

CONTRALORÍA SOCIAL
EN PROGRAMAS SOCIALES
ESTATALES



2020

Sistema para el
Desarrollo
Integral de la
Familia del Estado
de Guanajuato
• INFORME DE RESULTADOS •



Secretaría de
la Transparencia
y Rendición
de Cuentas

Introducción

La participación ciudadana en acciones de contraloría social en los proyectos, programas, obras, acciones, trámites y servicios a cargo de la Administración Pública Estatal es un compromiso alineado a la Agenda 2030 de la ONU y a los Objetivos del Desarrollo Sostenible que de ella emanan, de manera específica en el objetivo 16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, y al objetivo 6.1.4 Fortalecer la gestión pública.

Asimismo la participación ciudadana se encuentra alineada con el Plan Nacional de Desarrollo, en el Eje General de Justicia y Estado de Derecho así como al Programa de Gobierno 2018-2024 en el Eje transversal del combate a la corrupción y mejora de la gestión pública, el fin gubernamental 6.1 Consolidar el buen gobierno y en la estrategia 3, Fortalecimiento de las acciones institucionales para la rendición de cuentas y gobierno abierto donde una de las acciones consiste en impulsar la participación de la población en la realización de acciones de contraloría social.

Con lo anterior, el Programa Estatal de Contraloría y Evaluación Social toma mayor relevancia al ser el instrumento a través del cual se establecen los proyectos que abonan a la promoción de la participación de los ciudadanos en la vigilancia, seguimiento y evaluación de las políticas públicas y, contribuye a fomentar la integridad y transparencia en el desempeño del servicio público, eliminando la opacidad, reduciendo los espacios para la corrupción e instrumentando mecanismos de rendición de cuentas y supervisión por parte de la sociedad.

Objetivo

Impulsar la participación de los beneficiarios de los programas sociales estatales u otros interesados, en la vigilancia, seguimiento y evaluación de dichos programas, a fin de implementar acciones de mejora, desde la perspectiva ciudadana.

Marco jurídico

La Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas tiene a su cargo el desempeño de las atribuciones y facultades en materia de Contraloría Social que le encomiendan ordenamientos legales aplicables en la materia tales como:

- ✓ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art. 6, 8, 9 y 26).
- ✓ Ley General de Desarrollo Social (Art. 1, 4, 10, 69, 70 y 71).
- ✓ Reglamento de La Ley General de Desarrollo Social (67, 69, 79).
- ✓ Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social.
- ✓ Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato (Art. 9, 10 y 15).
- ✓ Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales.

Estrategia

- I. **Meta 2020:** Incorporar la contraloría social en el 100% de los programas sociales estatales que opera la instancia normativa.
- II. **Enlace:** Lic. Gabriela García González.
- III. **Mecanismo:** Se identificaron los programas sociales estatales a través de la Ley del Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato del año Fiscal y con ello se inició el proceso.

Vinculación

- I. **Plan Sexenal de Trabajo de Contraloría Social (PSTCS):** Se procedió con la firma del plan sexenal de trabajo entre la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas y el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato.
- II. **Herramienta de registro y seguimiento:** Se estableció el sistema de contraloría social como medio oficial, para registrar y verificar el cumplimiento de las actividades de contraloría social acordadas.

Metodología para la definición de la Muestra

En apego al artículo 35 de los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales, se estableció la muestra válida con un nivel de confianza del 95% y un 5% de margen de error a través del siguiente modelo estadístico:

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} =$$

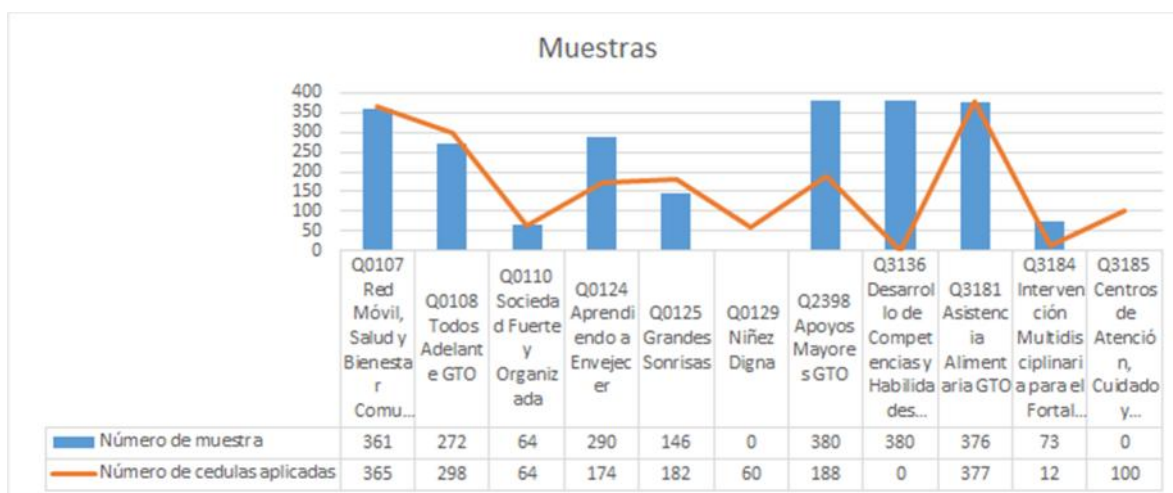
Dónde:

α_c = Valor del nivel de confianza (varianza)

e = Margen de error

N = Tamaño Población (universo)

A continuación se presenta el nivel de cumplimiento:



Acciones realizadas

Durante 2020 se realizaron actividades de contraloría social en 11 de los 19 programas sociales estatales definidos en la Ley de Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato para el Ejercicio Fiscal de 2020, esto representó el 57.8 %.

Programas Sociales Participantes

- Q0107 Red Móvil, Salud y Bienestar Comunitario-
- Q0108 Todos Adelante GTO
- Q0109 Espacios de Desarrollo para Adultos Mayores (COCOSOP)
- Q0110 Sociedad Fuerte y Organizada
- Q0124 Aprendiendo a Envejecer
- Q0125 Grandes Sonrisas
- Q0129 Niñez Digna
- Q2398 Apoyos Mayores GTO
- Q3181 Asistencia Alimentaria GTO
- Q3182 Orientación y Calidad Alimentaria GTO (Difusión)
- Q3184 Intervención Multidisciplinaria para el Fortalecimiento Familiar
- Q3186 Niñas, Niños y Adolescentes desarrollen Estilos de Vida Saludables (Difusión)
- Q3185 Centros de Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil (Sin meta de evaluación)

Q0107 Red Móvil, Salud y Bienestar Comunitario

Porcentaje de cumplimiento



Cédulas de evaluación reportadas

Objetivo del programa

El objetivo general del programa es impulsar procesos de organización comunitaria y la participación social que contribuyan a generar capacidades autogestivas, así como la instrumentación de proyectos comunitarios que cubran necesidades básicas, por medio de la integración de grupos de desarrollo comunitario.

Características del apoyo

Los tipos de apoyo que otorga el Programa son los siguientes:

- I. Talleres y capacitaciones que contribuyan a la instrumentación de proyectos comunitarios y a la generación de capacidades autogestivas;
- II. Apoyos individuales en especie a los que se puede acceder mediante la organización comunitaria. Los apoyos individuales se deben otorgar una sola vez durante un mismo ejercicio fiscal, cuando se trate de un mismo tipo de apoyo.

