

FIDEICOMISO EDUCACIÓN GARANTIZADA

INFORME DE ENCUESTA A PADRES O TUTORES
DE BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA SEGURO
CONTRA ACCIDENTES PERSONALES
DE ESCOLARES **VA SEGURO@**

2017





ÍNDICE

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| JUSTIFICACIÓN | 3 |
| METODOLOGÍA | 4 |
| PRESENTACIÓN DE RESULTADOS | |
| DELEGACIÓN DONDE SE UBICA LA ESCUELA | 5 |
| PARENTESCO CON EL USUARIO | 5 |
| SATISFACCIÓN CON EL PROGRAMA | 6 |
| SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE CONTACTO | 6 |
| SATISFACCIÓN CON RED HOSPITALARIA Y SERVICIO MÉDICO | 7 |
| ASPECTOS DE MEJORA | 7 |
| DIFUSIÓN DEL PROGRAMA | 8 |
| INGRESO/GASTO DEL HOGAR DEL USUARIO | 9 |
| VIOLENCIA ESCOLAR O BULLYING | 13 |



Informe de Resultados de la Encuesta de Percepción y Satisfacción a Padres y/o Tutores Usuarios del Programa “Va Segur@” durante el 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 previos y de reciente incorporación diseñados para el correcto monitoreo del programa.

Además, los resultados obtenidos retroalimentan al programa y resaltan los aspectos de mejora relacionados con el seguimiento a las recomendaciones de las Evaluaciones Internas, 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 para enfrentar un accidente escolar y cómo éste impacta al gasto del hogar.

3

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.

El método que empleamos para determinar el tamaño de la muestra fue probabilístico estratificado, esto quiere decir que todos los usuarios del programa divididos en los diferentes estratos, en éste caso delegaciones, tuvieron la misma probabilidad de ser elegidos; la muestra se determinó calculando el promedio de los siniestros mensuales por delegación y su valor representativo en el total de siniestros reportados por la aseguradora del programa en el año, dándonos como resultado un total de **943** encuestas a aplicar.



| Periodo | Número de Usuarios |
|-------------------|---------------------------|
| Enero-Marzo | 6,059 |
| Abril-Junio | 8,885 |
| Julio-Septiembre | 4,768 |
| Octubre-Diciembre | 8,567 |
| Total | 28,279 |

Fuente: Coordinación del Programa Seguro Contra Accidentes Personales Escolares.

Número de Usuarios del Programa "Va Segur@", Enero-Diciembre 2016.

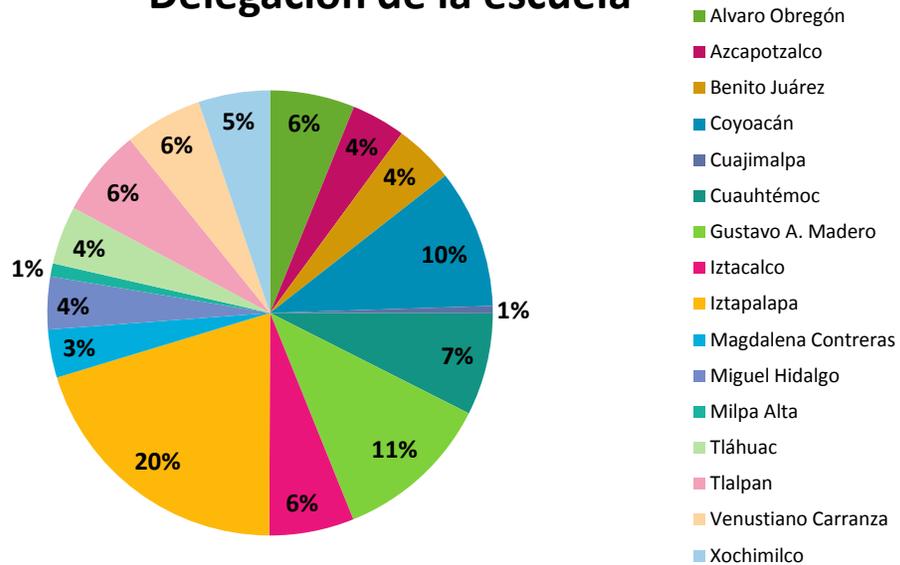
La Encuesta, se realizó vía telefónica por lo que se requirió el apoyo de la Dirección de Información a través de su Centro de Atención Telefónica del mismo Fideicomiso. Se proporcionó a las operadoras una base de datos con la información necesaria para localizar al padre o tutor de los usuarios del 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 donde se ubica la escuela del usuario

