

Contraloría Social en Programas Sociales Estatales

Informe de Evaluación Social

2023



IMUG

Instituto para las Mujeres Guanajuatenses

GUANAJUATO
SECRETARÍA DE LA TRANSPARENCIA
Y RENDICIÓN DE CUENTAS



GUANAJUATO
200
AÑOS DE GRANDEZA



Contenido

I. Presentación.....	1
II. Objetivo General del Proyecto.....	1
III. Objetivos Específicos	2
IV. Programas Sociales Evaluados durante el ejercicio 2023.....	2
V. Definición de la muestra	3
VI. Marco regulatorio	4
VII. Cumplimiento de la Institución en las acciones de Contraloría Social.....	4
VIII. Informe de Cumplimiento QC3128 Refugio para Mujeres, sus hijos e hijas en situación de violencia.....	4
VIII.IX. Acciones de capacitación y difusión	5
VII.IIIIX. Evaluación al Programa	6
IXI. Informe de Cumplimiento QC3189 Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres.	17
IXII.I. Acciones de capacitación y difusión.....	18
IX.IIIII. Evaluación al Programa	19
X. Informe de Cumplimiento QC3195 Acceso de las mujeres a oportunidades de desarrollo en condiciones de igualdad	31
X.I. Acciones de capacitación y difusión	32
X.II. Evaluación al Programa	32
XIII. Conclusiones y Recomendaciones.....	44



I. Presentación

La Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas impulsa la participación ciudadana en su forma de contraloría social, ello mediante esquemas que comprenden acciones de vigilancia, seguimiento y evaluación social en los proyectos, programas, obras, acciones, trámites y servicios a cargo de la Administración Pública Estatal.

El Programa Estatal de Contraloría y Evaluación Social constituye el instrumento a través del cual se establecen los proyectos de contraloría social que promueven dicha modalidad de participación ciudadana, teniendo como finalidad contribuir al incremento y consolidación de la transparencia y la rendición de cuentas en el quehacer gubernamental, asimismo con la intención de que las políticas públicas de Gobierno del Estado satisfagan de manera efectiva y eficiente las necesidades sociales para las que fueron creadas.

El presente documento muestra los resultados del ejercicio de evaluación realizado en los Programas Sociales Estatales a cargo del Instituto para las Mujeres Guanajuatenses (IMUG).

La expedición de este informe se fundamenta con lo establecido en los (Arts. 6, 8, 9 y 26) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Ley General de Desarrollo Social (Arts. 1, 4, 10, 69, 70 y 71); Reglamento de la Ley General de Desarrollo Social (Art. 67, 69 y 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 Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato (Art. 34); Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato (Art. 2, frac. VIII, 9, 10 y 15); Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en Programas Sociales Estatales (Arts. 1 al 14, 45 y 46); y Reglamento Interior de la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (Art. 48, frac. VII y VIII).

II. Objetivo General del Proyecto

Impulsar la participación de las personas beneficiarias de los programas sociales estatales, en la vigilancia, seguimiento y evaluación de dichos programas desde la perspectiva ciudadana, para implementar acciones de mejora.



III. Objetivos Específicos

- Incrementar la participación ciudadana en los Programas Sociales a través del seguimiento a las acciones implementadas por las dependencias, entidades y unidades de apoyo de la Administración Pública Estatal, vigilando su cumplimiento y proponiendo recomendaciones que ayuden a la mejora de estas.
- Trabajar de manera transversal con las dependencias, entidades y unidades de apoyo, de la administración pública estatal y municipal, instituciones públicas, académicas y sociales.
- Verificar el desempeño de los servidores públicos encargados de la implementación de los Programas Sociales, a través de los resultados de la aplicación de Cédulas de Evaluación Social.
- Conocer la percepción de la población beneficiaria respecto al funcionamiento de los programas sociales estatales, con la finalidad de cuidar el recurso asignado para la implementación de los mismos.

IV. Programas Sociales Evaluados durante el ejercicio 2023

QC3195 Acceso de las mujeres a oportunidades de desarrollo en condiciones de igualdad

Cumplimiento en aplicación de cédulas 99%

QC3189 Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres

Cumplimiento en aplicación de cédulas 99%

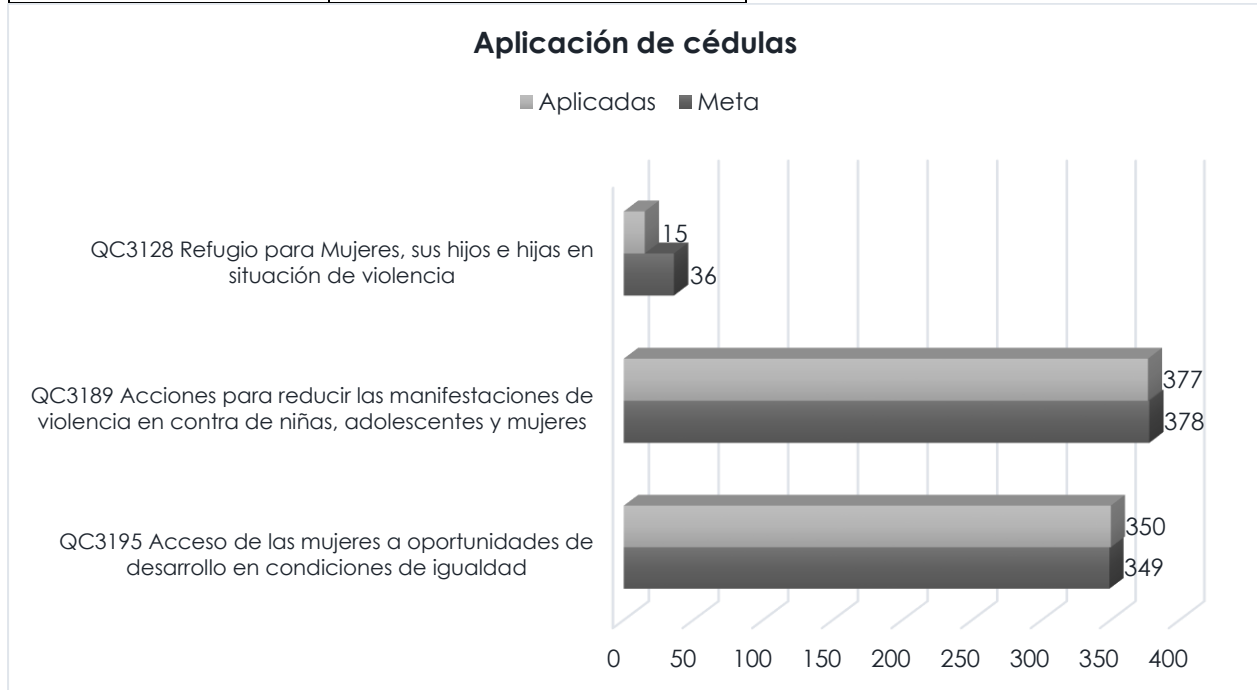
QC3128 Refugio para Mujeres, sus hijos e hijas en situación de violencia

Cumplimiento en aplicación de cédulas 41%

Cédulas por programa	QC3195 Acceso de las mujeres a oportunidades de desarrollo en condiciones de igualdad	QC3189 Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres	QC3128 Refugio para Mujeres, sus hijos e hijas en situación de violencia
Meta	349	378	36
Aplicadas	350	377	15



Cédulas por dependencia	Instituto para las Mujeres Guanajuatenses
Cédulas capturadas	742
No. Programas	3



V. 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, en el que se establece la metodología para la definición de la muestra, se menciona que para ser válida debe tener un nivel de confianza del 95% y un 5% de margen de error a través de la siguiente fórmula para muestreo estadístico:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

- N = Tamaño de la población.
- Z = Nivel de confianza.
- p = Probabilidad de éxito.
- q = Probabilidad de fracaso.
- d = Precisión (error máximo admisible).



Para el cálculo de la muestra se consideró el universo de personas beneficiarias directas que se muestra en las Reglas de Operación, Lineamientos, Guías Operativas o cualquier normativa aplicable al Programa Social a evaluar, o de ser el caso, considerando de manera particular las siguientes situaciones: atención sobre demanda, acuerdos modificatorios en documentos publicados, metas, recursos u otras circunstancias no previstas en la normativa.

VI. Marco regulatorio

La obligatoriedad al cumplimiento de las acciones de Contraloría Social se encuentra contenida en las Reglas de Operación, Lineamientos, Guías Operativas o cualquier normativa aplicable a los Programas Sociales Estatales, publicados en el portal social de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano.

VII. Cumplimiento de la Institución en las acciones de Contraloría Social

Acciones a realizar	Medio de consulta
Publicación del informe 2022	https://imug.guanajuato.gob.mx/wp-content/uploads/2023/09/INFORME-IMUG.pdf
Respuesta recomendaciones	No se concluyó con las respuestas a las recomendaciones
Plan de mejora elaborado y validado	No se entregó el plan de mejora.

VIII. Informe de Cumplimiento QC3128 Refugio para Mujeres, sus hijos e hijas en situación de violencia

Objetivo del Programa:

Otorgar atención integral especializada y resguardo a las mujeres víctimas de violencia, en su caso hijas e hijos.

Modalidades y Tipos de Servicios.

