



**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO

**FIDEICOMISO EDUCACIÓN GARANTIZADA**

**DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN**

**INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION Y PERCEPCION A PADRES  
Y/O TUTORES DE BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA SEGURO CONTRA ACCIDENTES DE  
ESCOLARES, "VA SEGUR@" 2015.**

**ABRIL DE 2015**



**INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION Y PERCEPCION A PADRES Y/O TUTORES DE BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA SEGURO CONTRA ACCIDENTES DE ESCOLARES, "VA SEGUR@" 2014.**

**Introducción**

Los resultados de la pasada "EVALUACION INTERNA 2014 DE DISEÑO, OPERACIÓN Y MONITOREO DEL PROGRAMA CONTRA ACCIDENTES PERSONALES DE ESCOLARES, "VA SEGUR@" OPERADO EN 2013", mostraron la necesidad de aplicar una encuesta al programa para obtener información de percepción y satisfacción de los beneficiarios y usuarios del programa y que a su vez podrá responder a la Matriz de Indicadores Diseñados para el mismo; con la finalidad de poder enlazar y evaluar los diferentes niveles de objetivos tomando como referencia la Metodología del Marco Lógico (MML). Así mismo formará parte del sustento metodológico cuantitativo requerido en el Numeral V. Evaluación de Resultados y Satisfacción de la Evaluación Interna 2015 de los Programas Sociales del Distrito Federal Operados en 2014, publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 11 de marzo de 2015. Por lo que se presenta la siguiente "Encuesta de Percepción y Satisfacción a Padre o Tutores Beneficiarios del Programa "Va Segur@" 2014. La presente Encuesta de Satisfacción y Percepción, indicará el Grado de Satisfacción de los beneficiarios o derechohabientes con el Programa, de prestación del servicio por parte de la aseguradora y la red hospitalaria, y la percepción que tienen los usuarios del Programa en general. Estos resultados, servirán también como retroalimentación para la Coordinación del Programa y la Aseguradora en la prestación del servicio.

**Metodología**

Para el diseño muestral, se consideraron los datos provistos en los Informes Trimestrales y Anuales de la Coordinación del Programa "Va Segur@", en dónde la aseguradora registra el número de usuarios del mismo de manera mensual.

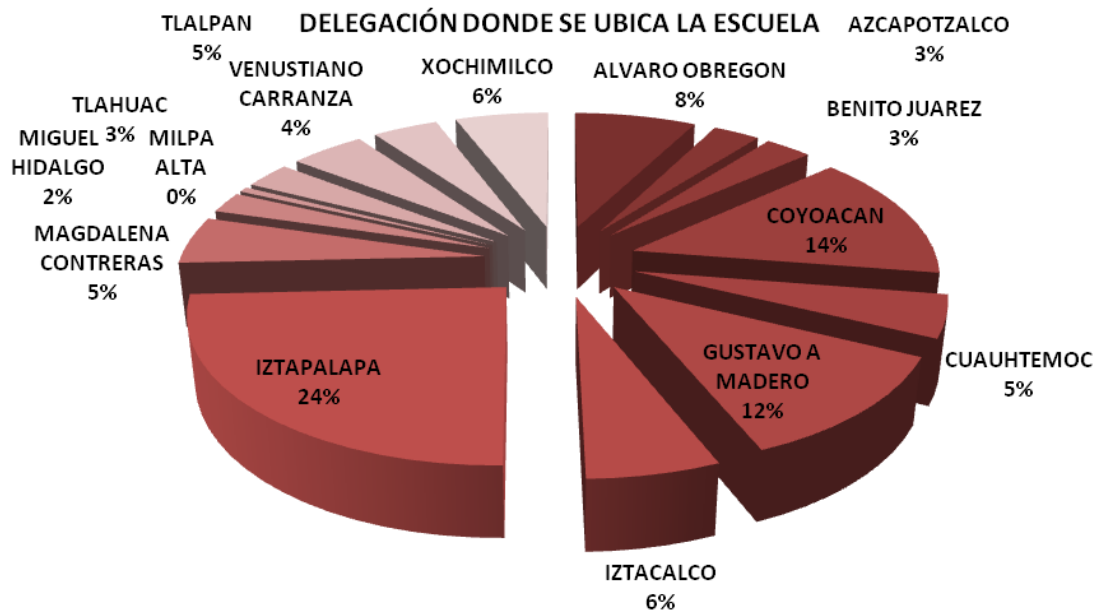
Meses	Enero	Feb	Mar	Abril	Mayo	Junio	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic
	239	242	314	169	191	254	86	81	347	348	287	151
	1366	1751	2142	1117	1508	1988	778	331	1613	1937	1712	1152
	531	638	747	407	571	759	320	82	499	646	583	390
	14	19	15	10	12	18	20	3	10	12	9	5
	41	67	119	64	40	63	37	1	9	31	28	21
<b>TOTALES</b>	<b>2191</b>	<b>2717</b>	<b>3337</b>	<b>1767</b>	<b>2322</b>	<b>3082</b>	<b>1241</b>	<b>498</b>	<b>2478</b>	<b>2974</b>	<b>2619</b>	<b>1719</b>