Delegación de la escuela

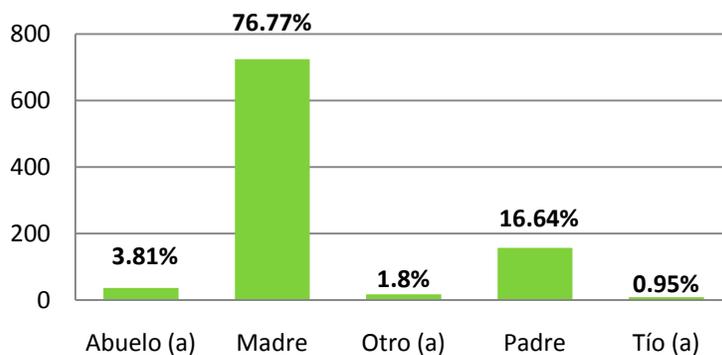


5

La delegación Iztapalapa es donde se presentaron más accidentes escolares según el informe de siniestralidad de la Aseguradora, el cual corresponde directamente a la delegación con más instituciones y planteles de educación básica y media superior.

2. Parentesco con el usuario

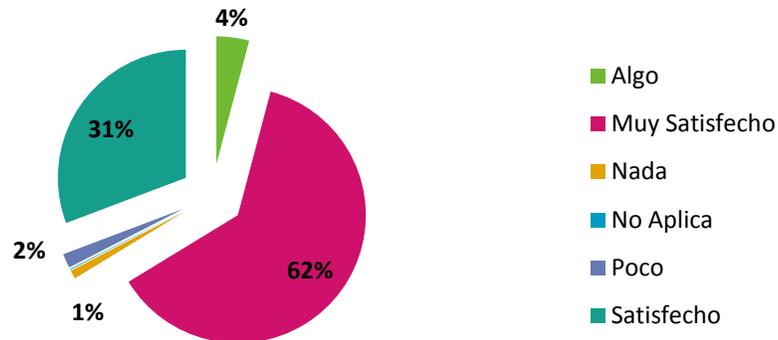
Parentesco con el beneficiario



Al realizar el contacto vía telefónica la madre del beneficiario fue nuestro mayor proveedor de información.

3. Satisfacción con el programa

¿Qué tan satisfecho está con el programa Va Segur@?



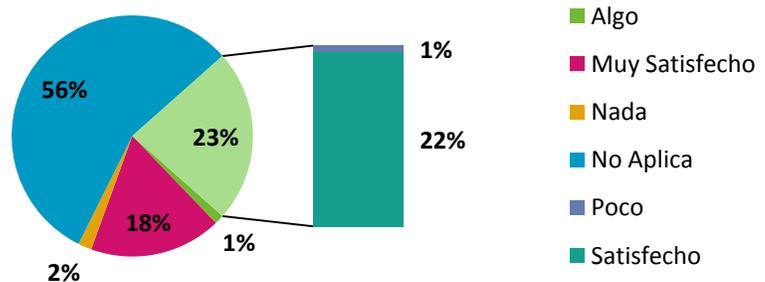
A pesar de que la satisfacción con el programa en éste ejercicio es de 93% (suma de satisfechos y muy satisfechos) se presenta un ligero decremento respecto al año anterior en el cual se consiguió un 95% de satisfacción.

6

4. Satisfacción con el centro de contacto

Dejando fuera de la interpretación de resultados al 56% de encuestados que manifestaron que no aplicaba o no requirieron del Centro de Atención Telefónica, se puede deducir que el 90.9% está satisfecho con la atención recibida.