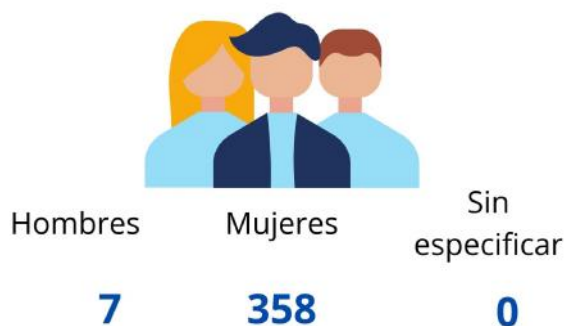
Entre los apoyos individuales puede otorgarse la instalación de proyectos sustentables tales como estufa ecológica, huerto familiar y/o aves de doble propósito (de traspatio), entre otros, de acuerdo a las necesidades presentadas por la localidad intervenida y el grupo de desarrollo comunitario; los insumos entregados por el DIF Estatal durante las capacitaciones para la instalación de proyectos sustentables no tienen el carácter de apoyos.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes



Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q0107 Red Móvil, Salud y Bienestar Comunitario					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Sí	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	358	3	2	2	365
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	363	0	0	2	365
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	360	3	0	2	365
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	364	1	0	0	365
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	2	361	1	1	365
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	363	0	0	2	365
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	362	2	0	1	365
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	356	7	1	1	365
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	362	1	1	1	365
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	327	23	13	2	365
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	362	2	1	0	365
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	360	1	3	1	365
¿Considera de utilidad la información que recibió?	362	1	1	1	365
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	318	41	2	4	365

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 358 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 98% del total de las personas entrevistadas; el 90% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 99% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

Por lo anterior se considera necesario reforzar la capacitación a fin de que los ciudadanos tengan más claridad en los temas donde hace falta fortalecer sus conocimientos.

Asimismo se identifica como área de oportunidad el informar que si hay un pago de alguna contraprestación, se les informe a los ciudadanos el motivo del cobro y el fin que tendrá el recurso para que no lo identifiquen como algo indebido.

“
Gracias por el apoyo
”

Beneficiaria de Atarjea

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 99% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- ✓ Brindar más pláticas y talleres de diferentes temas.
- ✓ Apoyar a más personas.
- ✓ Entregar más apoyos.
- ✓ Más seguimiento por parte de los promotores.
- ✓ Comenzar con las pláticas de manera presencial.

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia, sin embargo al no haber plasmado en la cédula el nombre de las personas que han dejado una imagen positiva en ellos, no se incluyen en esta evaluación los servidores públicos destacados.

Nota: Para considerar a los servidores públicos como destacados es necesario contar con su nombre, apellido y cargo para que puedan ser debidamente identificados y reconocidos.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.
2. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.

Q0108 Todos Adelante GTO

Porcentaje de cumplimiento



Cédulas de evaluación reportadas

Objetivo del programa

El objetivo general del programa es contribuir al mejoramiento de las circunstancias y condiciones de vida de las familias y población vulnerable del Estado de Guanajuato para así posibilitar el desarrollo integral de la familia y de los individuos en condiciones de indefensión, pobreza o desventaja social, mediante el otorgamiento de apoyos económicos o en especie.

Características del apoyo

A través del programa pueden otorgarse apoyos económicos, en especie y prestación de servicios.

Los apoyos económicos consisten en el pago de una determinada cantidad de dinero en favor de personas físicas o morales que hayan prestado o vayan a prestar servicios a personas beneficiarias. Estos apoyos pueden otorgarse en los supuestos siguientes:

I. Para el pago de adeudos contraídos por las personas beneficiarias por los conceptos siguientes:

- a) Gastos hospitalarios
- b) Gastos funerarios,
- c) Gastos en tratamientos dentales; y
- d) Tratamientos médicos.

II. Para el pago de servicios siguientes:

- a) Honorarios médicos por concepto de cirugías o tratamientos;
- b) Gastos hospitalarios por concepto de cirugías o tratamientos;
- c) Gastos hospitalarios por concepto de estudios médicos;
- d) Servicios relacionados con tratamientos médicos;
- e) Servicios relacionados con la, fabricación y seguimiento de prótesis;
- f) Servicios de albergue, asilo o alojamiento y otros servicios accesorios para personas sujetas de asistencia social;
- g) Transporte de personas; y
- h) Pasajes aéreos y custodia para niñas, niños y adolescentes resguardados en albergues fronterizos y que son trasladados hacia sus domicilios en el Estado de Guanajuato,

Los apoyos en especie consisten en la entrega a las personas beneficiarias, en carácter de donación, de cualquiera de los bienes siguientes:

- I. órtesis;
- II. Instrumental de cocina básico destinado al uso del hogar;
- III. Pañales;
- IV. Mobiliario diverso destinado a la mejora de la calidad de vida las personas beneficiarias en el que se incluyen camas, catres, colchonetas y otros similares;
- V. Leche en polvo para niñas y niños;
- VI. Medicamento;
- VII. Material de curación; y
- VIII. Insumos destinados a ser utilizados dentro de un tratamiento médico

A través del programa también pueden otorgarse servicios a través de brigadas, Estos servicios se realizan mediante actos y asesorías jurídicas, brindadas de manera personal o en conjunto a la población que se encuentra en condiciones de vulnerabilidad o que habita en zonas alejadas de las cabeceras municipales.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes



Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q0108 Todos Adelante GTO					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	295	1	1	1	298
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	294	2	2	0	298
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	294	2	2	0	298
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	296	0	2	0	298
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	3	293	2	0	298
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	295	0	2	1	298
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	295	0	1	2	298
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	295	0	1	2	298
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	294	1	1	2	298
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	291	4	1	2	298
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	295	0	1	2	298
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	295	0	0	3	298
¿Considera de utilidad la información que recibió?	290	0	0	8	298
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	2	289	0	7	298

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 295 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 99% del total de las personas entrevistadas; el 98% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 98% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

Asimismo se identifica como área de oportunidad el informar que si hay un pago de alguna contraprestación, se les informe a los ciudadanos el motivo del cobro y el fin que tendrá el recurso para que no lo identifiquen como algo indebido.

“ Gracias por el apoyo y la atención ”

Beneficiario de Valle de Santiago

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 99% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- ✓ Que nos sigan apoyando.

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia y en este apartado se presentan los nombres de quienes han dejado una imagen positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

✓ María del Carmen Cisneros (Trabajadora Social)

Nota: Para considerar a los servidores públicos como destacados es necesario contar con su nombre, apellido y cargo para que puedan ser debidamente identificados y reconocidos.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.
2. Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento del 100% de la meta establecida para la aplicación de cédulas de evaluación.
3. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.

Q0109 Espacios de Desarrollo para Adultos Mayores

Objetivo del programa

El objetivo general del programa es contribuir al desarrollo integral de las personas adultas mayores en aspectos relacionados con su estilo de vida, así como con sus usos y costumbres, buscando mejorar sus condiciones de vida y un envejecimiento activo y saludable, respetando su identidad.

Características del apoyo

En virtud del programa, la Dirección puede otorgar a los DIF Municipales o a la SICOM (Secretaría de Infraestructura, Conectividad y Movilidad) apoyo en dinero, que deberá ser destinado al mejoramiento de Infraestructura de los Espacios para personas adultas mayores, para complementar las canchas de cachibol y/o del Centro.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Constitución de Comités de Contraloría Social en la Obra Pública (COCOSOP)

Se constituyeron 4 comités de contraloría social en obra pública (COCOSOP) en los que participaron 21 ciudadanos de los cuales 4 son hombres y 17 son mujeres.



