así como la percepción y satisfacción del mismo. Tomando como referencia la Metodología del Marco Lógico, los resultados de la encuesta se enlazan a indicadores diseñados por el programa.

Así mismo, servirá de retroalimentación para los aspectos de mejora relacionados con el seguimiento a las recomendaciones de las Evaluaciones Internas al programa, la prestación del servicio por parte de la aseguradora y el grado de satisfacción de los usuarios relacionados con el desempeño del mismo. Se consideraron aspectos socioeconómicos relacionados con el gasto y los ingresos, para conocer la capacidad económica de las familias de enfrentar un accidente escolar y cómo éste impacta al gasto familiar.

### Muestreo:

Para el diseño de la muestra se utilizaron los datos provistos en los Informes Trimestrales y Anuales de la Coordinación del Programa "Va Segur@", así como el padrón de siniestralidad con los usuarios del programa de manera mensual.

Para que el muestreo fuera representativo una vez definido el tamaño de la muestra se utilizó la Fórmula de Cálculo para Datos Globales, con un resultado de **342** encuestas para aplicar.

Periodo	Número de Usuarios
Enero-Marzo	8,988
Abril-Junio	8,000
Julio-Septiembre	4,256
Octubre-Diciembre	9,705
<b>Total</b>	<b>30,949</b>

Fuente:Coordinación del Programa Seguro Contra Accidentes Personales Escolares.

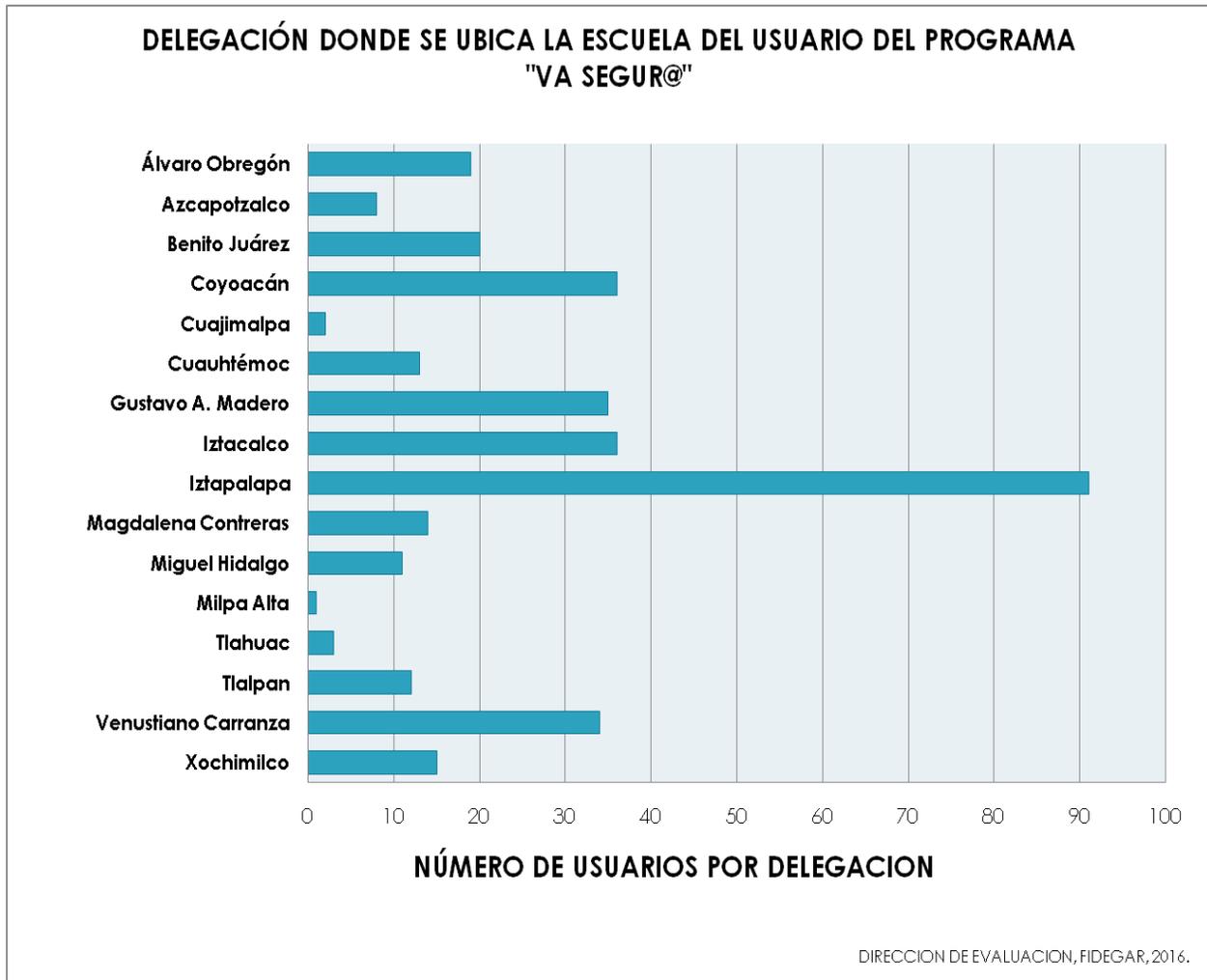
### **Número de Usuarios del Programa "Va Segur@", Enero-Diciembre 2015.**

La Encuesta, se realizó vía telefónica, por lo que solicitamos el apoyo de la Dirección de Información a través de su Centro de Atención Telefónica. Se proporcionó a las operadoras una base de datos con la información necesaria para localizar al padre o tutor de los usuarios del programa y realizarles la encuesta de manera aleatoria. Así mismo, se elaboró un formato de diálogo o "speech" dónde se le explicó al padre o tutor el propósito de la encuesta, y dando cumplimiento a la Ley de Protección de Datos Personales.