Fuente: Informes trimestrales de la Coordinación del Programa "Va Seguro"

La Encuesta consta de 6 preguntas y en colaboración con el Centro de Atención e Información del Fideicomiso Educación Garantizada, aplicó vía telefónica a los Beneficiarios que utilizaron el Programa en el ejercicio fiscal 2014.

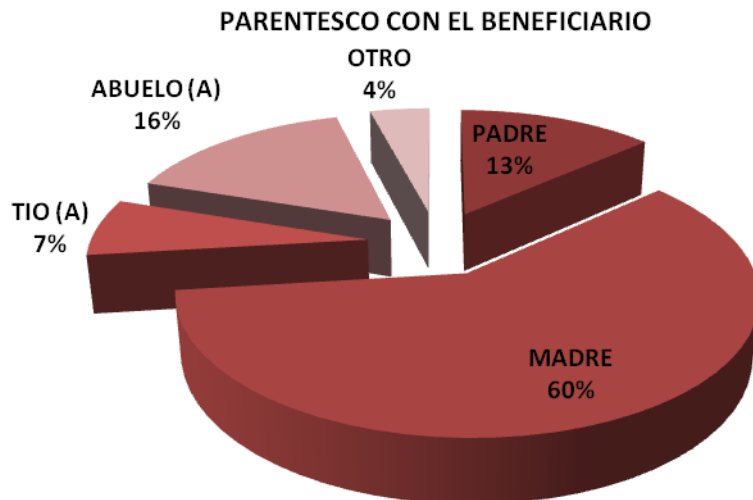
## Resumen de Resultados:

### 1. Delegación dónde se ubica la escuela.



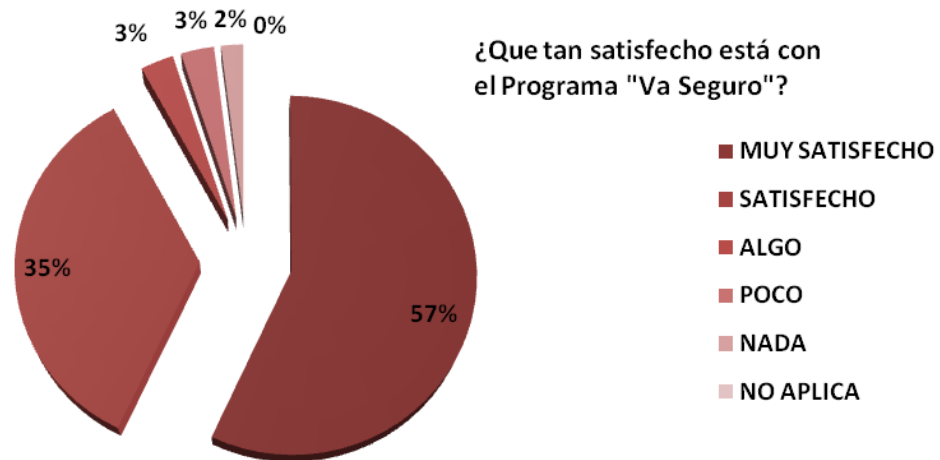
Es en la Delegación Iztapalapa dónde se encuentran ubicadas la mayor parte de las escuelas, y dónde está el mayor número de usuarios del programa, seguido de Gustavo A. Madero y Coyoacán.