Q0109 Espacios de Desarrollo para Adultos Mayores		
Municipio	No. de Comités	Monto de Obras
San José Iturbide	1	\$ 199.905,91
Jaral del Progreso	1	
San Diego de la Unión	1	\$ 201.819,99
Apaseo el Grande	1	\$ 199.995,36
Total	4	\$ 601.721,26

Q0110 Sociedad Fuerte y Organizada

Porcentaje de cumplimiento



Cédulas de evaluación reportadas

Objetivo del programa

El objetivo general del programa es mejorar la calidad de los servicios prestados por las OSCS (Organizaciones de la Sociedad Civil).

Características del apoyo

Los tipos de apoyo que otorga el Programa son los siguientes:

A través del programa pueden otorgarse a las OSCS los apoyos siguientes: I. Apoyo económico para gastos de operatividad que podrá ser hasta por un máximo de \$233,333.34 (doscientos treinta y tres mil trescientos treinta y tres pesos 34/100 M.N.)

Este apoyo se otorgará por una sola ocasión durante el ejercicio fiscal 2020 y deberá ser destinado única y exclusivamente a los conceptos siguientes:

- a) Alimentos y artículos de aseo para el consumo y uso de las personas que son atendidas en la organización, únicamente en el caso de CAS y OAS;
- b) Agua, energía eléctrica, gas y otros servicios similares, necesarios para el objeto de la OSC.
- e) Gastos de capacitación;
- d) Medicinas, tratamientos, análisis clínicos, estudios médicos especializados y servicios de hospitalización;
- e) Pagos de arrendamiento del inmueble en el que se prestan los servicios de la OSC;
- f) Mobiliario destinado a las personas beneficiarias;
- g) Mejoras al inmueble necesarias para operar, según el servicio brindado;
- h) Pago de servicios educativos y recreativos de las personas atendidas.
- i) Servicios profesionales para la elaboración o mejora de modelos de atención o la prestación de atención directa a las personas beneficiarias; y
- j) Pago de personal que deben tener necesariamente para su operatividad, según las leyes regulatorias y servicio otorgado.

II. Apoyos económicos para fomentar su regulación, que podrá ser hasta por un monto de \$187,500.00

(Ciento ochenta y siete mil quinientos pesos 00/100). Este apoyo se otorga por una sola ocasión durante el ejercicio fiscal 2020 y deberá ser destinado al cumplimiento de los requerimientos necesarios para obtener la autorización administrativa emitida por la autoridad competente para su legal funcionamiento; y

III. Asesorías a OSCS, referentes a cumplir los requisitos que establece la normatividad que las regule.

La Dirección realizará las gestiones administrativas correspondientes por medio de los instrumentos jurídicos que se determinen para tal efecto, con la finalidad de ofertar los apoyos a que se refiere este artículo; la modalidad para la entrega de dichos apoyos se podrá realizar a través de medios electrónicos de dispersión de recursos.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes



Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q0110 Sociedad Fuerte y Organizada					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	60	4	0	0	64
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	61	2	1	0	64
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	62	1	1	0	64
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	63	1	0	0	64
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	64	0	0	64
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	64	0	0	0	64
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	59	1	3	1	64
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	52	6	5	1	64
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	62	0	2	0	64
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	36	26	2	0	64
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	62	0	2	0	64
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	64	0	0	0	64
¿Considera de utilidad la información que recibió?	64	0	0	0	64
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	19	44	0	1	64

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 60 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 94% del total de las personas entrevistadas; el 56% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 97% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

Por lo anterior se considera necesario reforzar la capacitación a fin de que los ciudadanos tengan más claridad en los temas donde hace falta fortalecer sus conocimientos.

“

”

Reconocimiento a toda la coordinación por la atención y asesoría

Beneficiario de León

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 100% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- ✓ Aumentar el apoyo a las organizaciones de la sociedad.
- ✓ Realizar visitas más continuas a la institución.
- ✓ Digitalizar el trámite y la comprobación de gastos.
- ✓ Agilizar la entrega del apoyo.

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia y en este apartado se presentan los nombres de quienes han dejado una imagen positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- ✓ Miguel Valdemar (Responsable del Programa)

Nota: Para considerar a los servidores públicos como destacados es necesario contar con su nombre, apellido y cargo para que puedan ser debidamente identificados y reconocidos.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.
2. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.

Q0124 Aprendiendo a Envejecer

Porcentaje de cumplimiento



Cédulas de evaluación reportadas

Objetivo del programa

El objetivo general del programa es promover y realizar acciones de capacitación que permitan mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores en un marco de inclusión social con recursos humanos que cuenten con herramientas teórico prácticas de envejecimiento activo y con la participación de generaciones diferentes.

Características del apoyo

Los tipos de apoyo que otorga el Programa son los siguientes:

- I. Capacitaciones en temas relativos a salud mental, física, nutricional, y bucal y de los derechos de las personas adultas mayores, además de temas sociales, económico productivos, reducción de riesgos y daños a su salud e integridad física, relacionados con las personas adultas mayores, promoción y difusión de los derechos de las personas adultas mayores; y asesoría continua al personal operativo y administrativo de los DIF Municipales que atiendan o tengan contacto con personas adultas mayores de los 46 Municipios del Estado de Guanajuato; y
- II. Diplomados. La Dirección realizará las gestiones administrativas correspondientes por medio de los instrumentos jurídicos que se determinen para el efecto, con la finalidad de ofertar los apoyos a que se refiere este artículo.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes



Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q0124 Aprendiendo a Envejecer					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	164	8	2	0	174
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	160	8	5	1	174
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	161	11	2	0	174
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	164	5	1	4	174
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	11	159	0	4	174
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	168	0	0	6	174
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	146	5	2	21	174
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	144	0	7	23	174
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	159	3	6	6	174
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	132	23	14	5	174
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	169	1	2	2	174
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	161	3	2	8	174
¿Considera de utilidad la información que recibió?	160	0	0	14	174
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	111	44	0	19	174

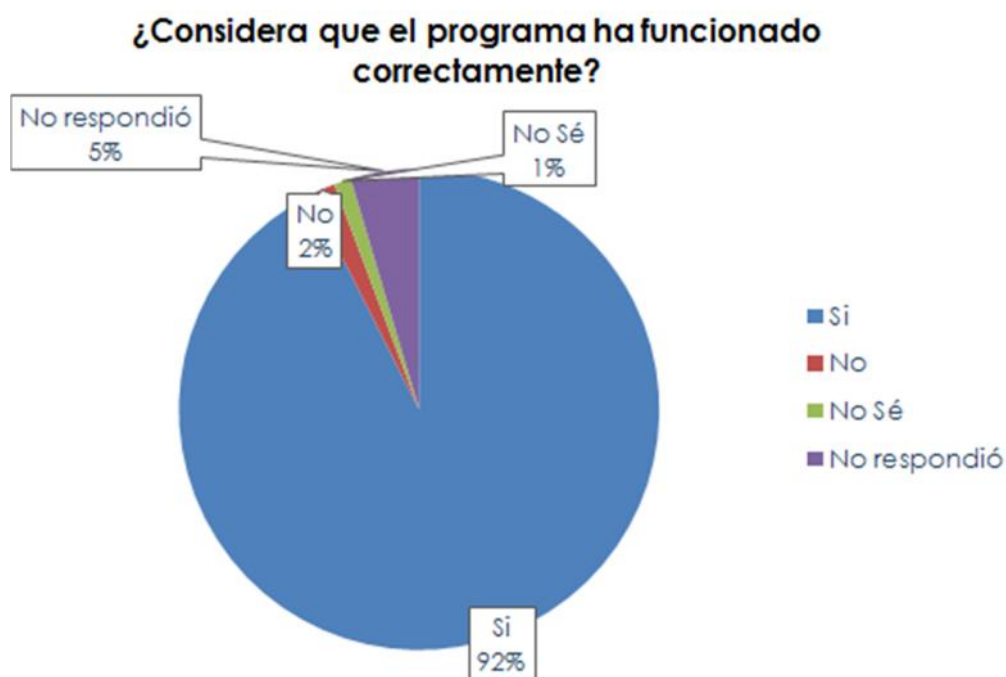
Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 164 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 94% del total de las personas entrevistadas; el 76% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 93% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

Por lo anterior se considera necesario reforzar la capacitación a fin de que los ciudadanos tengan más claridad en los temas donde hace falta fortalecer sus conocimientos.