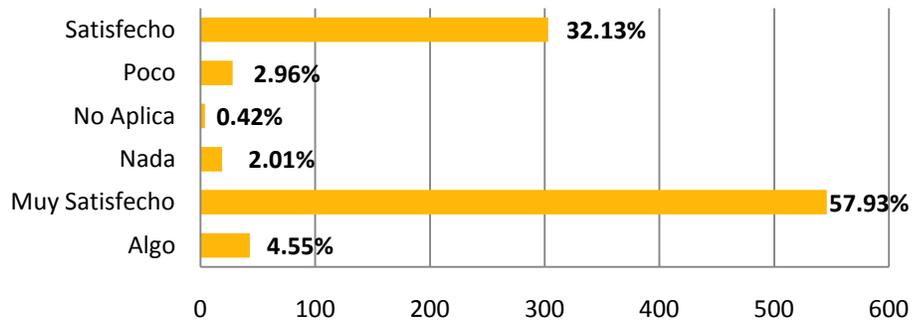
¿Qué tan satisfecho está con la atención brindada por el Centro de Atención Telefónica?





5. Satisfacción con la red hospitalaria y el servicio médico

¿Qué tan satisfecho está con la atención recibida por la red hospitalaria y los servicios médicos?

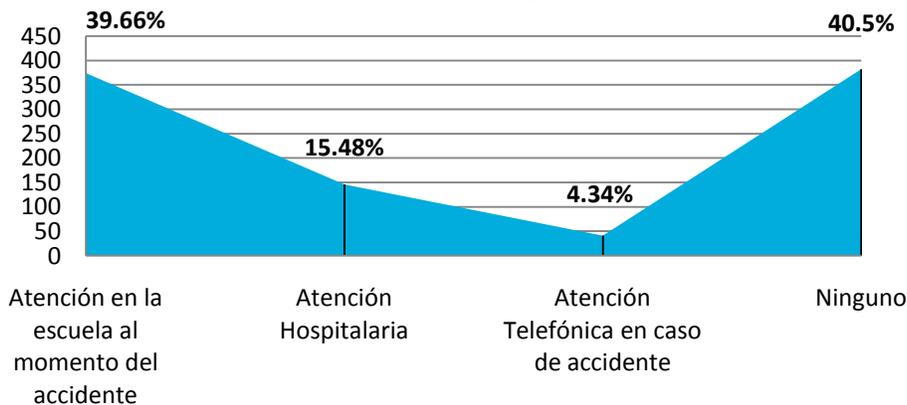


El grado de satisfacción con la red hospitalaria y los servicios médicos recibidos es de 90.06% (suma de satisfechos y muy satisfechos), lo que refleja el cumplimiento del servicio por parte de la Aseguradora.

7

6. Aspectos de mejora

De estos aspectos ¿Cuál considera es necesario mejorar?

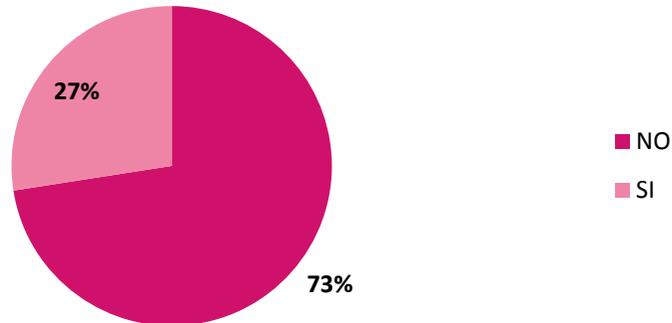


El aspecto más importante a mejorar según los encuestados es la atención en la escuela al momento del accidente, lo que refleja la necesidad de capacitar al personal para optimizar la respuesta ante un incidente.



7. Difusión del programa

¿Conocía el programa antes de usar el seguro?