## Resumen de Resultados

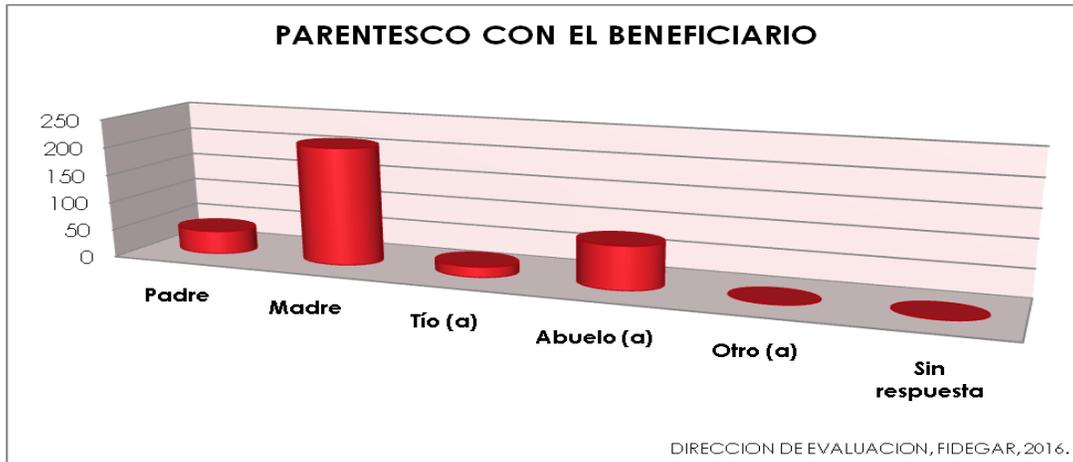
### 1. Delegación dónde se ubica la escuela del usuario del Programa.



La Delegación Iztapalapa, es dónde se encuentran ubicadas la mayor parte de las escuelas de la educación básica y media superior, que de acuerdo a los informes de siniestralidad generados por la aseguradora, es dónde se presentaron más accidentes escolares; seguidos de Gustavo A. Madero, Coyoacán, Iztacalco y Venustiano Carranza.

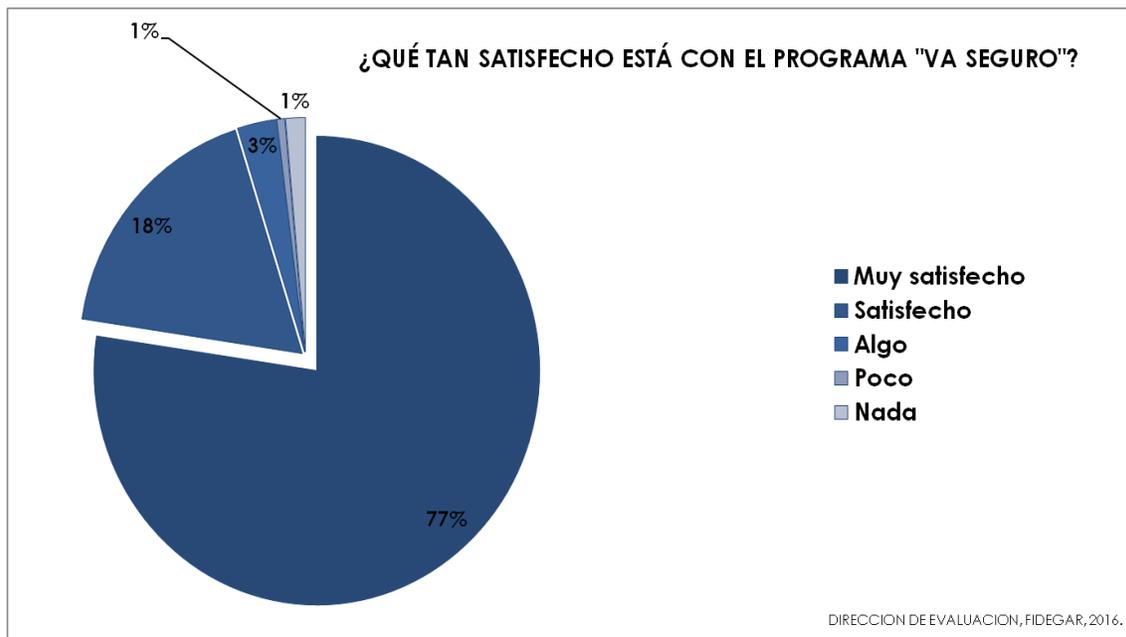


## 2. Parentesco con el Beneficiario



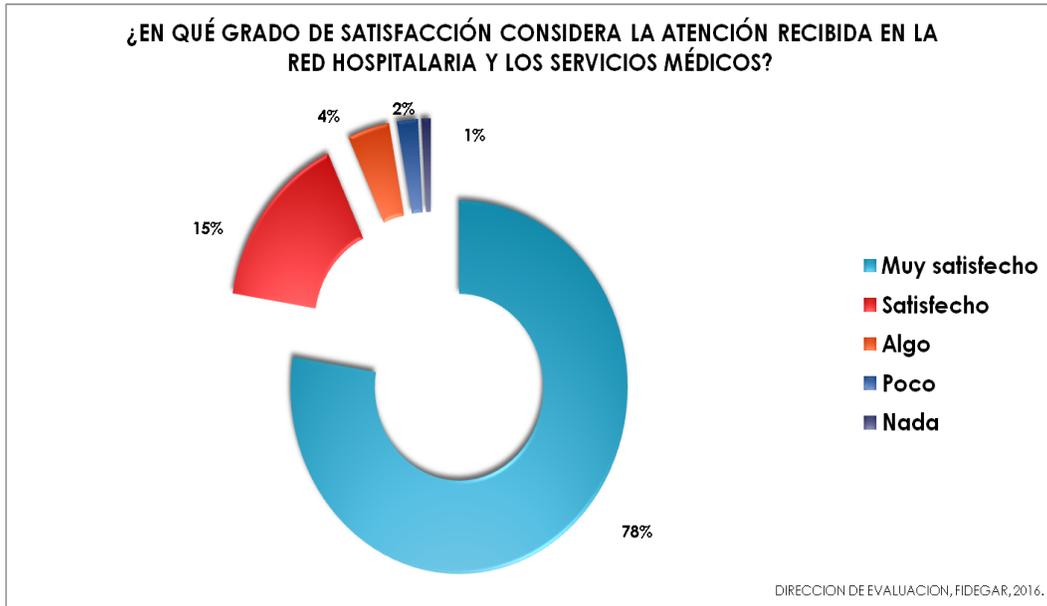
Al realizar la encuesta vía telefónica, el mayor número de tutores que contestaron, correspondió al de la madre.