Asimismo se identifica como área de oportunidad el informar que si hay un pago de alguna contraprestación, se les informe a los ciudadanos el motivo del cobro y el fin que tendrá el recurso para que no lo identifiquen como algo indebido.

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 92% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- ✓ Más actividades para los adultos mayores (pláticas, talleres, viajes, ejercitación)
- ✓ Contar con servicio médico.
- ✓ Integrar a más adultos mayores al programa.
- ✓ Mayor duración de las actividades.

- ✓ Hacer más difusión al Programa y a los apoyos que este brinda.
- ✓ Dar más atención a los adultos mayores.
- ✓ Más atención a los grupos.
- ✓ Dar las pláticas en lugares más amplios y abiertos.

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia y en este apartado se presentan los nombres de quienes han dejado una imagen positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- ✓ DEPAM - CEDPM
- ✓ DIF ESTATAL

Nota: Para considerar a los servidores públicos como destacados es necesario contar con su nombre, apellido y cargo para que puedan ser debidamente identificados y reconocidos.

Debido a la contingencia por COVID-19, este programa no cumplió con la meta en la aplicación de cédulas de evaluación. Se anexa oficio de justificación.




**Familias
con Grateza**

Guanajuato, Gto., 03 de febrero de 2021
Oficio SDIFEG/DAPAM/017/2021
Asunto: Justificación Meta Superada Programas
Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores

Profesor J. Ramón Hernández Hernández
Director General de Contraloría y Evaluación Social
Presente

En seguimiento a la captura de cédulas de Evaluación de Contraloría Social solicitadas a la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, informo a usted que, en 2020, en específico en el mes de julio y como consecuencia de los recortes presupuestales, hechos a los programas de la Dirección, para la atención de la situación sanitaria de emergencia originada por la **pandemia**, causada por el virus (SARS-CoV-2), se ajustaron las metas programadas originalmente.

Por otra parte, ante esta situación, en el estado se establecieron e implementaron medidas preventivas para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica esta enfermedad, con especial énfasis en **grupos vulnerables como son las personas adultas mayores**, beneficiarias de los programas de esta Dirección.

Por lo anterior, desde marzo de 2020, en los 46 municipios se suspendieron las actividades presenciales con las personas adultas mayores en los Espacios de Desarrollo existentes en los mismos y donde eran aplicadas dichas cédulas, por lo que en el año que nos ocupa, se procedió al levantamiento de las cédulas vía telefónica, entre las personas que habitualmente asistían a dichas instalaciones, no logrando en todas las ocasiones contar con la respuesta esperada por la falta de este medio de comunicación, por estar fuera de servicio o por cambio de número sin haberse notificado en su momento.

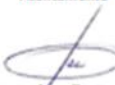
Por lo anterior, el logro alcanzado de las metas sugeridas de los Programas siguientes fue:

Q0124 Aprendiendo a Envejecer
Meta Sugerida: 290
Cédulas entregadas: 184
Capturadas en sistema: 174

Q2398 Apoyos Mayores GTO
Meta Sugerida: 380
Cédulas entregadas: 189
Capturadas en sistema: 188

Sin más por el momento, quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración.

Atentamente


Manuel Aguilar Romo
 Director de Atención a Personas Adultas Mayores

Ccp. Archivo

GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO
Paseo de la Presa no. 89A / Guanajuato, Gto, México.
C.P. 36000 / Tel. (473) 7353300

dif.guanajuato.gob.mx    **@difgto**

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.
2. Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento del 100% de la meta establecida para la aplicación de cédulas de evaluación.
3. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.

Q0125 Grandes Sonrisas

Porcentaje de cumplimiento



Cédulas de evaluación reportadas

Objetivo del programa

El objetivo general del programa es mejorar las condiciones bucales de las personas adultas mayores que favorezcan su digestión y nutrición y propicien mejoras estéticas en su persona, elevando su autoestima, salud y calidad de vida.

Características del apoyo

Los tipos de apoyo que otorga el Programa son los siguientes:

- I. Diagnóstico y valoración de personas candidatas potenciales para prótesis totales y parciales;
- II. Elaboración, colocación y ajuste de prótesis totales y parciales;
- III. Realización de tratamientos pre-protésicos; y
- IV. Brigadas de atención y valoración dental, acercando el servicio a las personas beneficiarias.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes



Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa Q0125 Grandes Sonrisas					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	181	0	0	1	182
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	181	0	0	1	182
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	181	0	0	1	182
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	181	0	0	1	182
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	181	0	1	182
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	181	0	0	1	182
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	180	1	0	1	182
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	181	0	0	1	182
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	181	0	0	1	182
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	181	0	0	1	182
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	181	0	0	1	182
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	181	0	0	1	182
¿Considera de utilidad la información que recibió?	180	1	0	1	182
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	0	179	0	3	182

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 181 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 99% del total de las personas entrevistadas; el 99% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el

programa y 99% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

Por lo anterior se considera necesario reforzar la capacitación a fin de que los ciudadanos tengan más claridad en los temas donde hace falta fortalecer sus conocimientos.

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 99% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

No se manifestaron sugerencias en este programa por parte de los beneficiarios.

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia, sin embargo al no haber plasmado en la cédula el nombre de las personas que han dejado una imagen positiva en ellos, no se incluyen en esta evaluación los servidores públicos destacados.

Nota: Para considerar a los servidores públicos como destacados es necesario contar con su nombre, apellido y cargo para que puedan ser debidamente identificados y reconocidos.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.
2. Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento del 100% de la meta establecida para la aplicación de cédulas de evaluación.
3. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.
4. Revisar que los adultos mayores llenen las cédulas en su totalidad ya que la gran mayoría carece de número telefónico y eso imposibilita realizar la verificación de la aplicación de la cédula.

Q0129 Niñez Digna

Este programa no tenía meta de evaluación sin embargo decidieron aplicar las cédulas de evaluación a sus beneficiarios.

Objetivo del programa

Brindar asistencia social a niñas y niños menores de doce años, a quienes se les atribuya la comisión o participación en un hecho que la ley señale como delito, con el propósito de modificar y mejorar las circunstancias de carácter personal, familiar y social que impiden su desarrollo integral.