El programa oferta a las mujeres víctimas de violencia, en su caso, a sus hijas o hijos, por un lapso de hasta 3 meses, los siguientes servicios especializados:

- I. Hospedaje;



- II. Alimentación consistente en 3 comidas y 2 colaciones para las mujeres o en su caso a sus hijas e hijos;
- III. Vestido y calzado de acuerdo con la valoración realizada por el área de trabajo social, podrá consistir en hasta siete 7 cambios de ropa, un par de zapatos, un par de sandalias, mismo que les otorga en una sola exhibición durante su estadía;
- IV. Servicio médico, consistente en servicios de salud preventiva, así como también primeros auxilios y atención médica inicial;
- V. Asesoría legal y representación jurídica consistente en el acompañamiento a las mujeres y en su caso, sus hijas e hijos en sus procesos penales, civiles o administrativos;
- VI. Atención psicológica para mujeres, en su caso sus hijas e hijos, en atención al modelo de terapia breve el cual está basado a un proceso de 10 a 12 sesiones con una duración de 50 minutos, las cuales serán brindadas durante su estadía en el Refugio;
- VII. Programas reeducativos integrales a fin de que logren estar en condiciones de participar plenamente en la vida pública, social y privada, los cuales son impartidos por las áreas especializadas del Refugio;
- VIII. Capacitación, para que puedan adquirir conocimientos para el desempeño de una actividad laboral; y
- IX. Canalización a bolsa de trabajo de la Secretaría de Desarrollo Económico Sustentable.

El monto del recurso aprobado para el Programa es de \$2'600,000.00 (dos millones seiscientos mil pesos 00/ m.n.)

La cédula de evaluación fue aplicada a **15** personas beneficiarias, de manera presencial, de las cuales en su totalidad son mujeres, en su mayoría dentro del rango de edad de **26 a 30 años y 41 a 45 años**.

Los apoyos o servicios recibidos por parte de las personas beneficiarias fueron **Alimentación, Hospedaje, Pláticas presenciales, Vestido y calzado para las mujeres y sus acompañantes, Atención psicológica a mujeres víctimas de violencia**.

VIII.IX. Acciones de capacitación y difusión

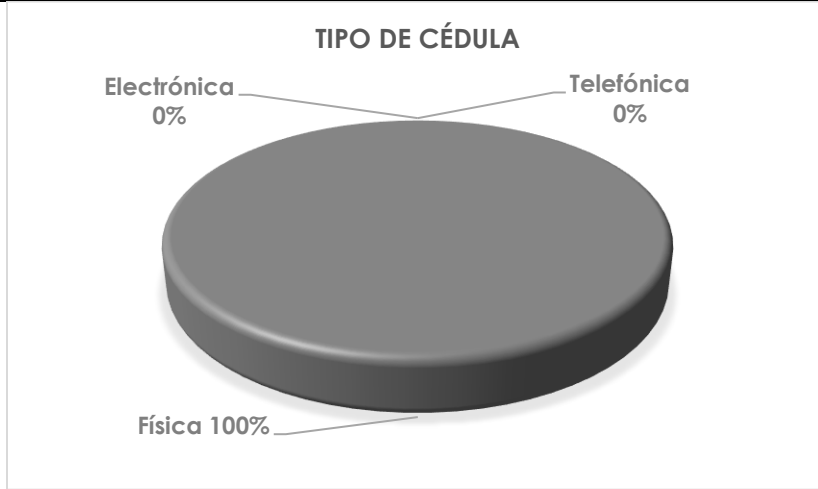
La Dependencia responsable del programa no capturo evidencia de capacitación y difusión dentro del sistema de contraloría social en Programas Sociales Estatales, por lo cual no se tiene un parámetro para evaluar el cumplimiento a dicha acción.



VII.III.X. Evaluación al Programa

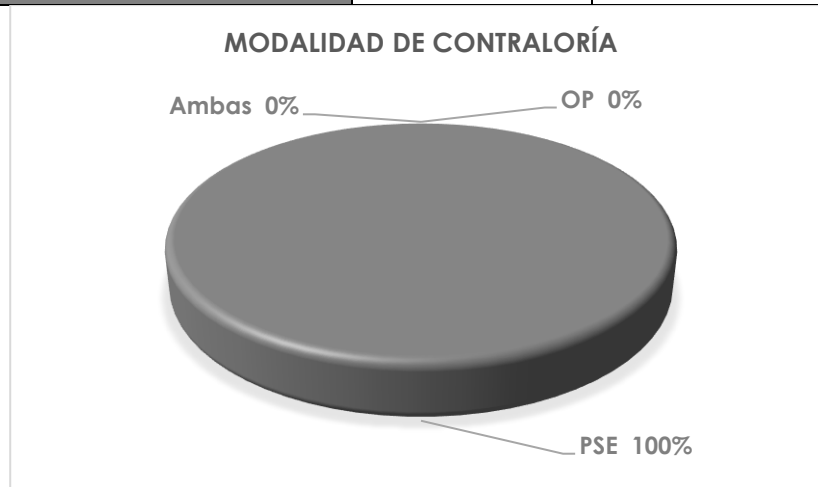
El tipo de cédula aplicada al **100%** de las personas beneficiarias fue de manera física.

Tipo de cédula	Física	Telefónica	Electrónica
	15	0	0



La modalidad de las acciones realizadas en el programa QC3128 Refugio para Mujeres, sus hijos e hijas en situación de violencia; fue por medio de la contraloría social en programas sociales estatales.

Modalidad contraloría	PSE	OP	Ambas
	15	0	0





De las **15** personas que respondieron la cédula de evaluación social, el total son mujeres.

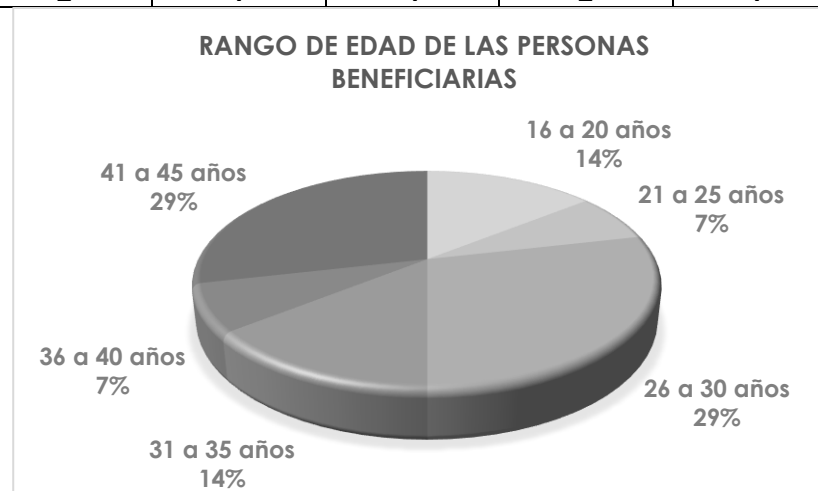
Beneficiarios	Beneficiarios participantes en CS
	15

Sexo	Hombres	Mujeres	Sin respuesta
	0	15	0



El rango de edad de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, con mayor frecuencia oscila entre los **26 a 30 años y 41 a 45 años**.

Edad (Rango)	16 a 20 años	21 a 25 años	26 a 30 años	31 a 35 años	36 a 40 años	41 a 45 años
	2	1	4	2	1	4





Preguntas y frecuencia de las respuestas en cédulas de evaluación social

100% de las personas beneficiarias que llenaron la cédula de evaluación social respondieron que sí conocen el nombre del programa.

1. ¿Conoce el nombre del programa social del cual es beneficiario(a)?	Sí	No
	15	0



Respecto a la pregunta de si las personas beneficiarias conocen el nombre de la institución responsable del programa **100%** mencionaron sí conocer esa información.

2. ¿Conoce el nombre de la Institución responsable del programa social?	Sí	No
	15	0



En la pregunta que menciona si conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa, **87%** respondió sí conocer la información y **13%** dijo ignorarla.

3. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa social?	Sí	No
	13	2



El **80%** de las personas encuestadas mencionó que sí se les informó sobre las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social, mientras que el **20%** menciona que no recibirla.

4. ¿Le informaron las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social?	Sí	No
	12	3



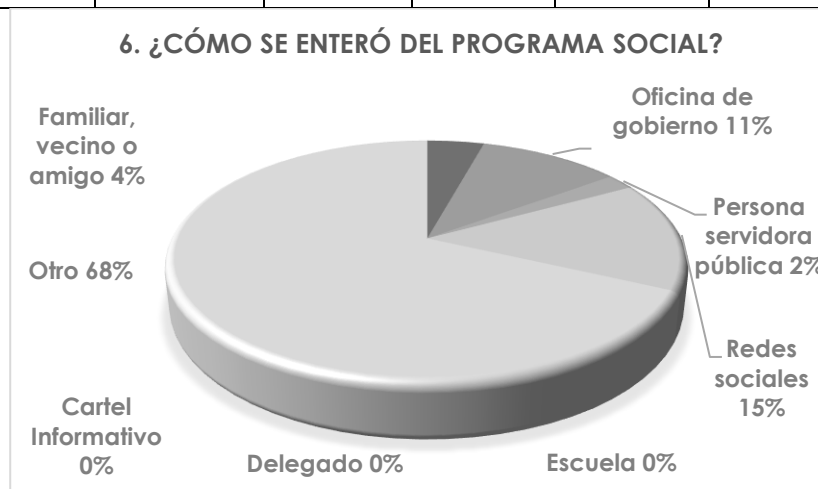
Así mismo el **73%** de las y los ciudadanos respondieron que sí recibieron la plática de contraloría social, el **27%** no la recibió.