### 2. Parentesco con el Beneficiario



### 3. Desempeño del Programa:

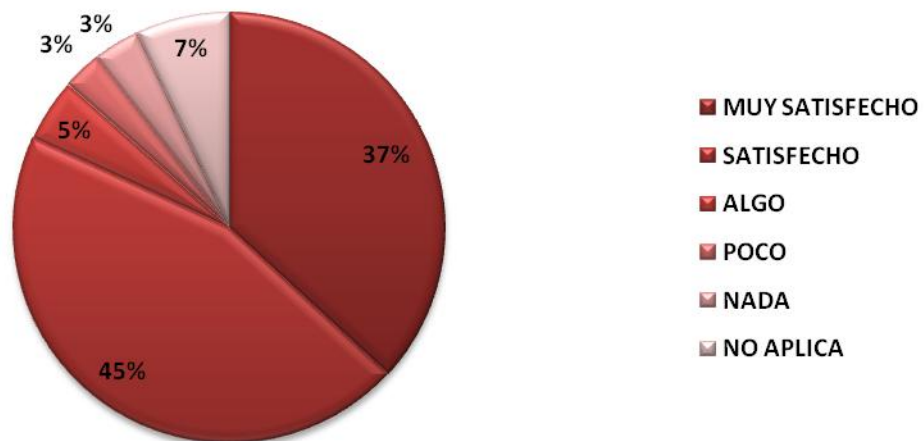
a. ¿Qué tan satisfecho está con el Programa "Va Segur@"?



Del total de los encuestados, **57%** contestaron estar **Muy Satisfechos** con el programa y **35% Satisfechos**. Por lo que el objetivo del programa y la prestación del servicio por parte de la aseguradora han sido satisfactorios.

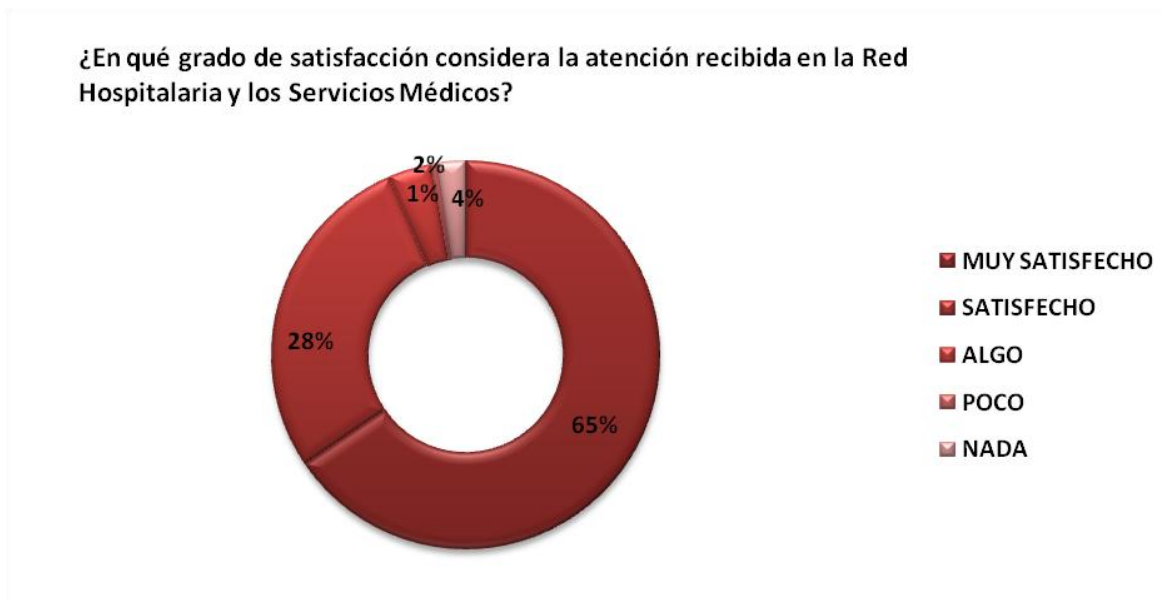
b. ¿En qué grado de satisfacción considera al Centro de Atención Telefónica?