## 3. Desempeño del Programa

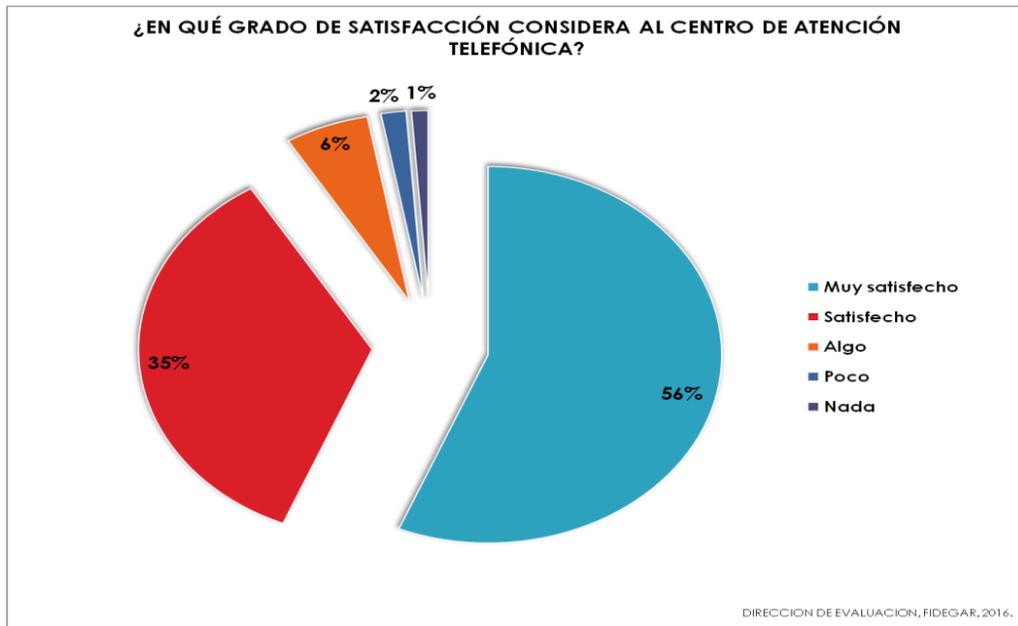


El **77%** de los usuarios encuestados manifestó estar **muy satisfecho** con el programa; comparando el grado de satisfacción de la encuesta llevada a cabo el año pasado con los datos actuales, el Grado de Satisfacción incrementó en un 22%.

[http://www.fideicomisoed.df.gob.mx/archivos/Encuestas/Enc\\_VaSeg-2015.pdf](http://www.fideicomisoed.df.gob.mx/archivos/Encuestas/Enc_VaSeg-2015.pdf)



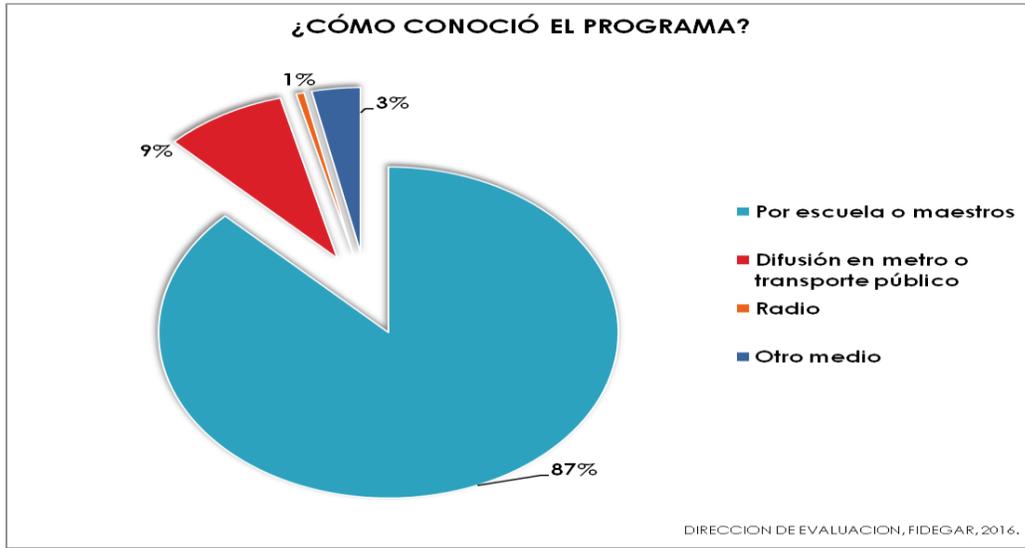
El grado de satisfacción en la atención recibida en la red hospitalaria y los servicios médicos, es de un **78%** de usuarios manifestando estar **muy satisfechos**, por lo que el seguimiento a las recomendaciones emitidas en la Evaluación Interna 2015 por parte de la Coordinación del Programa al servicio prestado por la aseguradora, se considera satisfactorio.



En el caso de la atención telefónica proporcionada por la Aseguradora Thona S.A de C.V, el **56%** de los usuarios manifestaron estar muy satisfechos con la atención recibida. Este porcentaje incremento 11%, comparándolo con los resultados de la encuesta llevada a cabo en 2015.