5. ¿Recibió plática informativa sobre el tema de contraloría social?	Sí	No
	4	11



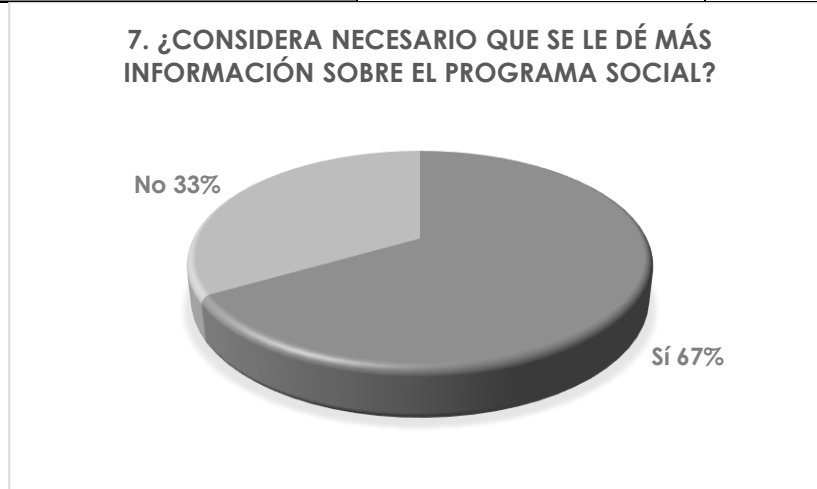
En la pregunta que menciona cómo se enteró del programa, el **68%** de las personas respondieron haberse enterado a través de otro, **15%** por redes sociales, **11%** por oficina de gobierno, **4%** por un familiar, vecino o amigo y el **2%** por persona servidora pública.

6. ¿Cómo se enteró del programa social?	Familiar, vecino o amigo	Cartel Informativo	Delegado	Oficina de gobierno	Persona servidora pública	Escuela	Redes sociales	Otro
	2	0	0	5	1	0	7	32



Respecto a si las personas beneficiarias consideran necesario que se les brinde más información sobre el programa **33%** mencionaron que no y **67%** dijeron que sí.

7. ¿Considera necesario que se le dé más información sobre el programa social?	Sí	No
	10	5



Sobre el cuestionamiento de por qué medio prefiere la persona beneficiaria recibir información sobre el programa social **46%** dijeron que por medio de mensaje al celular, **33%** por pláticas presenciales, **7%** por folletos, **7%** por página de gobierno y **7%** por correo electrónico.

8. ¿Por cuál de los siguientes medios prefiere usted recibir información relacionada con el programa social?	Página de internet de gobierno	Correo electrónico	Mensaje al celular	Redes sociales	Pláticas presenciales	Folletos	Carteles
	1	1	7	0	5	1	0





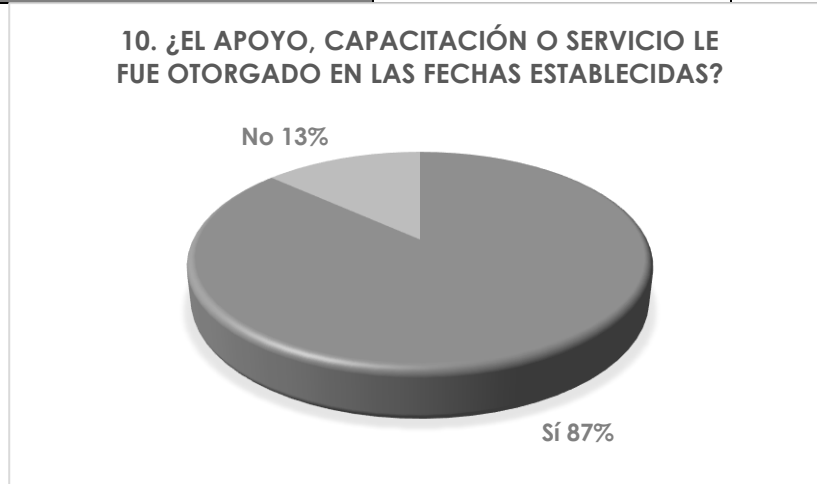
En cuanto a la pregunta de que menciona ¿El trámite para ser beneficiado por el programa social fue fácil de realizar? El **100%** mencionaron que sí.

9. ¿El trámite para ser beneficiario del programa social fue fácil de realizar?	Sí	No
	15	0



La respuesta a la pregunta de si el apoyo, capacitación o servicio les fue otorgado en las fechas establecidas fue sí en el **87%** de las cédulas de evaluación social, el **13%** contestó que no.

10. ¿El apoyo, capacitación o servicio le fue otorgado en las fechas establecidas?	Sí	No
	13	2

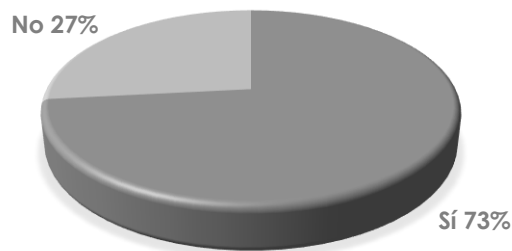




En la pregunta ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron? El **73%** de las respuestas fueron que sí, el **27%** respondió que no.

11. ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron?	Sí	No
	11	4

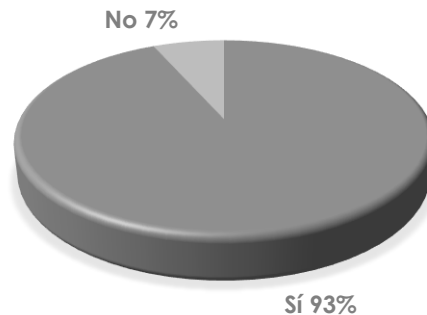
11. ¿RECIBIÓ EL APOYO, CAPACITACIÓN O SERVICIO DE ACUERDO A LO QUE LE INFORMARON?



El **93%** de las personas respondieron que sí a la pregunta ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiaria (o) del programa social? Mientras que el **7%** respondió que no.

12. ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiario(a) del programa social?	Sí	No
	14	1

12. ¿CONSIDERA QUE SU VIDA MEJORÓ DE ALGUNA MANERA A PARTIR DE QUE ES BENEFICIARIO(A) DEL PROGRAMA SOCIAL?





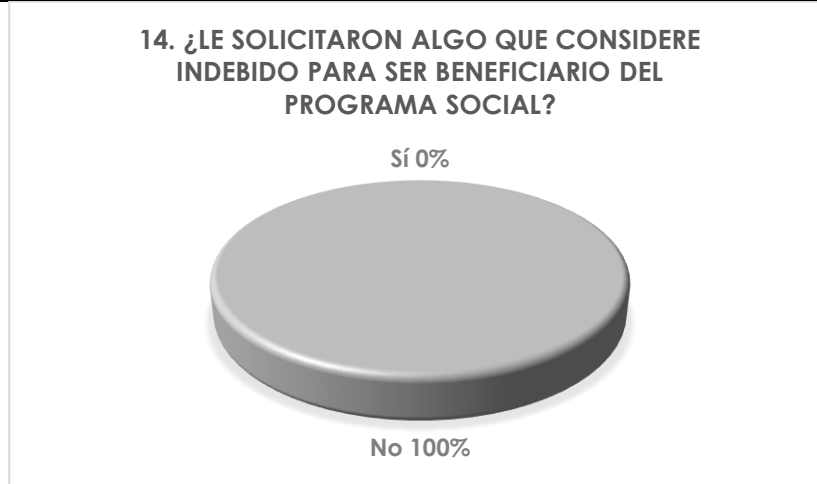
En cuanto a si las personas servidoras públicas fueron amables y respetuosas con las y los beneficiarios el **100%** de los ciudadanos respondieron que sí.

13. ¿Las personas servidoras públicas que le atendieron fueron amables y respetuosas con usted?	Sí	No
	15	0



Al preguntarles a las y los beneficiarios si les solicitaron algo que consideren indebido para ser beneficiarios del programa, el **100%** de las personas mencionaron que no.

14. ¿Le solicitaron algo que considere indebido para ser beneficiario del programa social?	Sí	No
	0	15





14.1. En caso de que su respuesta haya sido sí, ¿qué fue lo que le solicitaron?	Dinero	Alimentos	Hospedaje	Favores personales	Apoyo a algún partido político	Otro
	0	0	0	0	0	0

Principales recomendaciones para mejorar el programa, realizadas por las personas beneficiarias:

- Cuartos disponibles y falla mucho el agua
- Mantenimiento
- Materiales para los talleres

Estas recomendaciones se encuadran dentro del catálogo que se tienen en el sistema de captura.