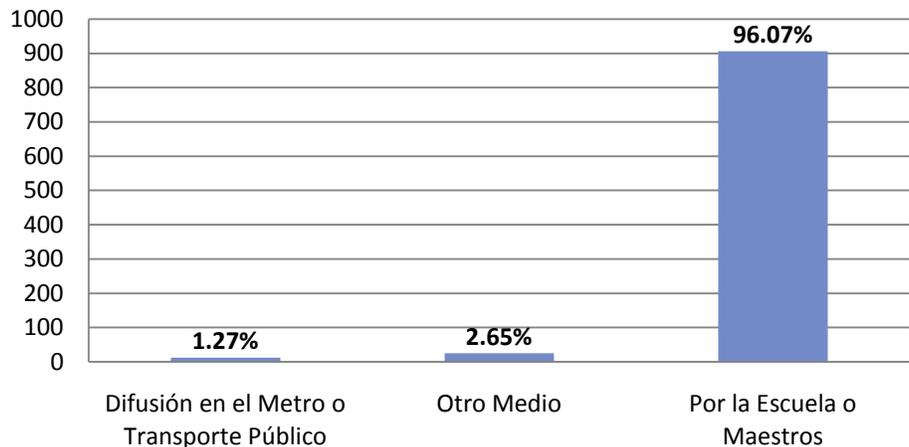


Los resultados arrojan que 73% de los padres o tutores de los usuarios no conocían el programa hasta que lo utilizaron, aunque se redujo en un 5% respecto a la encuesta del año anterior es necesario seguir trabajando en la correcta promoción del programa.

8

¿Cómo conoció el programa?

A pesar de las distintas formas de promoción la manera más efectiva para difundir el programa se ha dado a través de las instituciones educativas y el personal que en ellas labora.





8. Ingreso/Gasto de los usuarios del programa

El Documento Básico del Programa "Va Seguro@" 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 Secretaría 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.

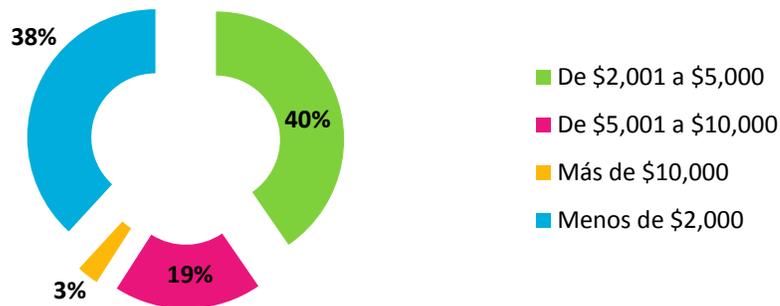
Según datos del INEGI en la Ciudad de México del total de muertes accidentales y violentas ocurridas durante 2015, el 40.7% corresponde solo a accidentes.

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.



¿Cuál es el ingreso familiar mensual aproximado de su hogar?

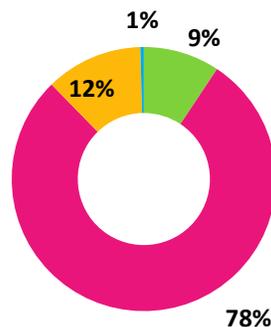


El 78% de los padres o tutores encuestados de los usuarios dicen tener un ingreso familiar de menos de \$2,000 a \$5,000 pesos mensuales. Cabe resaltar que los gastos en la salud que exceden el 30% de la capacidad de pago de una familia de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) afectan considerablemente a las familias para satisfacer sus necesidades básicas.

10

¿Cuántas personas dependen económicamente de usted?

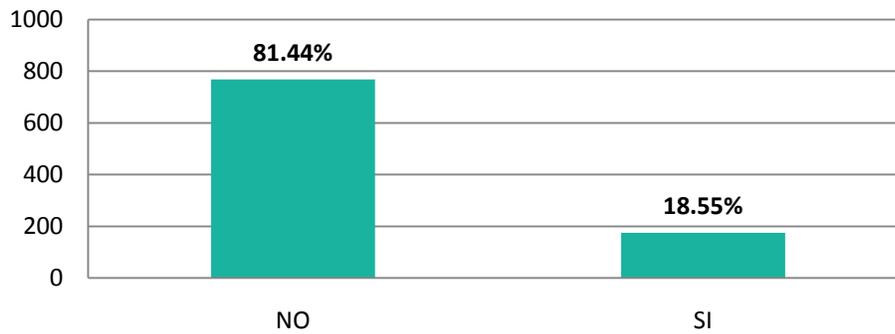
■ De 1 ■ De 2 a 4 ■ De 5 a 7 ■ De 8 a más



78% de los encuestados manifestaron tener de 2 a 4 personas económicamente dependientes.