#### 4. Difusión del Programa



La Difusión del Programa en el Metro y Transporte Público incrementó un **9%**, a comparación de la encuesta del año pasado con un 2%. De acuerdo a las recomendaciones emitidas en la **EVALUACIÓN INTERNA 2015 DE DISEÑO, COBERTURA, OPERACIÓN, RESULTADOS Y SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA SEGURO CONTRA ACCIDENTES PERSONALES DE ESCOLARES, "VA SEGURO" OPERADO EN 2014** relacionada con la difusión del programa, la Coordinación del mismo llevó a cabo las medidas recomendadas para contribuir a una mejor difusión:

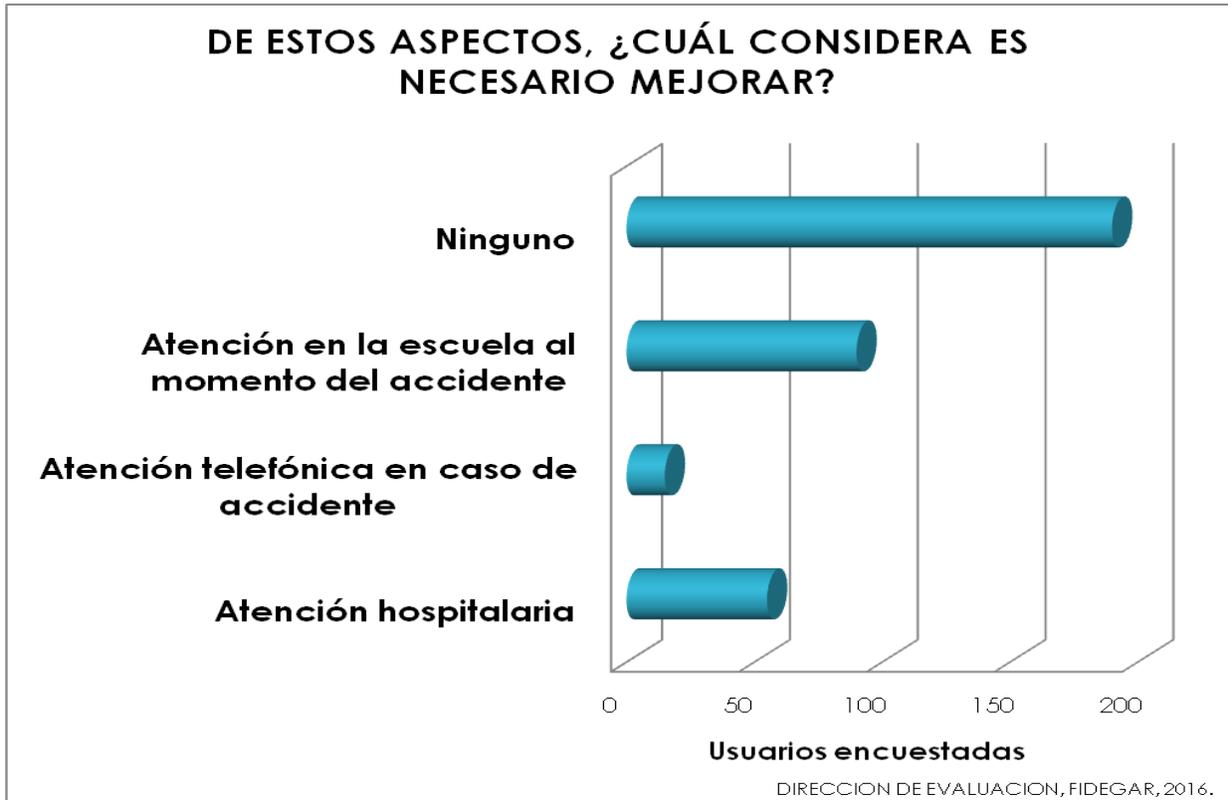
[http://www.fideicomisoed.df.gob.mx/archivos/Articulos/Evaluacioninterna/Eval\\_2015\\_VaSeguro.pdf](http://www.fideicomisoed.df.gob.mx/archivos/Articulos/Evaluacioninterna/Eval_2015_VaSeguro.pdf)



El **82%** de los usuarios no conocían el programa hasta que lo utilizaron, lo que sustenta la pregunta anterior, en dónde los usuarios conocieron el programa en la escuela y por los maestros.



**5. Aspectos de Mejora**



La mayor parte de los usuarios encuestados manifestó que es necesario mejorar la atención en la escuela al momento del accidente. De acuerdo al seguimiento a las recomendaciones emitidas en la EVALUACIÓN INTERNA 2015 DE DISEÑO, COBERTURA, OPERACIÓN, RESULTADOS Y SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA SEGURO CONTRA ACCIDENTES PERSONALES DE ESCOLARES, “VA SEGUR@” OPERADO EN 2014 llevado a cabo por la Coordinación del programa; se capacitó a más de 2700 trabajadores y autoridades de las distintas instituciones educativas a las que brinda cobertura el programa respecto al uso y la operación del mismo.

[http://www.vaseguro.df.gob.mx/archivos/Informes/4to\\_trim\\_2015\\_eval.pdf](http://www.vaseguro.df.gob.mx/archivos/Informes/4to_trim_2015_eval.pdf)



## **6. Ingreso/Gasto de los usuarios del Programa**

El Documento Básico del Programa "Va Segur@" señala como antecedentes para su implementación las estimaciones de acuerdo a la Secretaría de Salud en 2006, dónde: "la población que no cuenta con seguridad social en la Ciudad de México asciende a 3.7 millones, es decir el 42.6% de la población. El costo promedio por un siniestro al rango de edad de 5 a 19 años (edad normativa para cursar educación básica), corresponde de acuerdo a las pólizas de tipo individual y en moneda nacional a \$34 mil pesos, esto sería el gasto que una familia podría pagar al no contar con una póliza de seguro. La Secretaria de Salud, por medio del Sistema Nacional de Información en Salud (SINAIS), recupera que los adolescentes son los que presentan el mayor número de muertes, con un 96.6%, como principal causa el accidente en vehículo con motor.