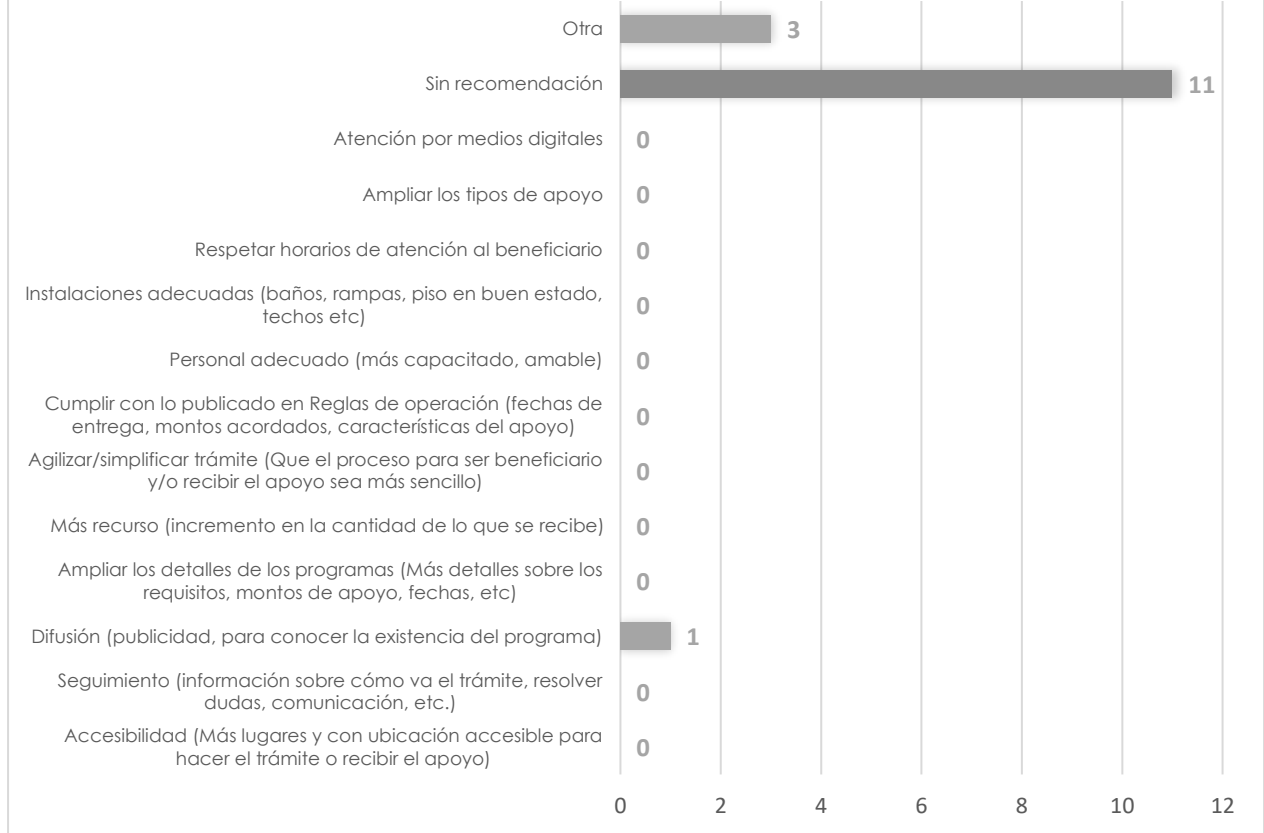
15. Si tiene alguna recomendación para mejorar el programa social, escríbala aquí:	Accesibilidad (Más lugares y con ubicación accesible para hacer el trámite o recibir el apoyo)	Seguimiento (información sobre cómo va el trámite, resolver dudas, comunicación, etc.)	Difusión (publicidad, para conocer la existencia del programa)	Ampliar los detalles de los programas (Más detalles sobre los requisitos, montos de apoyo, fechas, etc)	Más recurso (incremento en la cantidad de lo que se recibe)
	0	0	1	0	0

Agilizar/simplificar trámite (Que el proceso para ser beneficiario y/o recibir el apoyo sea más sencillo)	Cumplir con lo publicado en Reglas de operación (fechas de entrega, montos acordados, características del apoyo)	Personal adecuado (más capacitado, amable)	Instalaciones adecuadas (baños, rampas, piso en buen estado, techos etc)	Respetar horarios de atención al beneficiario
0	0	0	0	0

Ampliar los tipos de apoyo	Atención por medios digitales	Sin recomendación	Otra
0	0	11	3



15. SI TIENE ALGUNA RECOMENDACIÓN PARA MEJORAR EL PROGRAMA SOCIAL, ESCRÍBALA AQUÍ:



16. A través de esta cédula desea presentar un(a):	Solicitud	Queja	Denuncia	Reconocimiento
	0	0	0	3

17. La persona servidora pública involucrada pertenece al nivel de gobierno:	Federal	Estatal	Municipal
	0	3	0

IXI. Informe de Cumplimiento QC3189 Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres.

Objetivo del Programa:

Tiene por objetivo generar y ejecutar estrategias especializadas e intersecciones, con enfoque diferencial y perspectiva de género que favorezcan el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia.

Modalidades y Tipos de Apoyos

El programa oferta la siguiente modalidades y tipos de servicios.

- I. Modalidad Estrategias de prevención de todos los tipos y ámbitos de Violencia contra las Mujeres.

Tipos de servicio:

- a. Acciones de prevención a través de procesos de enseñanza aprendizaje, como talleres, conferencias, pláticas y jornadas lúdicas dirigidas a población de 9 años o más;
- b. Acciones de prevención a través de la capacitación y profesionalización de las y los elementos de policía que participan en las unidades especializadas de género;
- c. Acciones de prevención a través del seguimiento a los trabajos de formación y capacitación de la violencia laboral, acoso y hostigamiento sexual a los órganos de control internos y de los comités de los ayuntamientos y de la función pública estatal.

Los servicios anteriores en consideración al Modelo Integral de Prevención Primaria, Secundaria y Terciaria de las Violencias contra las Mujeres.

- II. Modalidad Implementación del Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que viven Violencias en el Estado de Guanajuato:

Tipos de servicio:

- a. Atención Integral especializada a través de servicios de trabajo social, psicología y jurídicos a mujeres víctimas de violencia por razones de género que los soliciten de manera directa al IMUG.
- b. Asesoría y seguimiento a los Mecanismos Municipales de Adelanto para las Mujeres en la implementación del Modelo de Protección, Atención y Acompañamiento Integral a las Mujeres que Viven Violencias en el Estado de Guanajuato.

- III. Modalidad Mecanismos de comunicación telefónica y tecnologías de la información para la atención de mujeres en situación de violencia:

Tipo de servicio:

- a. Orientación, asesoría y seguimiento a través de los servicios de psicología y jurídicos en casos de violencia contra las mujeres que acceden a los mecanismos de comunicación telefónica y tecnologías de la información.

- IV. Modalidad Procesos de reeducación a personas generadoras de violencia:

Tipos de servicio:

- a. Procesos psicoeducativos a mujeres y hombres generadores de violencia hacia las mujeres o por razones de género, en cumplimiento a los modelos de atención para hombres generadores de violencia hacia las mujeres y mujeres generadoras de violencia por razones de género.

El momento del recurso aprobado para el Programa es de \$16,000,000.00 (dieciséis millones de pesos 00/100 M.N.)

La cédula de evaluación fue aplicada a **377** personas beneficiarias, de manera presencial, de las cuales **278** son mujeres y **99** hombres, en su mayoría dentro del rango de edad de **31 a 35 años**.

Los apoyos o servicios recibidos por parte de las personas beneficiarias fueron: **Becas o apoyo (alimentación, transporte, hospedaje)**.

IXII.I. Acciones de capacitación y difusión

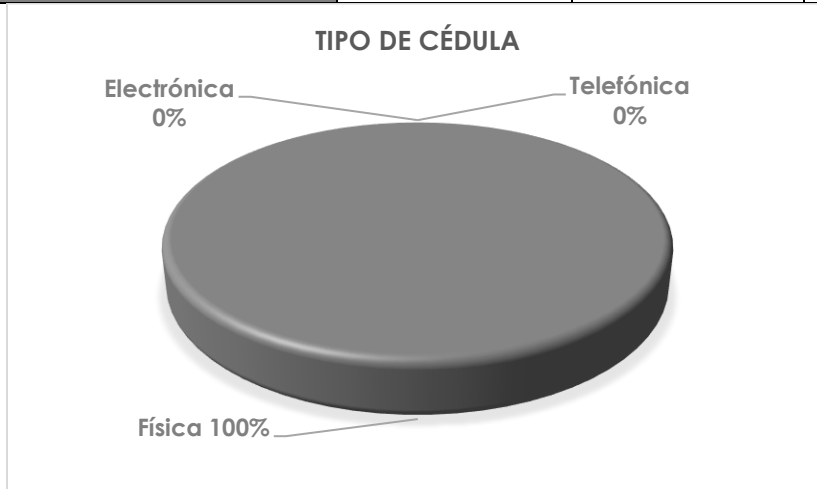
La Dependencia responsable del programa no capturo evidencia de capacitación y difusión dentro del sistema de contraloría social en Programas Sociales Estatales, por lo cual no se tiene un parámetro para evaluar el cumplimiento a dicha acción.



IX.IIIII. Evaluación al Programa

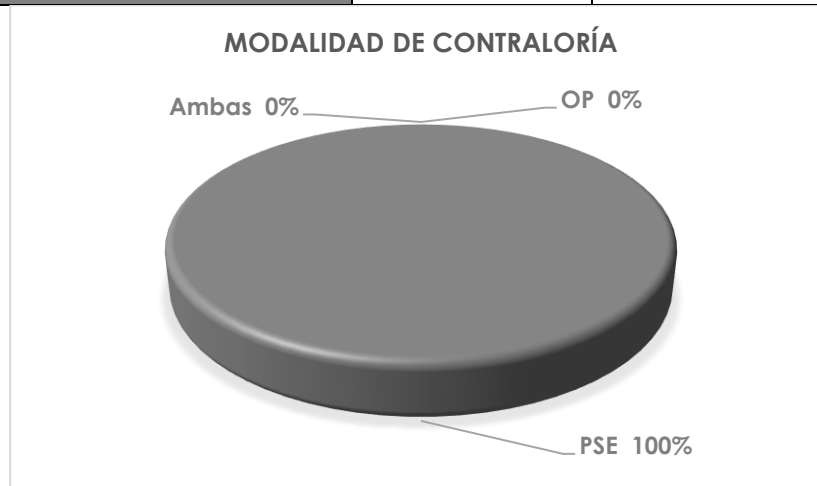
El tipo de cédula aplicada al **100%** de las personas beneficiarias fue de manera física.

Tipo de cédula	Física	Telefónica	Electrónica
	377	0	0



La modalidad de las acciones realizadas en el programa QC3189 Acciones para reducir las manifestaciones de violencia en contra de niñas, adolescentes y mujeres; fue por medio de la contraloría social en programas sociales estatales.