¿En que grado de satisfacción considera al Centro de Atención Telefónica?

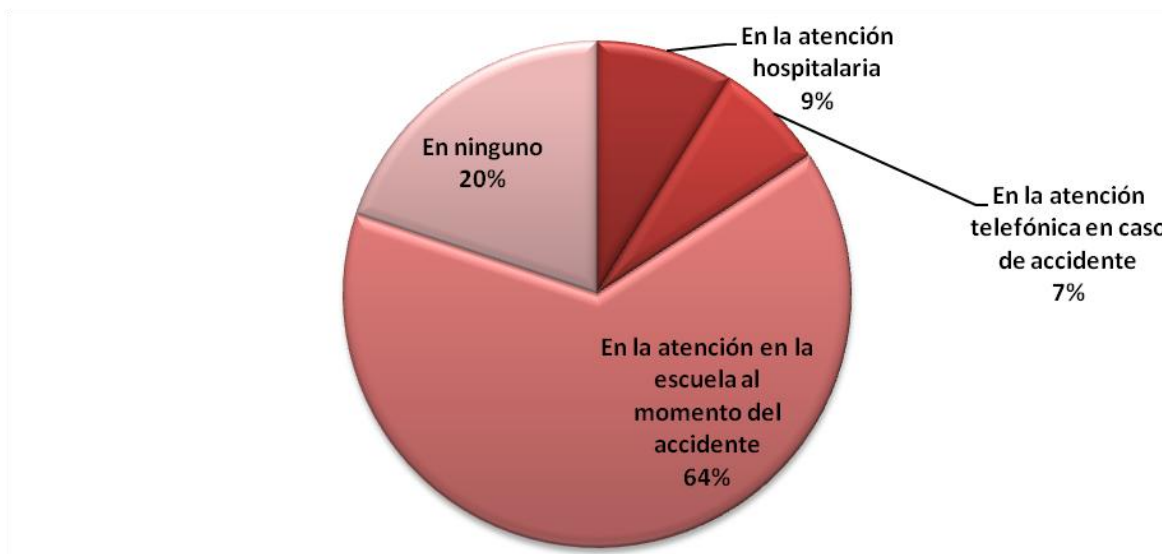


El Centro de Atención Telefónica, es el que proporciona la Aseguradora Thona SA de CV dónde los beneficiarios llaman para dar el Aviso de Accidente y ser canalizados a la Red Hospitalaria; el **45%** de los usuarios manifestó estar **muy satisfecho** con la atención recibida, un **37% satisfecho** y un **5% algo**.

c. ¿En qué grado de satisfacción considera la atención recibida en la Red Hospitalaria y los Servicios Médicos?



4. ¿De éstos aspectos, cuál consideras que es necesario mejorar?