En la Ciudad de México las muertes accidentales y violentas durante los años 2000 al 2007 para los niños y jóvenes, entre los 4 y 19 años, oscila entre 350 y 463 ocasionadas por un accidente, homicidios, suicidios o de forma violenta. En donde el 50% sucedieron en vía pública, mientras, que el 20% ocurrió en el hogar y el tercer puesto lo ocupan lugares como edificios públicos, escuelas y oficinas.

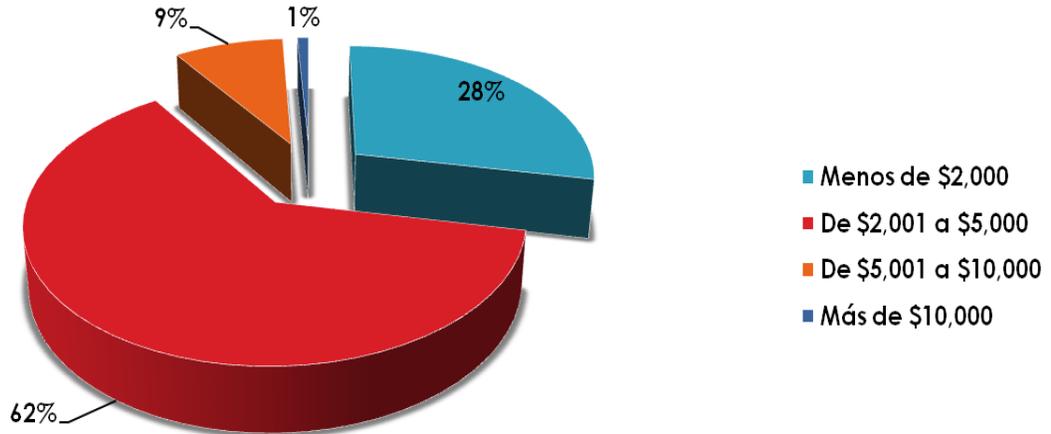
Mientras que los casos por lesiones accidentales en la población de 5 a 19 años, en el Distrito Federal durante el 2006, estima que se realizaron 40,468 atenciones médicas por lesión, esta cifra corresponde al 10% de las atenciones brindadas en todo el país"

Cuando las familias no cuentan con algún esquema de aseguramiento se ven obligadas a asumir directamente los costos de la atención médica a partir de sus ingresos y ahorros. De esta forma utilizan el gasto de bolsillo o propio para pagar un servicio alternativo o para paliar algunas de las deficiencias de los servicios recibidos, como el desabasto de medicamentos. En circunstancias en que los gastos en salud son muy altos, la familia puede verse forzada a sacrificar otras necesidades básicas, como la educación, la nutrición, el mejoramiento de la vivienda o incluso el patrimonio familiar para atender esos gastos imprevistos. Es posible también que la familia se vea obligada, por falta de recursos financieros, a posponer la atención médica, lo cual puede traer graves consecuencias para quien requiere la atención. A los gastos en salud que exceden el 30% de la capacidad de pago de una familia, la Organización Mundial de la Salud (OMS) los define como gastos catastróficos. Pero hay, además, gastos en salud que sin ser estrictamente catastróficos, es decir, sin ser superiores al 30% del gasto disponible, llevan a la ruina financiera a una familia; a estos gastos se les denomina empobrecedores y se definen como aquellos gastos en salud que hacen que una familia cruce la línea de pobreza o que una familia ya pobre enfrente problemas para satisfacer otras necesidades básicas, como la educación o la vivienda."

[http://www.fideicomisoed.df.gob.mx/archivos/Articulos/Evaluacioninterna/Eval\\_2015\\_VaSeguro.pdf](http://www.fideicomisoed.df.gob.mx/archivos/Articulos/Evaluacioninterna/Eval_2015_VaSeguro.pdf)



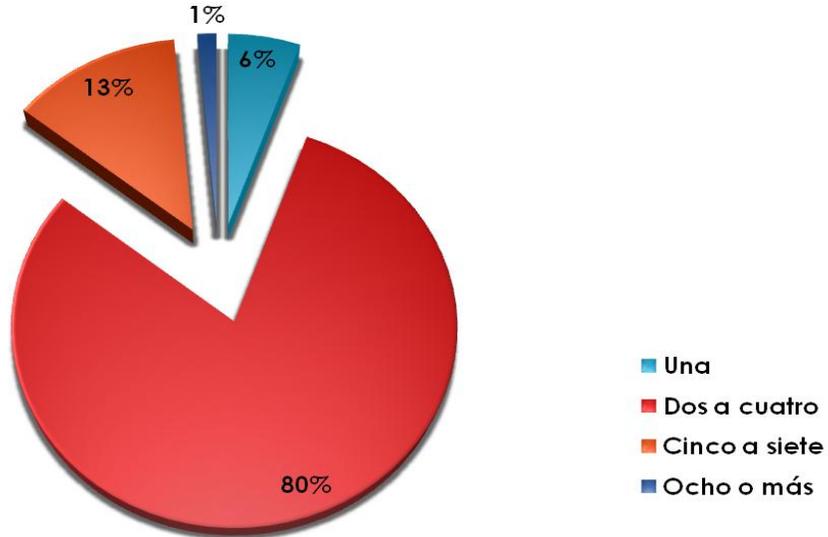
### ¿CUÁL ES EL INGRESO FAMILIAR MENSUAL APROXIMADO DE SU HOGAR?



DIRECCION DE EVALUACION, FIDEGAR, 2016.