Modalidad contraloría	PSE	OP	Ambas
	377	0	0

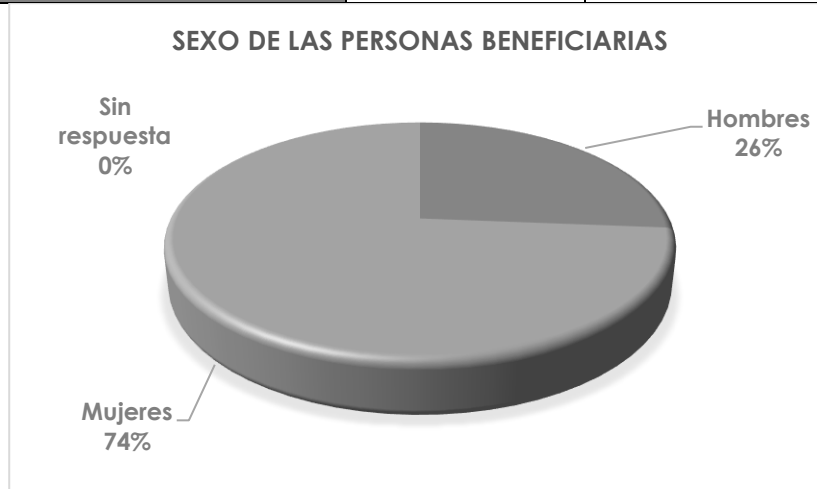




De las **377** personas que respondieron la cédula de evaluación social, **278** son mujeres y **99** hombres.

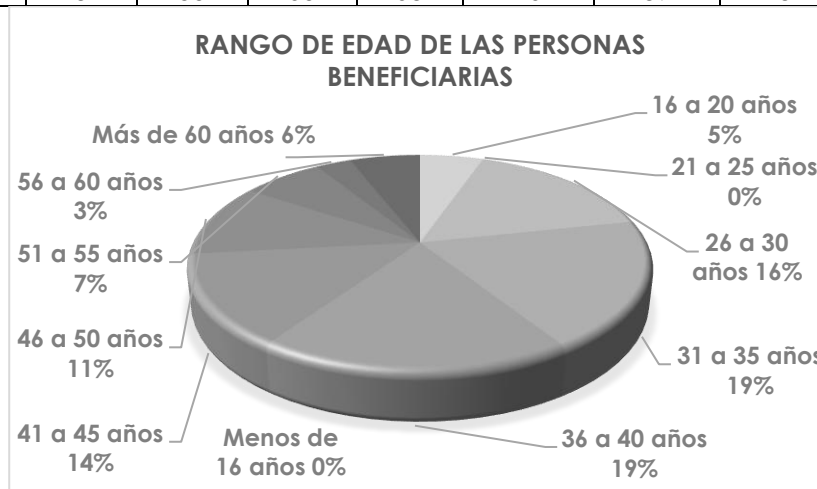
Beneficiarios	Beneficiarios participantes en CS
	377

Sexo	Hombres	Mujeres	Sin respuesta
	99	278	0



El rango de edad de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, con mayor frecuencia oscila entre los **31 y 35 años**.

Edad (Rango)	16 a 20 años	21 a 25 años	26 a 30 años	31 a 35 años	36 a 40 años	41 a 45 años	46 a 50 años	51 a 55 años	56 a 60 años	Más de 60 años
	18	0	55	65	63	46	37	23	10	20





Preguntas y frecuencia de las respuestas en cédulas de evaluación social

El **98%** de las personas beneficiarias que llenaron la cédula de evaluación social respondieron que sí conocen el nombre del programa, mientras que el **2%** dijo no conocerlo.

1. ¿Conoce el nombre del programa social del cual es beneficiario(a)?	Sí	No
	369	8



Respecto a la pregunta de si las personas beneficiarias conocen el nombre de la institución responsable del programa **98%** mencionaron sí conocer esa información, el **2%** respondió que no.

2. ¿Conoce el nombre de la Institución responsable del programa social?	Sí	No
	371	6





En la pregunta que menciona si conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa, **97%** respondió sí conocer la información y **3%** dijo ignorarla.

3. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa social?	Sí	No
	366	11



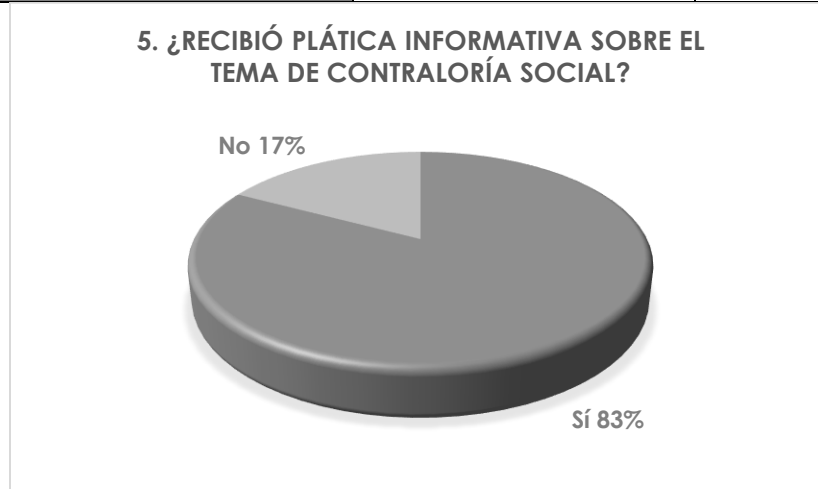
El **97%** de las personas encuestadas mencionó que sí se les informó sobre las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social, mientras que el **3%** menciona que no recibirla.

4. ¿Le informaron las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social?	Sí	No
	366	11



Así mismo el **83%** de las y los ciudadanos respondieron que sí recibieron la plática de contraloría social, el **17%** no la recibió.

5. ¿Recibió plática informativa sobre el tema de contraloría social?	Sí	No
	312	65



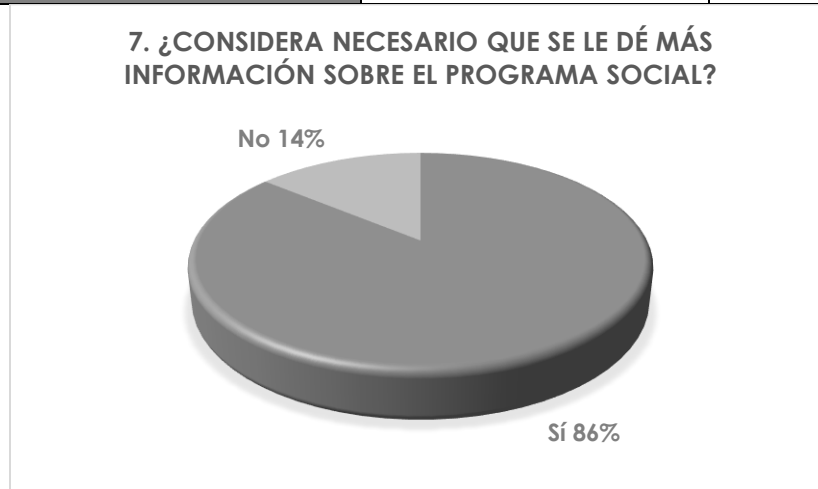
En la pregunta que menciona cómo se enteró del programa, el **48%** de las personas respondieron haberse enterado a través de una persona servidora pública, **20%** por oficina de gobierno, **19%** por un familiar, vecino o amigo, **9%** por redes sociales, **3%** por escuela y **1%** por cartel informativo.

6. ¿Cómo se enteró del programa social?	Familiar, vecino o amigo	Cartel Informativo	Delegado	Oficina de gobierno	Persona servidora pública	Escuela	Redes sociales	Otro
	72	2	1	75	179	12	35	0



Respecto a si las personas beneficiarias consideran necesario que se les brinde más información sobre el programa **86%** mencionaron que sí y **14%** dijeron que no.

7. ¿Considera necesario que se le dé más información sobre el programa social?	Sí	No
	324	53



Sobre el cuestionamiento de por qué medio prefiere la persona beneficiaria recibir información sobre el programa social **43%** dijeron que por medio de pláticas presenciales, **33%** por mensaje al celular, **14%** por redes sociales, **7%** por correo electrónico, **1%** folletos, **1%** página de internet de gobierno y **1%** por carteles.

8. ¿Por cuál de los siguientes medios prefiere usted recibir información relacionada con el programa social?	Página de internet de gobierno	Correo electrónico	Mensaje al celular	Redes sociales	Pláticas presenciales	Folletos	Carteles
	32	40	109	69	88	29	10





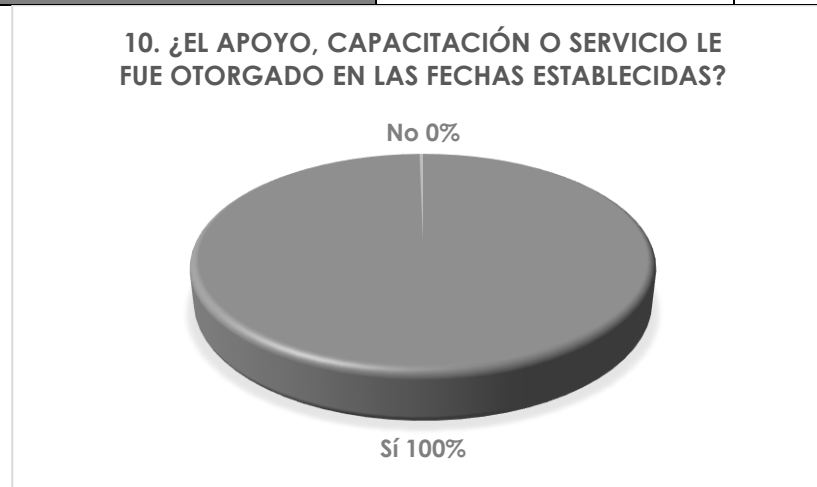
En cuanto a la pregunta de que menciona ¿El trámite para ser beneficiado por el programa social fue fácil de realizar? El **100%** mencionaron que sí.