Características del apoyo

A través del programa pueden otorgarse los apoyos siguientes:

- I. Asesoría legal e intervención jurídica tanto a la niña o niño como a sus madres, padres, personas tutoras, familia o representantes legales: Es el apoyo mediante el cual el área jurídica tiene el primer contacto directo con los usuarios del servicio dándoles a conocer los alcances de los servicios que les serán ofrecidos, así como concientizar sobre el respeto y observancia de los derechos de niños, niñas y adolescentes, explicar cuáles son las obligaciones que se tienen con ellos. Asesorar a los padres, tutores o representantes legales con respecto a temas jurídicos relativos a la patria potestad, custodia, pensión alimenticia, medidas de restricción, divorcios, regularización del estado civil entre otras;
- II. Tratamiento psicológico aplicado a la niña o niño y orientación psicológica para las madres, padres, personas tutoras, familia o representantes legales: Es el procedimiento mediante el cual se lleva a cabo el seguimiento del caso, trabajándose con la niña o niño y/o su familia con base a la modalidad de intervención determinadas en la etapa de indicación del tratamiento, con la finalidad de trabajar el foco de atención y las metas definidas a partir del estudio psicodiológico aplicado a la niña o niño beneficiario;
- III. Uniformes escolares, deportivos, culturales o artísticos: Uniforme es la indumentaria distintiva utilizada por el alumnado de algunos centros educativos que consideran su uso obligatorio;
- IV. Calzado escolar, deportivo o artístico: Parte de la vestimenta que se usa en los pies y que tiene la intención de brindar protección y comodidad a las niñas y niños durante sus actividades educativas;
- V. Ropa Invernal (pants): Ropa que cubra y proteja el cuerpo de las niñas y niños con la finalidad de abrigar y prevenir enfermedades respiratorias;
- VI. Artículos de uso personal de la niña o niño: Productos sanitarios, destinados a ser usados para la higiene personal, limpieza y cuidado del cuerpo, siendo importantes para la salud y la prevención de enfermedades;
- VII. Camas: Mueble necesario para dormir o descansar, acondicionado por un colchón y una base que brinda la comodidad a las niñas y niños, proporcionándoles de esta manera privacidad;
- VIII. Material escolar: Son herramientas necesarias que facilitan la experiencia de enseñanza-aprendizaje, así como el traslado adecuado de los mismos, desde su hogar al centro

educativo, enriquecen las actividades formativas y contribuyen a la adquisición de distintas habilidades;

IX. Pagos de inscripciones, colegiaturas, o donativos por otros servicios en instituciones públicas, educativas, deportivas, culturales, artísticas, de salud, asociaciones civiles y de asistencia social: Dinero en efectivo o donativos en especie que debe cumplirse para la admisión en las instituciones;

X. Consultas médicas, exámenes médicos, medicamentos, ortesis y prótesis:

- a) **Consultas Médicas:** son aquellas consultas en las que resulta necesario acudir con un profesional para que se reciba atención cuando se sufre de algún problema de salud, que afecte su estado físico;
- b) **Exámenes Médicos:** Son aquellos que buscan obtener datos vitales y precisos para conocer la salud de la niña o niño y que contribuya al mejoramiento de su salud;
- c) **Medicamentos:** Son aquellos que se destinan a la curación, tratamiento o prevención de las enfermedades o síntomas con el fin de mejorar el sistema fisiológico o su estado mental;
- d) **Ortesis:** Son aquellos aparatos ortopédicos externos que sirven como ayuda o soporte y que se utilizan para la prevención de movimientos no deseados y para estabilizar o restringir el movimiento de la línea de una o más articulaciones a través de la corrección de la deformidad o que se utilizan para el alivio total o parcial del peso corporal o conjunto; y
- e) **Prótesis:** Es una extensión artificial de un órgano o pieza que sustituye un miembro del cuerpo por otro o un aparato especial que reproduce en cierta medida la parte que falta.

XI. Dinero para el pago del transporte público necesario para que la niña o niño y así como sus familiares se trasladen de su domicilio al lugar en el que se le proporcione cualquiera de los beneficios a que se refieren las fracciones I, II, XII, XIII y XIV: Es el apoyo económico en efectivo para poder solventar los gastos de traslado en transporte público del beneficiario y un acompañante;

XII. Pláticas de orientación y talleres de prevención de la comisión y/o participación de hechos que la ley señale como delito, dirigidas a niñas y niños menores de doce años de edad, madres y padres de familia, así como docentes y directivos de escuelas primarias:

- a) **Pláticas de orientación:** Se caracterizan por la exposición de determinados temas, sólo de manera teórica y breve, con la intención de brindar herramientas de prevención, detección y actuación a los receptores de las mismas, limitando la participación de los asistentes en una sesión de preguntas y respuestas. La duración es de entre cincuenta a ciento veinte minutos; y
- b) **Talleres:** Son una metodología de trabajo en la que se integran la teoría y la práctica, requiere de la participación activa del grupo objetivo por medio de dinámicas, material audiovisual, material deportivo, cultural, educativo, etc., teniendo como objetivo general proporcionar herramientas y protocolos a los participantes para prevenir, detectar y actuar en casos de probable comisión o participación de las niñas y niños en conductas parasociales, antisociales u hechos señalados como delito, con la finalidad de disminuir los factores de riesgo que predisponen, preparan y desencadenan estas conductas. Se caracterizan además por la investigación, el aprendizaje por descubrimiento y el trabajo en equipo; la duración del taller puede ser desde una hasta tres sesiones, con un tiempo de entre cincuenta y noventa minutos cada una;

XIII. Visitas grupales a instituciones públicas de bajo o nulo costo, con el objetivo de acercar a los beneficiarios del Programa a la práctica de actividades deportivas, culturales, artísticas

y educativas con el propósito de modificar y mejorar las circunstancias de carácter personal, familiar y social que impiden su desarrollo integral; y

XIV. Cualquier otro con el que se contribuya al cumplimiento de los objetivos establecidos en las presentes reglas siempre que el presupuesto del programa lo permita.

La Dirección realizará las gestiones administrativas correspondientes por medio de los instrumentos jurídicos que se determinen para el efecto, con la finalidad de ofertar los apoyos; la modalidad para la entrega de los apoyos económicos se podrá realizar a través de medios electrónicos de dispersión de recursos.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes



Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa Q0129 Niñez Digna					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	60	0	0	0	60
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	60	0	0	0	60
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	59	1	0	0	60
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	58	1	0	1	60
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	60	0	0	60
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	59	0	0	1	60
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	60	0	0	0	60
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	60	0	0	0	60
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	60	0	0	0	60
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	59	1	0	0	60
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	60	0	0	0	60
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	60	0	0	0	60
¿Considera de utilidad la información que recibió?	60	0	0	0	60
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	10	50	0	0	60

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 60 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 100% del total de las personas entrevistadas; el 98% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 98% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

Por lo anterior se considera necesario reforzar la capacitación a fin de que los ciudadanos tengan más claridad en los temas donde hace falta fortalecer sus conocimientos.

“

Agradezco mucho su paciencia y su manera de orientar y explicar de

”

manera muy completa para mejorar la convivencia familiar

Beneficiaria de León

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 100% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- ✓ Más sesiones.
- ✓ Instalar oficinas más cercanas.

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia y en este apartado se presentan los nombres de quienes han dejado una imagen positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- ✓ Luisa Basurto (Psicóloga)
- ✓ Todo el equipo de trabajo

Nota: Para considerar a los servidores públicos como destacados es necesario contar con su nombre, apellido y cargo para que puedan ser debidamente identificados y reconocidos.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.
2. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.

Q2398 Apoyos Mayores GTO

Porcentaje de cumplimiento



Cédulas de evaluación reportadas

Objetivo del programa

El objetivo general del programa es contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores afectadas por el abandono, la pobreza y la vulnerabilidad debido a carencia de familia, rechazo familiar, maltrato físico, psicológico y carencia de recursos económicos, en el Estado de Guanajuato.

Características del apoyo

Los tipos de apoyo que otorga el Programa son los siguientes:

- I. A través del programa puede otorgarse a las personas beneficiarias apoyos económicos.