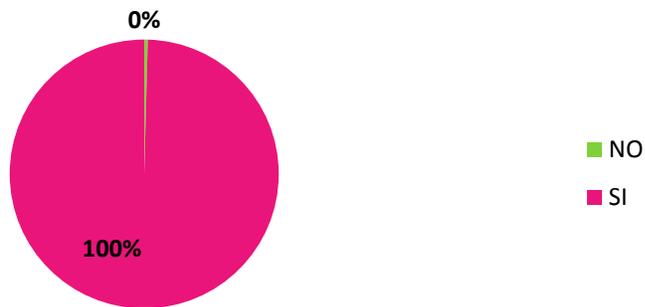


¿Destina parte de su ingreso a ahorro por algún accidente que pudiera sufrir un miembro de la familia?



Solo 18.55% de los encuestados aseguran que destinan una parte del ingreso a ahorro para alguna eventualidad de cualquier miembro de la familia.

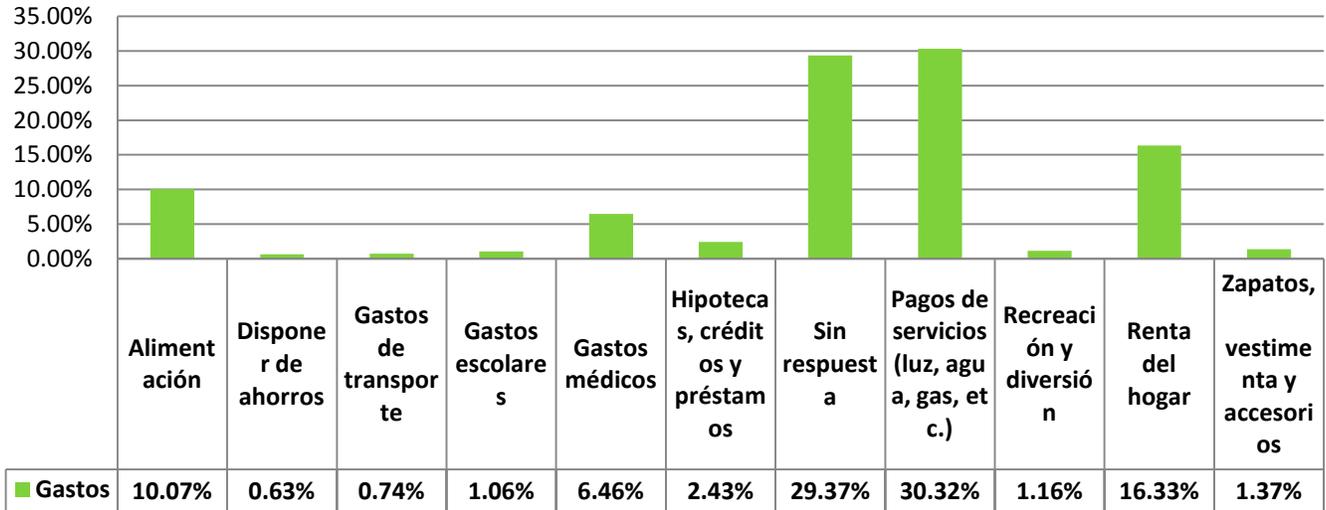
Sino existiera el programa ¿Hubiera tenido que posponer un gasto planeado?



El total de los encuestados afirman que de no ser por el programa habrían tenido que posponer algún gasto planeado, por lo que el impacto del programa para las familias de bajos ingresos es significativo.



¿Qué tipo de gasto hubiera tenido que posponer?

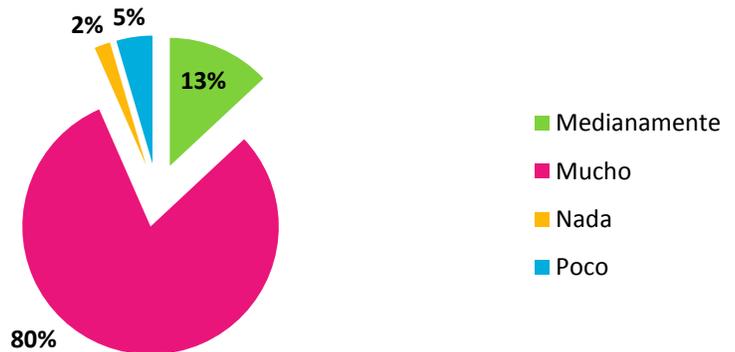


Como se manifestó anteriormente el total de los encuestados hubieran tenido que posponer algún gasto planeado para poder hacer frente al accidente, éstos gastos con 30.32% de elección corresponden a pagos de servicios, seguidos de renta del hogar con 16.33% y alimentación con 10.07%.