9. ¿El trámite para ser beneficiario del programa social fue fácil de realizar?	Sí	No
	349	1



La respuesta a la pregunta de si el apoyo, capacitación o servicio les fue otorgado en las fechas establecidas fue sí en el **100%** de las cédulas de evaluación social.

10. ¿El apoyo, capacitación o servicio le fue otorgado en las fechas establecidas?	Sí	No
	349	1





En la pregunta ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron? El **100%** de las respuestas fueron que sí.

11. ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron?	Sí	No
	350	0



El **100%** de las personas respondieron que sí a la pregunta ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiaria (o) del programa social?

12. ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiario(a) del programa social?	Sí	No
	350	0





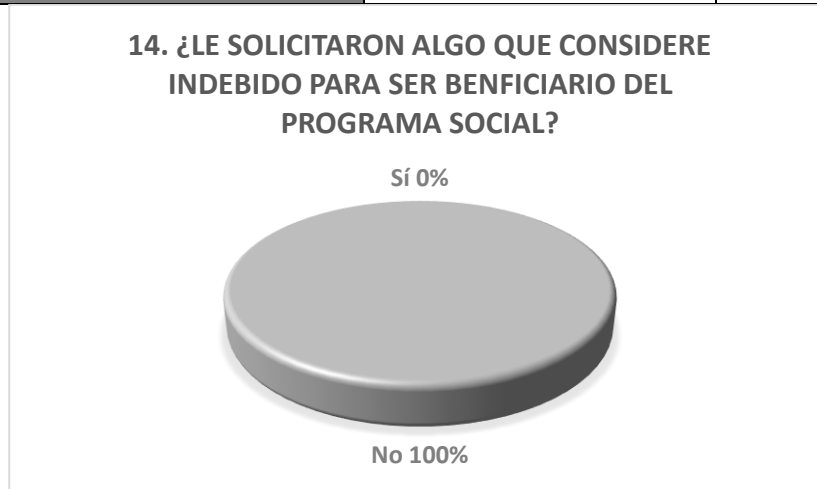
En cuanto a si las personas servidoras públicas fueron amables y respetuosas con las y los beneficiarios el **100%** de los ciudadanos respondieron que sí.

13. ¿Las personas servidoras públicas que le atendieron fueron amables y respetuosas con usted?	Sí	No
	349	1



Al preguntarles a las y los beneficiarios si les solicitaron algo que consideren indebido para ser beneficiarios del programa, el **100%** de las personas mencionaron que no.

14. ¿Le solicitaron algo que considere indebido para ser beneficiario del programa social?	Sí	No
	0	350





14.1. En caso de que su respuesta haya sido sí, ¿qué fue lo que le solicitaron?	Dinero	Alimentos	Hospedaje	Favores personales	Apoyo a algún partido político	Otro
	0	0	0	0	0	0

Principales recomendaciones para mejorar el programa, realizadas por las personas beneficiarias:

- Que no soliciten copias de ningún documento o dato para ingresar al programa
- Que exista mayor difusión del Instituto para las Mujeres y sus programas
- Mayor difusión de programas de IMUG a través de redes sobre todo TIK TOK
- Más sesiones
- Deberían de ser más individual los programas
- Todo bien echarle más ganas y no caer más en provocaciones
- Estaría bien que de vez en cuando algunos compañeros sean evaluados antes de acudir al programa, ya que hay algunos que ejercieron un tipo de violencia más grande
- Impartir más información del programa
- Varios compañeros están siendo víctima de violencia, sería bueno que el programa analizara también eso para ser completo
- Se vieron todos los tipos de violencia considero que fue muy específico en los temas, recomendaría que pusieran diapositivas
- Por mi parte la atención es buena la información, clara y entendible, así que por lo tanto que se mantenga con esa calidad de profesionalismo
- Me gustaría que anexaran al programa videos, para saber más de otros municipios o ciudades dentro del estado
- Hacer un poco más de actividades didácticas
- Ayuda para encontrar en donde laborar
- Que cuando inician el apoyo de verdad realicen el test psicológico porque a todos nos marcan 16 sesiones sin importar que nivel de atención necesita cada persona en particular
- Repartir en células el grupo más pequeños para acomodarse al trabajo y a plan
- Algunos apoyos audiovisuales para ejemplificar situaciones relacionadas con el tema
- Que sigan ayudando a quien lo necesita
- Sesiones fuera de un horario laboral o fines de semana.



Estas recomendaciones se encuadran dentro del catálogo que se tienen en el sistema de captura.

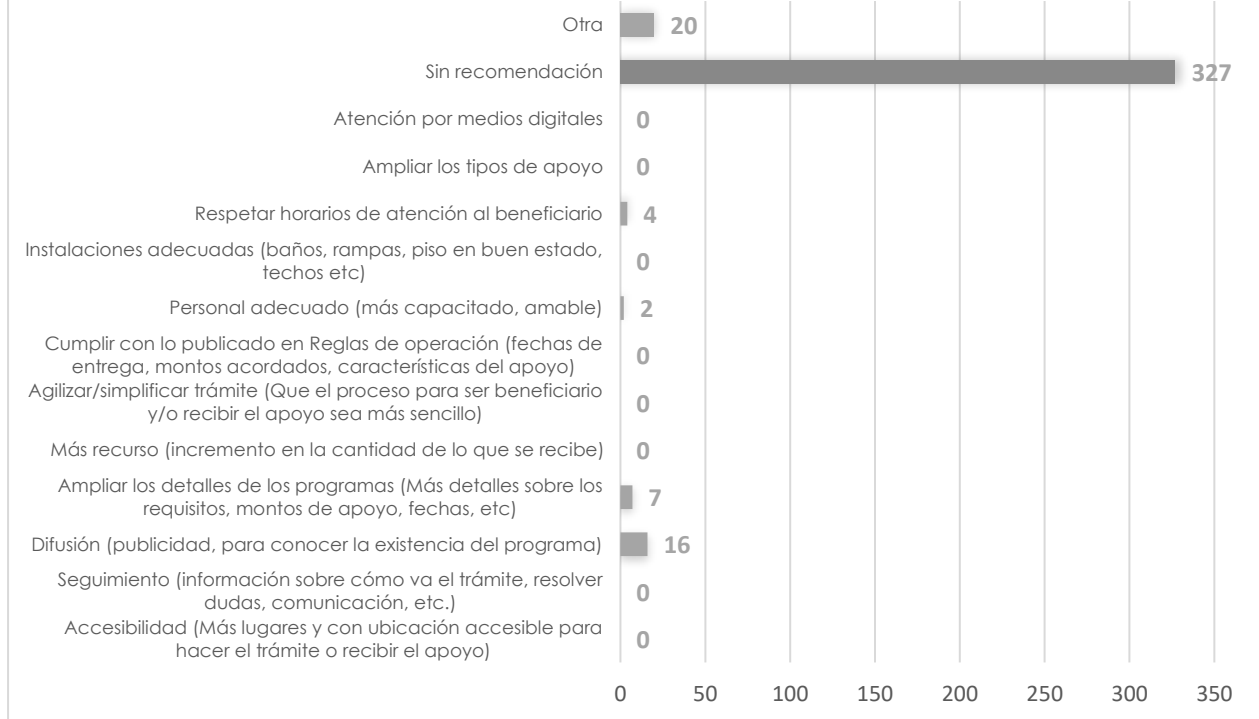
15. Si tiene alguna recomendación para mejorar el programa social, escríbala aquí:	Accesibilidad (Más lugares y con ubicación accesible para hacer el trámite o recibir el apoyo)	Seguimiento (información sobre cómo va el trámite, resolver dudas, comunicación, etc.)	Difusión (publicidad, para conocer la existencia del programa)	Ampliar los detalles de los programas (Más detalles sobre los requisitos, montos de apoyo, fechas, etc)	Más recurso (incremento en la cantidad de lo que se recibe)
	0	0	16	7	0

Agilizar/simplificar trámite (Que el proceso para ser beneficiario y/o recibir el apoyo sea más sencillo)	Cumplir con lo publicado en Reglas de operación (fechas de entrega, montos acordados, características del apoyo)	Personal adecuado (más capacitado, amable)	Instalaciones adecuadas (baños, rampas, piso en buen estado, techos etc)	Respetar horarios de atención al beneficiario
0	0	2	0	4

Ampliar los tipos de apoyo	Atención por medios digitales	Sin recomendación	Otra
0	0	327	20



15. SI TIENE ALGUNA RECOMENDACIÓN PARA MEJORAR EL PROGRAMA SOCIAL, ESCRÍBALA AQUÍ:



Reporte Ciudadano

No se recibieron reportes ciudadanos por parte de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, sin embargo se presentó 1 queja y 1 solicitud, de las cuales mencionan lo siguiente:

Queja:

- En el programa se nos dan algunas indicaciones para asistir y como mínimo son 16 sesiones a lo que en el programa no nos dicen o especifican solo nos dicen que se debe de asistir a 32 sesiones y el supervisor dice que a las 16. Entonces se deberían que poner de acuerdo a cuantas sesiones asistir para liberar a la persona de las demás sesiones, estuvieron bien.

Solicitud:

- Que exponga realmente el tema ya que varias sesiones deja que los compañeros opinen de sobremanera y las sesiones se terminan con la plática de todos, desviándonos del tema principal.



16. A través de esta cédula desea presentar un(a):	Solicitud	Queja	Denuncia	Reconocimiento	Ninguna
	1	1	0	102	87

17. La persona servidora pública involucrada pertenece al nivel de gobierno:	Federal	Estatal	Municipal
	1	287	2

Como parte del proceso de verificación y seguimiento telefónico que realiza la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas a las personas beneficiarias que responden las cédulas de evaluación, se manifestaron las siguientes recomendaciones:

- Más apoyos y oportunidades para nosotros
- Que se nos apoye con apoyos para un negocio.