La Dirección debe realizar las gestiones administrativas correspondientes, por medio de los instrumentos jurídicos que se determinen para el efecto, con la finalidad de ofertar los apoyos a que se refiere este artículo. La modalidad para la entrega de dichos apoyos se podrá realizar a través de medios electrónicos de dispersión de recursos.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes



Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q2398 Apoyos Mayores GTO					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Sí	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	184	0	4	0	188
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	185	0	3	0	188
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	187	0	1	0	188
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	187	0	1	0	188
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	1	187	0	0	188
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	186	0	2	0	188
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	184	0	4	0	188
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	183	0	5	0	188
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	184	0	4	0	188
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	177	0	11	0	188
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	188	0	0	0	188
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	188	0	0	0	188
¿Considera de utilidad la información que recibió?	168	0	0	20	188
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	8	140	0	40	188

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 184 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 98% del total de las personas entrevistadas; el 94% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 99% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

Asimismo se identifica como área de oportunidad el informar que si hay un pago de alguna contraprestación, se les informe a los ciudadanos el motivo del cobro y el fin que tendrá el recurso para que no lo identifiquen como algo indebido.

“

”

Excelente atención y buena Información sobre el programa

Beneficiario de Jaral de Progreso

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 100% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- ✓ Aumentar el apoyo.
- ✓ Beneficiar a más personas.
- ✓ Entregar todo el apoyo en efectivo.
- ✓ Seguir beneficiando a los adultos mayores.

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia y en este apartado se presentan los nombres de quienes han dejado una imagen positiva en los beneficiarios, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor; sin embargo al no haber plasmado los datos completos del servidor público, éstos no se muestran en el presente informe.

Debido a la contingencia por COVID-19, este programa no cumplió con la meta en la aplicación de cédulas de evaluación. Se anexa oficio de justificación.




Familias con Grandeza

Guanajuato, Gto., 03 de febrero de 2021
 Oficio SDIFEG/DAPAM/017/2021
Asunto: Justificación Meta Superada Programas
 Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores

Profesor J. Ramón Hernández Hernández
 Director General de Contraloría y Evaluación Social
Presente

En seguimiento a la captura de cédulas de Evaluación de Contraloría Social solicitadas a la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, informo a usted que, en 2020, en específico en el mes de julio y como consecuencia de los recortes presupuestales, hechos a los programas de la Dirección, para la atención de la situación sanitaria de emergencia originada por la **pandemia**, causada por el virus (SARS-CoV-2), se ajustaron las metas programadas originalmente.

Por otra parte, ante esta situación, en el estado se establecieron e implementaron medidas preventivas para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica esta enfermedad, con especial énfasis en **grupos vulnerables como son las personas adultas mayores**, beneficiarias de los programas de esta Dirección.

Por lo anterior, desde marzo de 2020, en los 40 municipios se suspendieron las actividades presenciales con las personas adultas mayores en los Espacios de Desarrollo existentes en los mismos y donde eran aplicadas dichas cédulas, por lo que en el año que nos ocupa, se procedió al levantamiento de las cédulas vía telefónica, entre las personas que habitualmente asistían a dichas instalaciones, no logrando en todas las ocasiones contar con la respuesta esperada por la falta de este medio de comunicación, por estar fuera de servicio o por cambio de número sin haberse notificado en su momento.

Por lo anterior, el logro alcanzado de las metas sugeridas de los Programas siguientes fue:

Q0124 Aprendiendo a Envejecer
 Meta Sugerida: 290
 Cédulas entregadas: 184
 Capturadas en sistema: 174

Q2398 Apoyos Mayores GTO
 Meta Sugerida: 380
 Cédulas entregadas: 189
 Capturadas en sistema: 188

Sin más por el momento, quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración.

Atentamente



Manuel Aguilar Romo
 Director de Atención a Personas Adultas Mayores

Ccp. Archivo

GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO
 Paseo de la Presa no. 89A / Guanajuato, Gto, México.
 C.P. 36000 / Tel. (473) 7353300

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.
2. Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento del 100% de la meta establecida para la aplicación de cédulas de evaluación.
3. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.

Q3136 Desarrollo de Competencias y Habilidades Parentales

Porcentaje de cumplimiento



Cédulas de evaluación reportadas

Objetivo del programa

El objetivo general del programa es promover el desarrollo de competencias y habilidades parentales óptimas, que permitan mejorar las interacciones entre padres e hijos, estimulando la comunicación asertiva, el apego seguro, la afectividad y la empatía, a través de experiencias de aprendizaje temprano, para mejorar los estilos de crianza positiva.

Características del apoyo

Los tipos de servicios que otorga el Programa son los siguientes:

- I. Capacitación en desarrollo personal y familiar:
 - a) Integración de grupos mediante sesiones de desarrollo personal y familiar;
 - b) Foros estatales, municipales y conferencias enfocadas en temáticas de materia familiar;
 - c) Pláticas informativas sobre el desarrollo humano y la familia; y
 - d) Encuentros de padres e hijos.
- II. Intervención preventiva a familias en situación de vulnerabilidad.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Este programa no dio cumplimiento con la aplicación de cédulas de evaluación social.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento del 100% de la meta establecida para la aplicación de cédulas de evaluación.

Q3181 Asistencia Alimentaria GTO

Porcentaje de cumplimiento



Cédulas de evaluación reportadas

Objetivo del programa

El objetivo general del programa es contribuir a un estado nutricional adecuado de la población en condiciones de vulnerabilidad, favoreciendo el consumo de una alimentación nutritiva, suficiente y de calidad, fortalecida por la educación nutricional y el aseguramiento de la calidad alimentaria para mejorar su bienestar.

Características del apoyo

Este programa opera en las siguientes modalidades:

- I. Desayunos escolares.
- II. Asistencia alimentaria a personas y grupos de atención prioritaria.
- III. Asistencia alimentaria durante los primeros mil días de vida.
- IV. Asistencia alimentaria a personas en situación de desastre o emergencia.

A través de la modalidad desayunos escolares pueden otorgarse los siguientes apoyos:

- I. Dotación de insumos alimentarios fríos durante los días hábiles del ciclo escolar, que consta de una ración diaria de cereal integral, una de fruta deshidratada y una de leche descremada.
- II. Dotación de insumos alimentarios para la preparación de desayunos o comida caliente en espacios alimentarios durante los días hábiles del ciclo escolar, que consta de cereales, leguminosas, alimentos de origen animal y verduras.

En su modalidad de asistencia alimentaria a personas y grupos de atención primaria, se otorgan los siguientes apoyos:

- I. Paquetes de insumos alimentarios diseñados para cubrir un tiempo de comida al día para una persona, durante 30 días.

- II. Dotación de insumos alimentarios para la preparación de desayunos o comida caliente preparadas en espacios alimentarios durante los días hábiles del año y consta de cereales, leguminosas, alimentos de origen animal y verduras; y
- III. Fortalecimiento de espacios alimentarios mediante la entrega de mobiliario o equipo o mediante la transferencia de dinero a los DIF Municipales para su adquisición.

En su modalidad asistencia alimentaria durante los primeros mil días de vida, se pueden otorgar los apoyos siguientes:

- I. Paquete de insumos alimentarios diseñado para cubrir un tiempo de comida al día para una persona, durante 30 días, y
- II. Dotación de insumos alimentarios para la preparación de desayunos o comida caliente en espacios alimentarios durante los días hábiles del año, que consta de cereales, leguminosas, alimentos de origen animal y verduras.