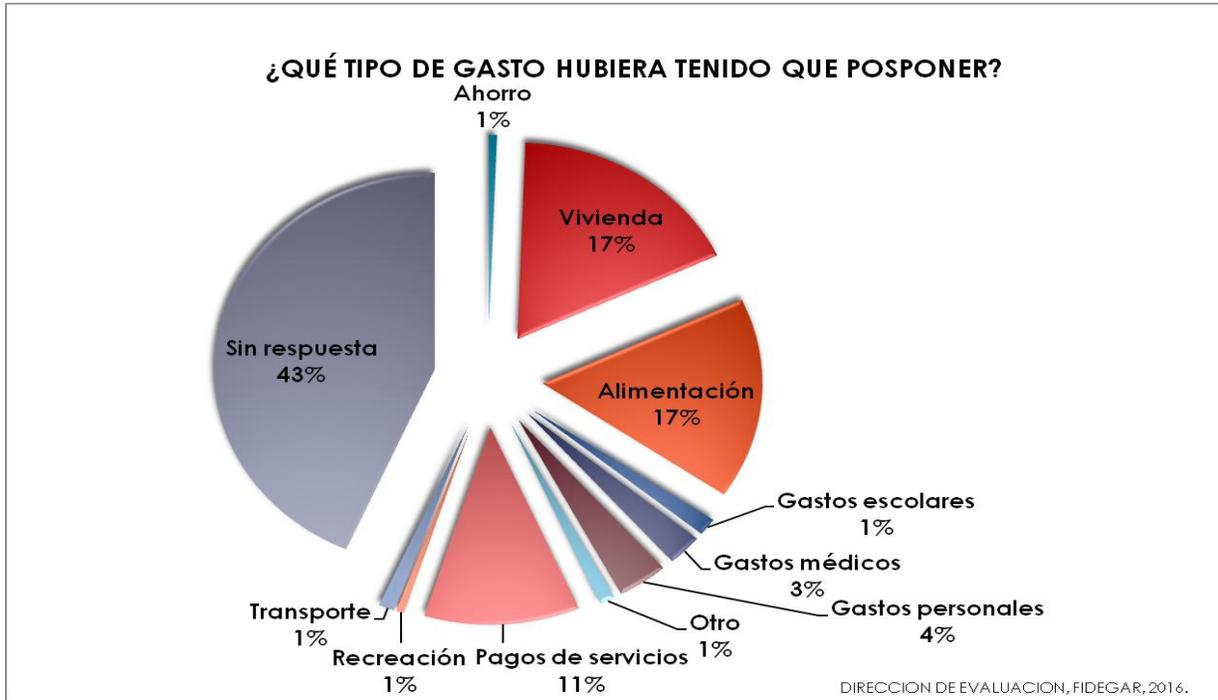
Los gastos en la salud que exceden el 30% de la capacidad de pago de una familia de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) afectan considerablemente a las familias para satisfacer sus necesidades básicas. El **62%** de los usuarios encuestados tienen un ingreso familiar de \$2001 a \$5000 pesos mensuales.

### ¿CUÁNTAS PERSONAS DEPENDEN ECONÓMICAMENTE DE USTED?

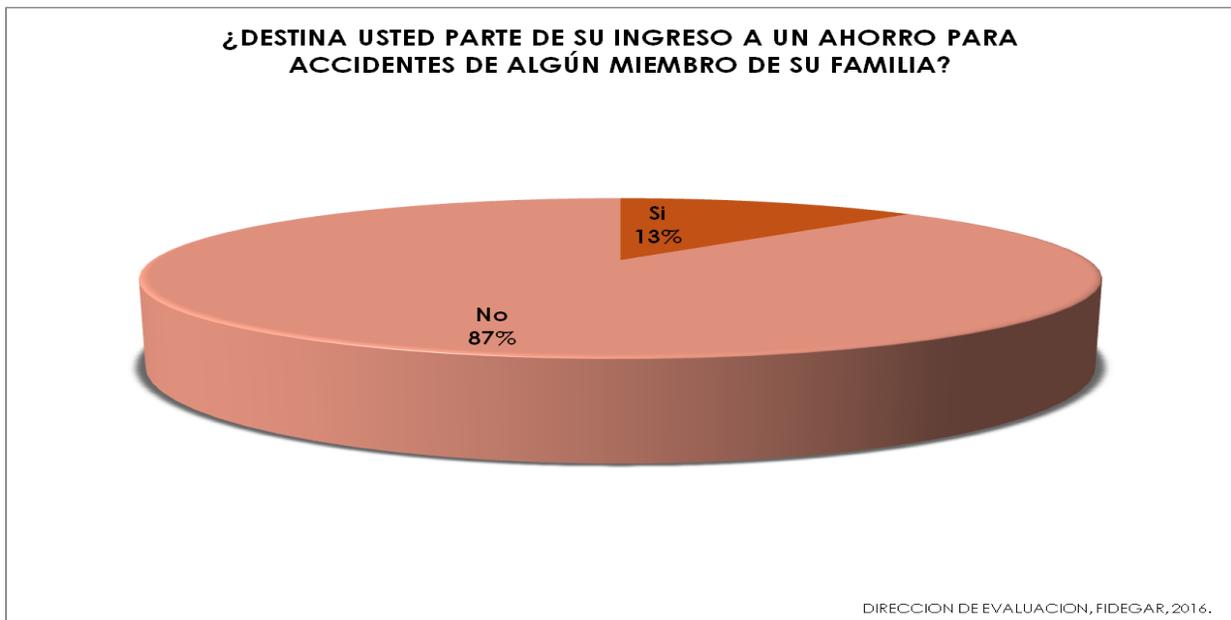


DIRECCION DE EVALUACION, FIDEGAR, 2016.