12

¿El programa Va Segur@ cubrió la expectativa que tenía?

El 80% de los usuarios encuestados, manifestaron que el programa cubrió la expectativa esperada, al cubrir los gastos derivados del accidente escolar.





9. Violencia escolar o bullying

De acuerdo con el Diagnóstico de Violencias en Comunidades, en la Ciudad de México hay al menos mil 300 alumnos que han reportado acoso escolar o *bullying*; por esto y como complemento a la información recabada en el presente informe, la Dirección de Evaluación realizó un sondeo durante la formulación de la “Encuesta de Satisfacción y Percepción a Padres o Tutores de Beneficiarios del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares, Va Segur@ 2017”, 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.

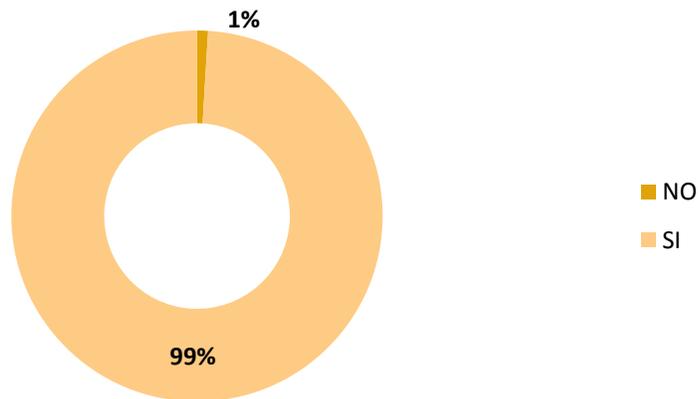
El bullying se ha convertido en un severo problema en el Sistema Educativo. Conforme a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CDNH), el número de menores afectados aumentó en los últimos dos años 10 por ciento, al grado de que siete de cada diez han sido víctimas de violencia.

El 14 de julio de 2016, el Jefe de Gobierno preocupado por éste problema en aumento publicó en la Gaceta Oficial local el “Programa Integral para la Prevención, Detección y Atención de la Violencia, Acoso, Maltrato y Discriminación en las Comunidades Escolares”, y el “Protocolo Único de Identificación, Canalización y Atención de la Violencia Escolar”, previsto en el artículo 40 de la Ley para la Promoción de Convivencia Libre de Violencia en el Entorno Escolar de la Ciudad de México. Para dar difusión al protocolo mencionado se inició la campaña “Estás viendo y no ves” que pretende hablar y actuar contra un problema reconocido no solo por Gobierno e Instituciones sino por los propios niños y padres de familia.

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.

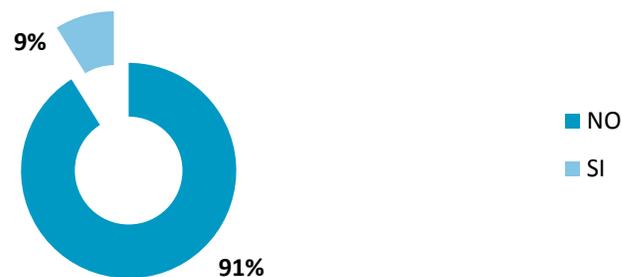
¿Sabe qué es el Bullying?



2.

¿El accidente escolar estuvo relacionado con algún tipo de Bullying?

14



El 91% de los usuarios encuestados, manifestó que el accidente escolar no estuvo relacionado con algún tipo de bullying; contra un 9% 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 la C. María Guadalupe Aguilar Solache Coordinadora de Aseguramiento Contra Accidentes en FIDEGAR, el Lic. Luis Enrique Acosta Linares 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 y correo electrónico oiip_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 y correo electrónico de datospersonales@infodf.org.mx.