En su modalidad asistencia alimentaria a personas en situación de desastre o emergencia, se pueden otorgar los apoyos siguientes:

- I. Paquetes de insumos alimentarios diseñados para cubrir por lo menos una comida diaria hasta para cuatro personas al menos por 20 días; y,
- II. Ración de alimentos preparados en espacios alimentarios, con base en los tres grupos de alimentos, diseñada para satisfacer las necesidades alimentarias, mediante la entrega de hasta tres raciones de alimento al día por persona beneficiaria.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes



Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q3181 Asistencia Alimentaria GTO					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	364	11	2	0	377
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	365	11	1	0	377
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	368	9	0	0	377
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	376	1	0	0	377
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	2	375	0	0	377
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	376	1	0	0	377
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	373	4	0	0	377
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	376	1	0	0	377
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	375	1	1	0	377
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	328	35	14	0	377
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	376	0	1	0	377
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	371	1	0	5	377
¿Considera de utilidad la información que recibió?	376	0	0	1	377
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	314	61	0	2	377

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 364 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 97% del total de las personas entrevistadas; el 87% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 98% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

Por lo anterior se considera necesario reforzar la capacitación a fin de que los ciudadanos tengan más claridad en los temas donde hace falta fortalecer sus conocimientos.

Asimismo se identifica como área de oportunidad el informar que si hay un pago de alguna contraprestación, se les informe a los ciudadanos el motivo del cobro y el fin que tendrá el recurso para que no lo identifiquen como algo indebido.

“

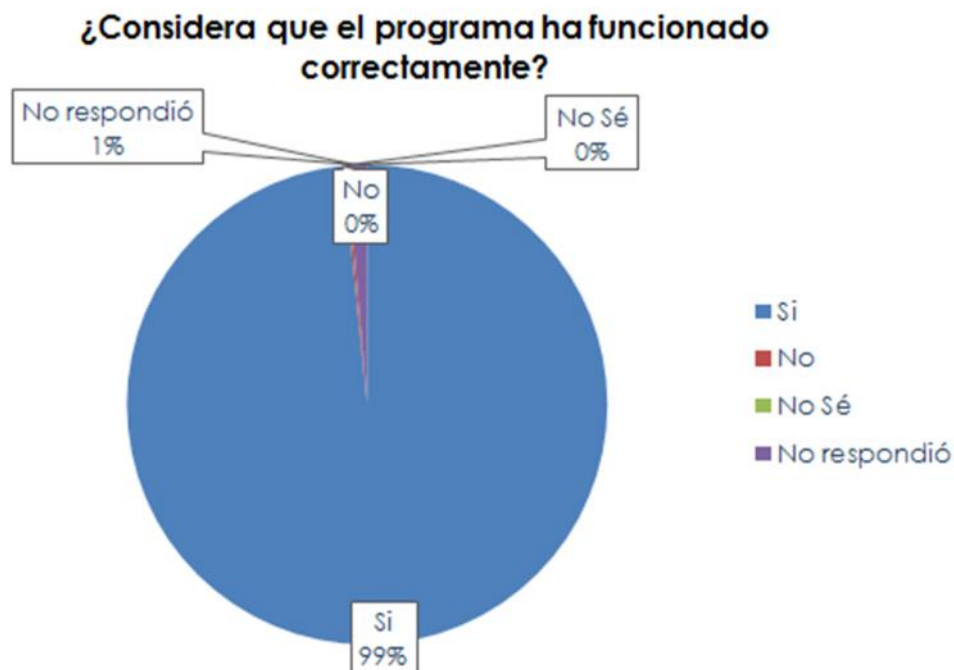
Buena gestión en beneficio del grupo de la comunidad

”

Beneficiaria de Santa Catarina

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 99% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- ✓ Se nos siga apoyando con las despensas.
- ✓ Entregar despensas más surtidas.
- ✓ Entrega periódica y constante de la despensa.
- ✓ Apoyar a más personas.
- ✓ Capacitación para saber utilizar los insumos.
- ✓ Visitas más continuas a la localidad.

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia y en este apartado se presentan los nombres de quienes han dejado una imagen positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- ✓ Jorge Quirós Martínez (Supervisor)

Nota: Para considerar a los servidores públicos como destacados es necesario contar con su nombre, apellido y cargo para que puedan ser debidamente identificados y reconocidos.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.
2. Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento del 100% de la meta establecida para la aplicación de cédulas de evaluación.
3. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.
4. A fin de garantizar que el proceso sea transparente, verificar que las cédulas reportadas en el programa correspondan al que se está evaluando, esto debido a que se detectó que algunos beneficiarios son de Red Móvil.

Q3182 Orientación y Calidad Alimentarla GTO

Objetivo del programa

El objetivo general del programa es contribuir a la operatividad del Programa de Asistencia Alimentaria GTO, mediante acciones de orientación y aseguramiento de la calidad alimentaria de las personas beneficiarias.

Características del apoyo

A través del programa, se brinda la orientación alimentaria mediante estrategias para la promoción de una alimentación correcta, buenas prácticas de higiene, ejercicio, hidratación y utilización del menú cíclico, por medio de pláticas, capacitaciones, talleres, demostraciones culturales, actividades lúdicas, material didáctico o cualquier otro instrumento que contribuya al cumplimiento del objetivo.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Difusión en materia de contraloría social

Debido a la contingencia sanitaria por COVID-19 no fue posible realizar las entregas de material impreso para que la dependencia realizara la difusión.

Q3184 Intervención Multidisciplinaria para el Fortalecimiento Familiar

Porcentaje de cumplimiento



Cédulas de evaluación reportadas

Objetivo del programa

El objetivo general del programa es brindar una atención multidisciplinaria, oportuna y especializada a las familias que habitan en el Estado de Guanajuato que presentan situaciones multiproblemáticas, para lograr disminuir los factores de riesgo que afectan a cada uno de sus integrantes y potenciar sus fortalezas dentro del núcleo familiar, evitando así su desintegración o en su caso, permitir la reconfiguración de la misma, en condiciones de seguridad y respeto a los derechos de los individuos que las conforman.

Características del apoyo

Los tipos de servicios que otorga el Programa son los siguientes:

A través del programa pueden brindarse los siguientes servicios:

- I. Servicios multidisciplinarios, a fin de elaborar e implementar en las familias planes de trabajo e intervención, diseñados de forma oportuna, especializada y en función de las múltiples problemáticas que afecten su propio desarrollo y el de sus integrantes; y
- II. Capacitaciones a los DIF municipales sobre el modelo de intervención familiar, a efecto de que repliquen el servicio a que se refiere la fracción I.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes



Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q3184 Intervención Multidisciplinaria para el Fortalecimiento Familiar					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	11	1	0	0	12
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	12	0	0	0	12
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	10	2	0	0	12
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	7	5	0	0	12
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	12	0	0	12
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	12	0	0	0	12
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	12	0	0	0	12
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	12	0	0	0	12
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	12	0	0	0	12
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	7	3	2	0	12
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	10	0	2	0	12
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	11	0	1	0	12
¿Considera de utilidad la información que recibió?	12	0	0	0	12
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	0	12	0	0	12

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 11 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 92% del total de las personas entrevistadas; el 58% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el

programa y 83% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

Por lo anterior se considera necesario reforzar la capacitación a fin de que los ciudadanos tengan más claridad en los temas donde hace falta fortalecer sus conocimientos.

“

Agradezco sus atenciones fueron una personas maravillosas las que

”

me atendieron

Beneficiaria de León

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 92% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

En este programa los ciudadanos no manifestaron comentarios.

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia y en este apartado se presentan los nombres de quienes han dejado una imagen positiva en los beneficiarios, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor; sin embargo al no haber plasmado los datos completos del servidor público, éstos no se muestran en el presente informe.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.
2. Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento del 100% de la meta establecida para la aplicación de cédulas de evaluación.
3. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.