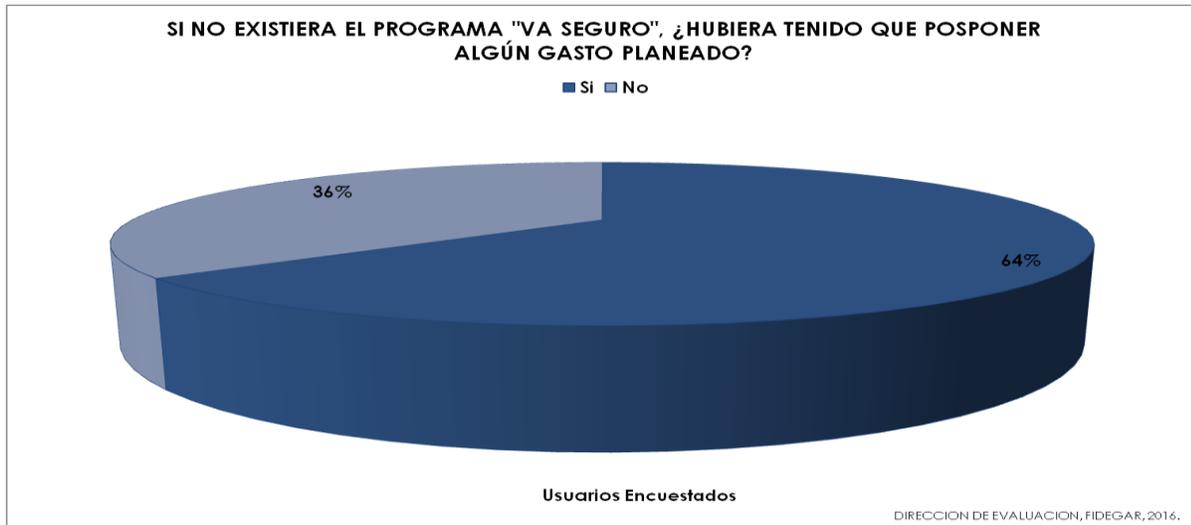
El **80%** de los usuarios manifestó tener de 2 a 4 dependientes económicos por lo que el gasto en el accidente escolar, se consideraría un gasto catastrófico,



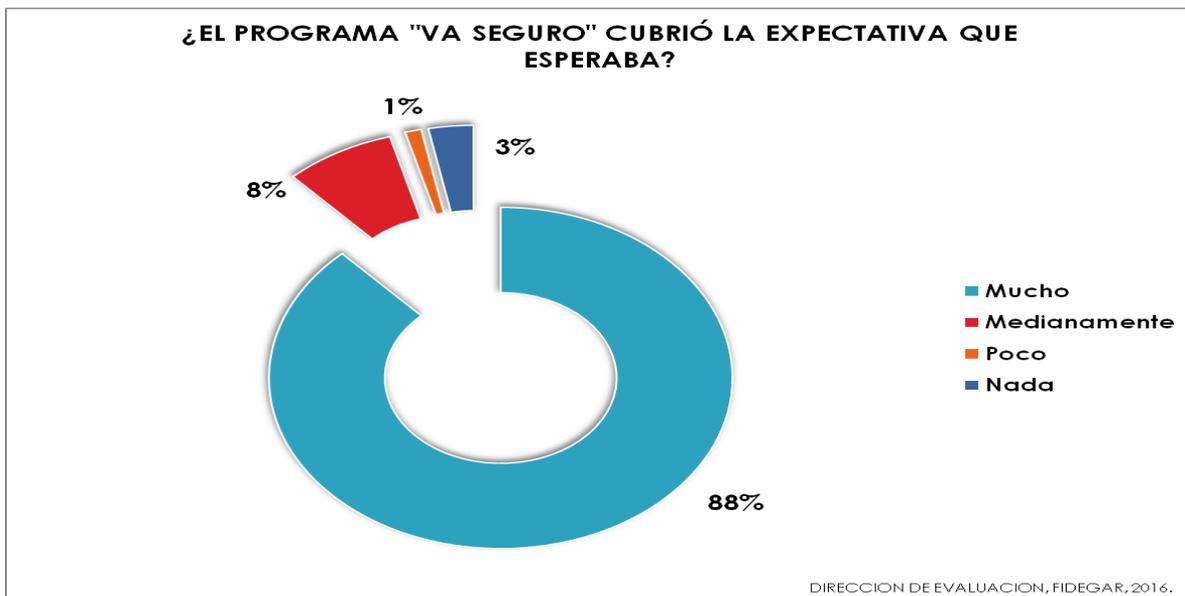
Los usuarios del programa de no contar con el programa, hubieran tenido que posponer gastos para poder cubrir el accidente escolar, relacionados con la vivienda, alimentación, etc.



Sólo un **13%** de los encuestados puede destinar parte de su ingreso al ahorro para accidentes. Dado que la mayoría de los encuestados tienen un ingreso de \$2000 a \$5000 pesos mensuales, éste es insuficiente para el ahorro.



El **64%** de los usuarios manifestaron que de no contar con el Programa "Va Segur@", hubieran tenido que posponer algún gasto planeado; por lo que el impacto del programa para las familias de bajos ingresos, contribuye a que puedan enfrentar los problemas relacionados con satisfacer necesidades básicas, como ya se comentó con anterioridad.



El **88%** de los usuarios encuestados, manifestaron que el programa cubrió la expectativa esperada, al cubrir los gastos derivados del accidente escolar.



La Dirección de Evaluación realizó un sondeo durante la formulación de la presente “Encuesta de Satisfacción y Percepción a Padres o Tutores de Beneficiarios del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares, Va Segur@ 2016”, en dónde se consideró integrar el tema del bullying, cómo uno de los factores que influyen o se relacionan a algunos casos de accidentes escolares.

Durante el año pasado México ocupó el primer lugar a nivel internacional en casos de acoso escolar. De acuerdo con los estudios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), 18 millones casi 19 millones de los 26 millones que tenemos de alumnos de primaria y secundaria tanto públicas como privadas en el país han sufrido algún tipo de violencia, datos que se hicieron públicos durante la conferencia "Violencia Escolar-Bullying", en el marco del primer Foro por los Derechos de la Niñez y la Adolescencia 2014.