X. Informe de Cumplimiento QC3195 Acceso de las mujeres a oportunidades de desarrollo en condiciones de igualdad

Objetivo del Programa:

Que las mujeres en situación de vulnerabilidad o violencia, tengan la capacidad económica para cubrir las necesidades establecidas en las leyes aplicables en la materia.

Modalidades y Tipos de Apoyos

El programa oferta la siguiente modalidades y tipos de apoyos:

- I. Modalidad «Mujeres en situación de vulnerabilidad»
Dirigida a mujeres en situación de vulnerabilidad bajo un enfoque interseccional para contribuir a la mejora de su situación actual identificada.
 - a. Apoyo Medida compensatoria « Empodérate Gto» consistente en la entrega de \$2,500.00 (dos mil quinientos pesos 00/100 M.N.) depositados en una tarjeta bancaria en una sola ministración, destinado a solventar gastos emergentes; o la reactivación económica de su fuente de ingresos.
- II. Modalidad « Mujeres en situación de violencia» Dirigida a mujeres en situación de violencia para transitar a un estado de autonomía personal y económica.
 - b. Apoyo Seguro de Subsistencia «Vive GTO» consiste en la entrega de \$10,000.00 (diez mil pesos 00/100 M.N.) depositados en una tarjeta bancaria en una sola ministración, destinados al pago de productos o servicios necesarios para que cuenten con la capacidad económica de respuesta a las condiciones que enfrentan.



La coordinación realizará las gestiones administrativas correspondientes por medio de los instrumentos jurídicos que se determinen para el efecto, con la finalidad de difundir 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.

La cédula de evaluación fue aplicada a **350** personas beneficiarias, de manera presencial, de las cuales en su totalidad son mujeres, en su mayoría dentro del rango de edad de **31 a 35 años**.

Los apoyos o servicios recibidos por parte de las personas beneficiarias fueron: **Apoyo compensatorio "Empodérate Gto"**.

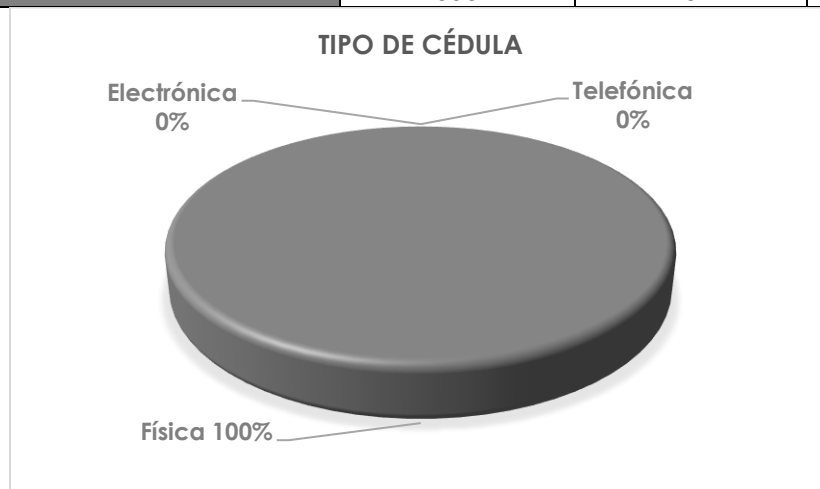
X.I. Acciones de capacitación y difusión

La Dependencia no realizó la captura de la evidencia de capacitación y difusión para los programas a su cargo.

X.II. Evaluación al Programa

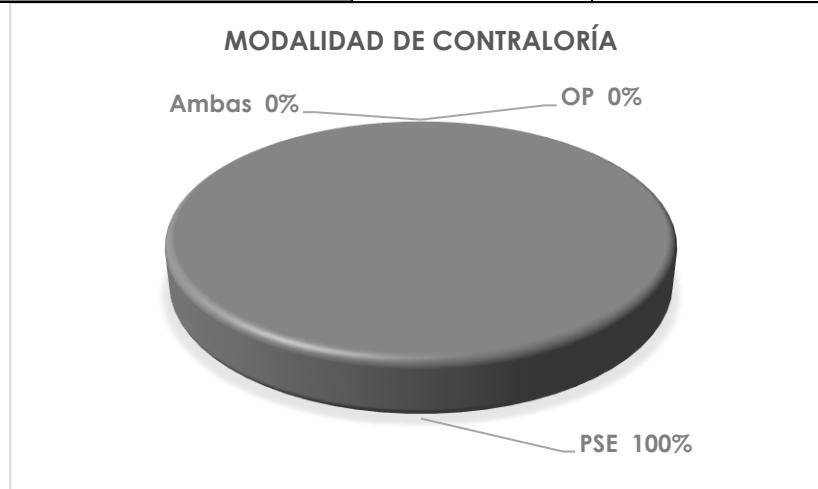
El tipo de cédula aplicada al **100%** de las personas beneficiarias fue de manera física.

Tipo de cédula	Física	Telefónica	Electrónica
	350	0	0



La modalidad de las acciones realizadas en el programa QC3195 Acceso de las mujeres a oportunidades de desarrollo en condiciones de igualdad; fue por medio de la contraloría social en programas sociales estatales.

Modalidad contraloría	PSE	OP	Ambas
	350	0	0



De las **350** personas que respondieron la cédula de evaluación social, el total son mujeres.

Beneficiarios	Beneficiarios participantes en CS
	350

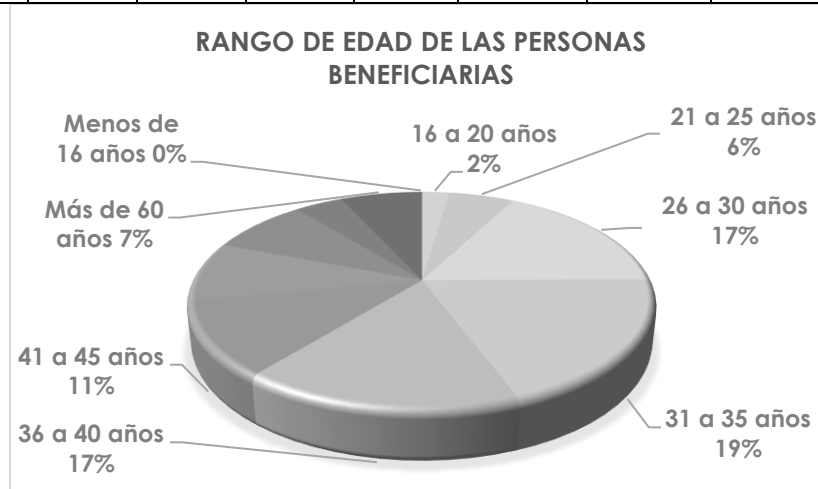
Sexo	Hombres	Mujeres	Sin respuesta
	0	350	0





El rango de edad de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, con mayor frecuencia oscila entre los **31 y 35 años**.

Edad (Rango)	16 a 20 años	21 a 25 años	26 a 30 años	31 a 35 años	36 a 40 años	41 a 45 años	46 a 50 años	51 a 55 años	56 a 60 años	Más de 60 años
	8	19	60	68	58	39	31	29	14	24



Preguntas y frecuencia de las respuestas en cédulas de evaluación social

100% de las personas beneficiarias que llenaron la cédula de evaluación social respondieron que sí conocen el nombre del programa.

1. ¿Conoce el nombre del programa social del cual es beneficiario(a)?	Sí	No
	349	1





Respecto a la pregunta de si las personas beneficiarias conocen el nombre de la institución responsable del programa **100%** mencionaron sí conocer esa información.

2. ¿Conoce el nombre de la Institución responsable del programa social?	Sí	No
	349	1



En la pregunta que menciona si conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa, **99%** respondió sí conocer la información y **1%** dijo ignorarla.

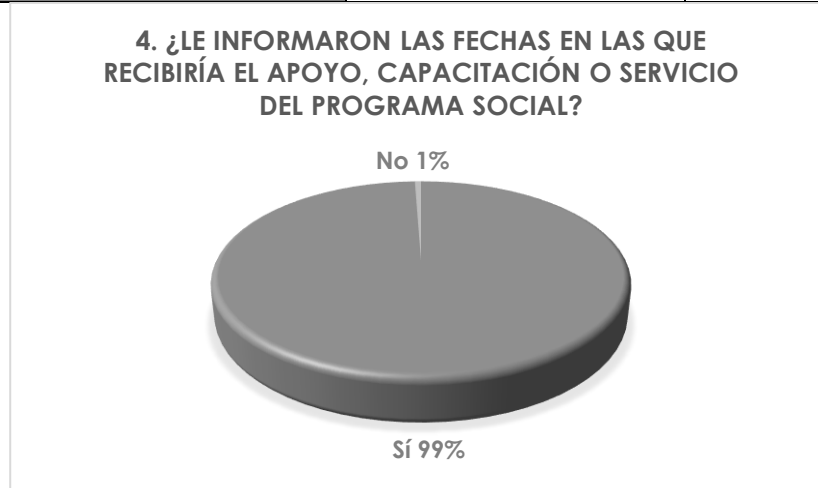
3. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa social?	Sí	No
	345	5





El **99%** de las personas encuestadas mencionó que sí se les informó sobre las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social, mientras que el **1%** menciona que no recibirla.

4. ¿Le informaron las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social?	Sí	No
	348	2



Así mismo el **97%** de las y los ciudadanos respondieron que sí recibieron la plática de contraloría social, el **3%** no la recibió.