Q3186 Niñas, Niños y Adolescentes desarrollen Estilos de Vida Saludables

Objetivo del programa

El objetivo general del programa es fomentar el desarrollo de habilidades y competencias en niñas, niños y adolescentes a fin de Inducir actitudes oportunas ante los riesgos psicosociales, así como propiciar condiciones que contribuyan a desalentar el trabajo infantil mediante acciones preventivas que generen estilos de vida saludables, en un marco de corresponsabilidad y respeto de sus derechos.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Difusión en materia de contraloría social

Derivado de la contingencia sanitaria por COVID-19 no entregamos material impreso para que este programa realizara la difusión.

Q3185 Centros de Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil

Este programa no tenía meta pactada para la aplicación de cédulas sin embargo sí realizaron Contraloría Social.

Objetivo del programa

Fortalecer a los Centros de Atención con la finalidad de dar cumplimiento a la Ley para regular la Prestación de Servicios de Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil en el Estado de Guanajuato para coadyuvar en el desarrollo integral de las niñas y los niños.

Características del apoyo

Los tipos de apoyo que otorga el Programa son los siguientes:

I. Apoyo económico para la operatividad de los CADI (Centros Asistenciales de Desarrollo Infantil) y CAIC (Centros de Asistencia Infantil Comunitaria) basado en la suficiencia presupuestal con que cuente el DIF Estatal en el ejercicio fiscal correspondiente, que podrán ser ordinarios o extraordinarios:

a) Los apoyos ordinarios para cada CADI consistirán en una aportación mensual de \$4,500.00 (cuatro mil quinientos pesos 00/100 moneda nacional) y una aportación de \$ 555.00 (Quinientos cincuenta y cinco pesos 00/100) para las personas educadoras del CAIC que cumpla los requisitos a que alude el artículo 20 de las Reglas de Operación.

Este apoyo debe ser destinado a los DIF Municipales exclusivamente para fortalecer la operatividad de CADI y CAIC en los términos del convenio de transferencia respectivo; y

b) Los apoyos extraordinarios.

II. Apoyo en capacitación para el personal de los CADI, CAIC y Centros de atención;

a) Asesoría técnico pedagógica a los equipos operativos de los CADJ; y

b) Capacitación para los CADI, CAIC y Centros de atención, en acciones encaminadas a la salud preventiva y acciones de cuidado, vínculo y apego.

Los apoyos a que aluden las fracciones II serán otorgados por el DIF Estatal dependiendo de la capacidad instalada en cada CADI, CAIC o Centros de atención, de sus necesidades y según lo permita el presupuesto del programa.

Las gestiones administrativas correspondientes por medio de los instrumentos jurídicos que se determinen para el efecto, con la finalidad de ofertar los apoyos a que se refiere este artículo; la modalidad para la entrega de dichos se podrá realizar a través de medios electrónicos de dispersión de recursos.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para

brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes

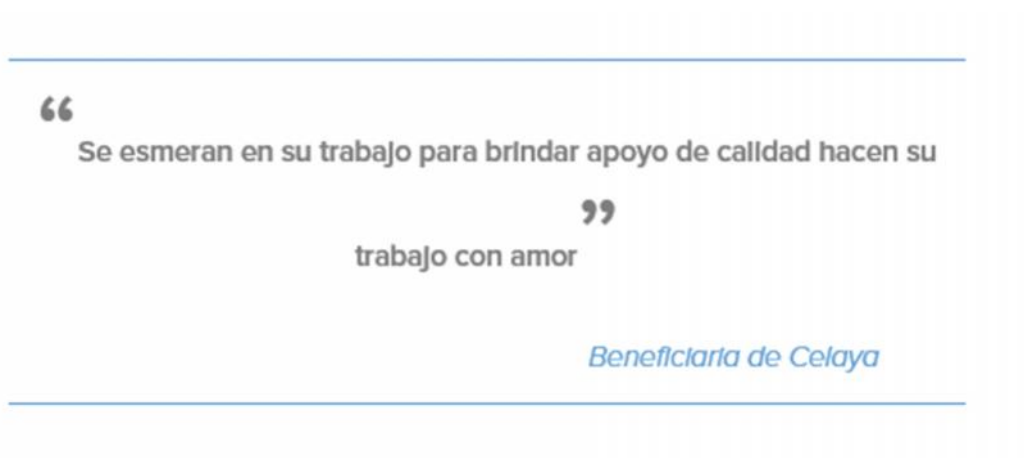


Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q3185 Centros de Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Sí	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	97	1	2	0	100
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	99	0	1	0	100
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	95	3	1	1	100
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	96	3	1	0	100
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	3	94	2	1	100
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	99	0	1	0	100
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	91	6	3	0	100
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	96	0	3	1	100
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	96	1	2	1	100
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	96	3	1	0	100
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	95	3	1	1	100
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	98	0	2	0	100
¿Considera de utilidad la información que recibió?	75	0	0	25	100
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	23	54	0	23	100

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 97 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 97% del total de las personas entrevistadas; el 96% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 95% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

Asimismo se identifica como área de oportunidad el informar que si hay un pago de alguna contraprestación, se les informe a los ciudadanos el motivo del cobro y el fin que tendrá el recurso para que no lo identifiquen como algo indebido.



Aspectos destacables de la evaluación:

- El 98% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- ✓ Equipamiento para el área de juegos.
- ✓ Contratar más maestras.
- ✓ Apoyo estatal y municipal.
- ✓ Pláticas para padres.
- ✓ Más días de servicio.
- ✓ Ampliar el rango de edad para la atención.
- ✓ Más contacto con la maestra.

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia y en este apartado se presentan los nombres de quienes han dejado una imagen positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- ✓ Ma. Guadalupe Jamaica Montalvo (Enlace estatal)
- ✓ Rosa Gabriela Pozo (Enfermera)

Nota: Para considerar a los servidores públicos como destacados es necesario contar con su nombre, apellido y cargo para que puedan ser debidamente identificados y reconocidos.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.
2. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.

Conclusiones y Sugerencias para Crear Plan de Mejora

Programa	Puntualidad: Se brindaron los beneficios de los programas conforme a las fechas programadas, esto de acuerdo a las respuestas del 99.7% de los beneficiarios que respondieron las cédulas de evaluación. Desarrollo de la comunidad: El 99.1% de los comentarios vertidos por los beneficiarios que respondieron las cédulas de evaluación indican que los apoyos recibidos les han permitido mejorar su calidad de vida.
----------	---

Quejas y Denuncias: Implementar un mecanismo de atención a quejas y denuncias derivadas por irregularidades en el programa y darlo a conocer a los beneficiarios.

Dar respuesta a los reportes ciudadanos (quejas, denuncias, solicitudes) en un plazo no mayor a 20 días hábiles de acuerdo a lo establecido en los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Estatales en el Artículo 12 fracción XI. Se deberá subir la evidencia de atención correspondiente al sistema.

Cumplimiento de la meta: Se logró implementar la contraloría social en 4 de los 5 programas establecidos en la Ley del Presupuesto General de Egresos del año de ejercicio.

Recomendaciones:

- Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento de la meta en el 2021.
- Realizar avances periódicos en la captura de cédulas en el sistema (semanal, quincenal) a fin de garantizar la atención oportuna a los reportes ciudadanos.
- Revisar que las cédulas capturadas correspondan al programa a evaluar.
- Revisar las sugerencias ciudadanas que vienen plasmadas en las cédulas capturadas en el sistema, ya que es información que compete directamente a la Dependencia.