[www.oecd.org/centrodemexico/ocde](http://www.oecd.org/centrodemexico/ocde)

El bullying se ha convertido en un severo problema en el Sistema Educativo. Conforme a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CDNH), el número de menores afectados aumentó en los últimos dos años 10 por ciento, al grado de que siete de cada diez han sido víctimas de violencia.

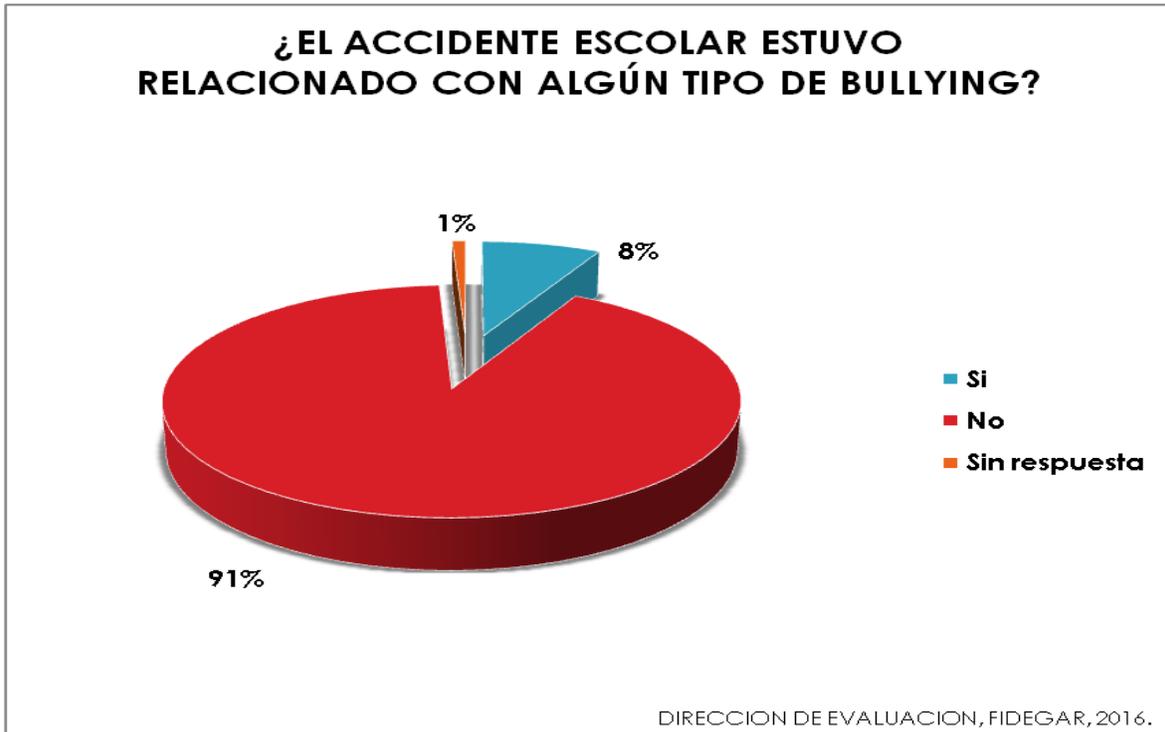
Para la presente encuesta se hicieron dos preguntas relacionadas con éste tema. Cabe mencionar que éstos porcentajes están en función del tamaño de la muestra considerado para ésta encuesta con los reportes de siniestralidad que emite la aseguradora para la Coordinación del Programa.

**1.**





2.



El **91%** de los usuarios encuestados, manifestó que el accidente escolar **No** estuvo relacionado con algún tipo de bullying; contra un **8%** que manifestó que el accidente escolar está relacionado con el tema. Casi en su totalidad los usuarios encuestados, manifestaron tener conocimiento o están familiarizados con el concepto de bullying.

Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en la Ciudad de México, será sancionado de acuerdo con la ley ante la autoridad competente. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley de Protección de Datos Personales para la Ciudad de México, se le hace de su conocimiento que los datos personales recabados, serán protegidos, incorporados y tratados en el Sistema de Datos Personales del Fideicomiso Educación Garantizada de la Ciudad de México, precisándole que los datos serán utilizados para realizar la Evaluación del Programa, señalando que destinatarios de la información son el Lic. Ursus Luis Alfonso Juárez Roque Ejecutivo Coordinador de aseguramiento Contra accidentes en FIDEGAR, el Mtro. Víctor Ricardo Aguilar Solano Director Jurídico y Encargado del Despacho de Atención e Información, el Lic. Jorge Silva Priego Director de Evaluación del FIDEGAR y la Mtra. Nancy Lizette Mastache Arroyo Subdirectora de Evaluación. Así mismo se le hace de su conocimiento que es facultativo responder a la información solicitada y sus datos no podrán ser difundidos sin su consentimiento expreso, salvo las excepciones previstas en la Ley. El responsable de la Administración del Sistema de Datos Personales es el Ing. Nazareth Sánchez Martínez, Director de Informática de esta Entidad. No omitiendo señalar que podrá ejercer el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como la revocación de su consentimiento ante la Oficina de Información Pública de este Fideicomiso, con número de teléfono 11021730 ext. 4079, página de internet [www.fideicomisoed.df.gob.mx](http://www.fideicomisoed.df.gob.mx) y correo electrónico [oip\\_fideicomiso@df.gob.mx](mailto:oip_fideicomiso@df.gob.mx). El titular de los datos podrá dirigirse al Instituto de Acceso a la Información Pública de la Ciudad de México, donde recibirá asesoría sobre los derechos que tutela la Ley de Protección de Datos Personales para la Ciudad de México o al teléfono 56364636, página de internet [www.infodf.org.mx](http://www.infodf.org.mx) y correo electrónico de [datospersonales@infodf.org.mx](mailto:datospersonales@infodf.org.mx).