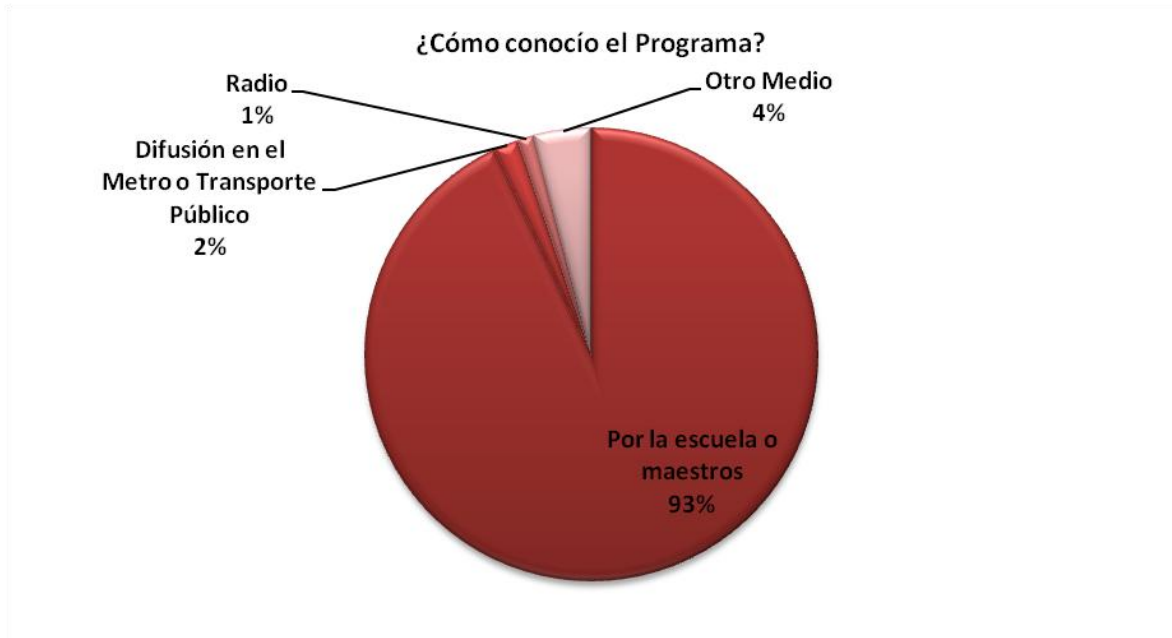
Del total de los encuestados, **64%** manifestó la necesidad de mejorar la atención en la escuela al momento del accidente, pues de primera instancia es en las escuelas donde se da el Aviso de Accidente Escolar. El **20%** consideró que no es necesario mejorar en otros aspectos de la atención recibida, el **9%** se refirió a mejorar la atención hospitalaria y un **7%** en la atención telefónica en caso de accidente. Estos aspectos de mejora están relacionados con la operación del programa en cuánto al servicio prestado.

5. ¿Conocía el Programa antes de que hiciera uso del seguro?



**87%** de los encuestados manifestaron no conocer el programa hasta el momento del accidente, por lo que es necesario repuntar en los factores que influyen en el conocimiento de la operación del programa.

6. ¿Cómo conoció el Programa?



## 7. El Programa "Va Segur@", ¿cubrió la expectativa que esperaba?



El **82%** de los encuestados manifestó que el Programa cubrió la expectativa esperada. Sólo un **13%** Medianamente y un **2%** Poco. Las familias que hicieron uso del programa pudieron enfrentar el accidente satisfactoriamente, sin que eso implicara un gasto catastrófico que afectara la economía familiar.

Los resultados de la presente encuesta de Percepción y Satisfacción a las personas Beneficiarias dan una valoración del grado en el que se cubren las expectativas del programa social, lo que demuestra que el programa se ajusta a las necesidades de los usuarios, tomando en cuenta sus puntos de vista.

La mayoría de los usuarios no tenía conocimiento del programa antes de utilizarlo y conocieron el programa en las escuelas por los maestros.

Los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el programa e hicieron énfasis en los aspectos que es importante mejorar en la prestación del servicio y parte de la operación:

- Prioritariamente lo relacionado con la atención en el momento del accidente en la escuela.
- La atención hospitalaria se encuentra en un segundo lugar de importancia
- La atención telefónica en una tercera como aspectos para mejorar.

En general la expectativa del Programa es muy alta, lo que habla del beneficio del programa para los usuarios y familias en el gasto y cobertura en el momento de enfrentar un accidente.