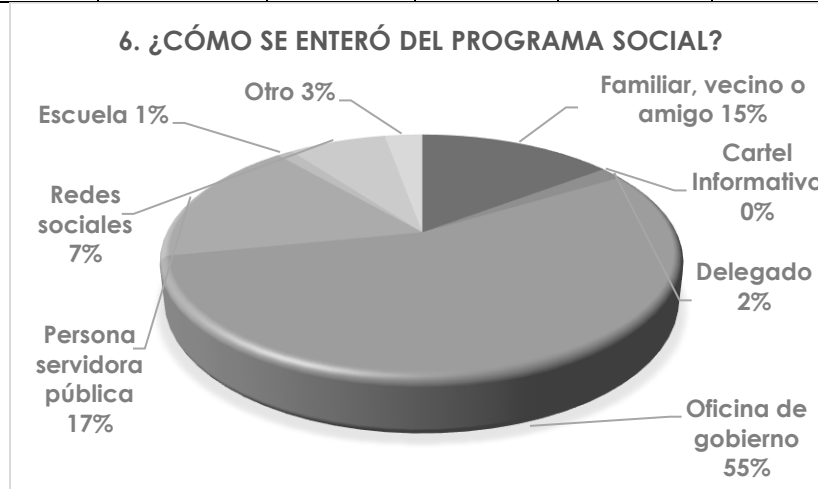
5. ¿Recibió plática informativa sobre el tema de contraloría social?	Sí	No
	340	10





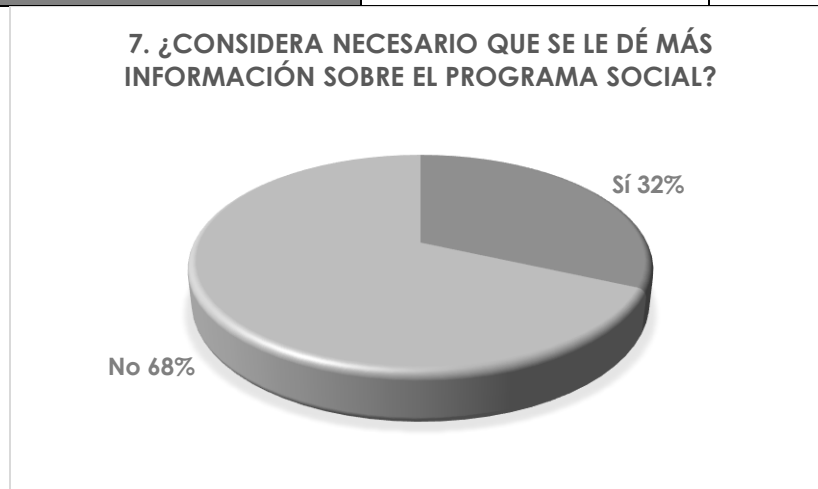
En la pregunta que menciona cómo se enteró del programa, el **55%** de las personas respondieron haberse enterado a través de oficina de gobierno, **17%** por una persona servidora pública, **15%** por un familiar, vecino o amigo, **7%** por redes sociales, **2%** por delegado, **3%** por otro y el **1%** por escuela.

6. ¿Cómo se enteró del programa social?	Familiar, vecino o amigo	Cartel Informativo	Delegado	Oficina de gobierno	Persona servidora pública	Escuela	Redes sociales	Otro
	52	0	6	197	60	4	26	10



Respecto a si las personas beneficiarias consideran necesario que se les brinde más información sobre el programa **32%** mencionaron que sí y **68%** dijeron que no.

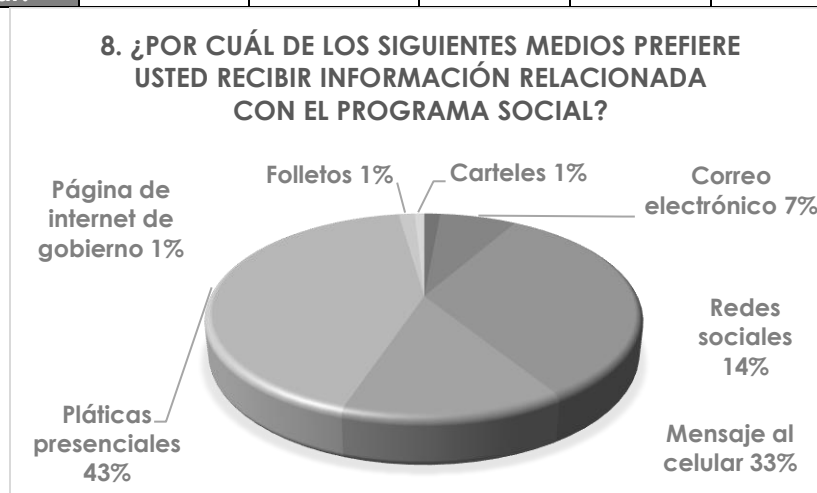
7. ¿Considera necesario que se le dé más información sobre el programa social?	Sí	No
	111	239





Sobre el cuestionamiento de por qué medio prefiere la persona beneficiaria recibir información sobre el programa social **43%** dijeron que por medio de pláticas presenciales, **20%** por mensaje al celular, **17%** por redes sociales, **3%** por la página de internet de gobierno y **3%** por correo electrónico.

8. ¿Por cuál de los siguientes medios prefiere usted recibir información relacionada con el programa social?	Página de internet de gobierno	Correo electrónico	Mensaje al celular	Redes sociales	Pláticas presenciales	Folleto	Carteles
	5	24	115	49	149	5	3



En cuanto a la pregunta de que menciona ¿El trámite para ser beneficiado por el programa social fue fácil de realizar? El **100%** mencionaron que sí.

9. ¿El trámite para ser beneficiario del programa social fue fácil de realizar?	Sí	No
	349	1





La respuesta a la pregunta de si el apoyo, capacitación o servicio les fue otorgado en las fechas establecidas fue sí en el **100%** de las cédulas de evaluación social.

10. ¿El apoyo, capacitación o servicio le fue otorgado en las fechas establecidas?	Sí	No
	349	1



En la pregunta ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron? El **100%** de las respuestas fueron que sí.

11. ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron?	Sí	No
	350	0

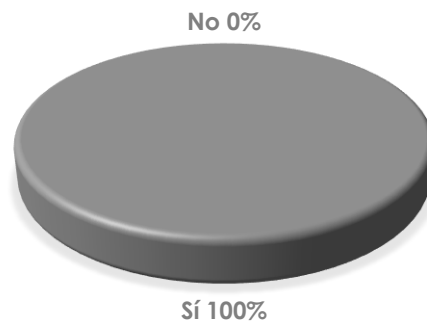




El **100%** de las personas respondieron que sí a la pregunta ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiaria (o) del programa social?

12. ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiario(a) del programa social?	Sí	No
	350	0

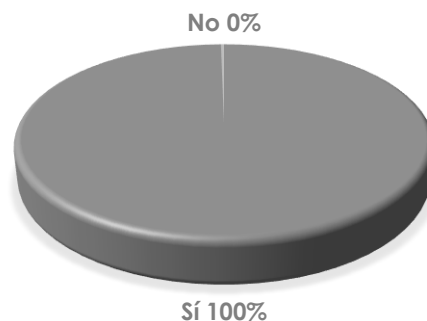
12. ¿CONSIDERA QUE SU VIDA MEJORÓ DE ALGUNA MANERA A PARTIR DE QUE ES BENEFICIARIO(A) DEL PROGRAMA SOCIAL?



En cuanto a si las personas servidoras públicas fueron amables y respetuosas con las y los beneficiarios el **100%** de los ciudadanos respondieron que sí.

13. ¿Las personas servidoras públicas que le atendieron fueron amables y respetuosas con usted?	Sí	No
	349	1

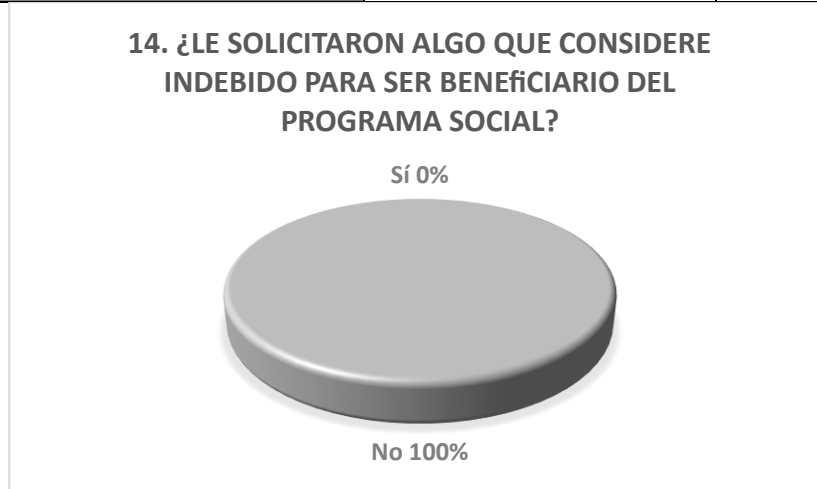
13. ¿LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS QUE LE ATENDIERON FUERON AMABLES Y RESPETUOSAS CON USTED?





Al preguntarles a las y los beneficiarios si les solicitaron algo que consideren indebido para ser beneficiarios del programa, el **100%** de las personas mencionaron que no.

14. ¿Le solicitaron algo que considere indebido para ser beneficiario del programa social?	Sí	No
	0	350



14.1. En caso de que su respuesta haya sido sí, ¿qué fue lo que le solicitaron?	Dinero	Alimentos	Hospedaje	Favores personales	Apoyo a algún partido político	Otro
	0	0	0	0	0	0

Principales recomendaciones para mejorar el programa, realizadas por las personas beneficiarias:

- Que siga el apoyo a personas mayores como nosotras que seguimos trabajando
- Que nos puedan seguir apoyando
- Que haya más apoyos para las mujeres.



Estas recomendaciones se encuadran dentro del catálogo que se tienen en el sistema de captura.

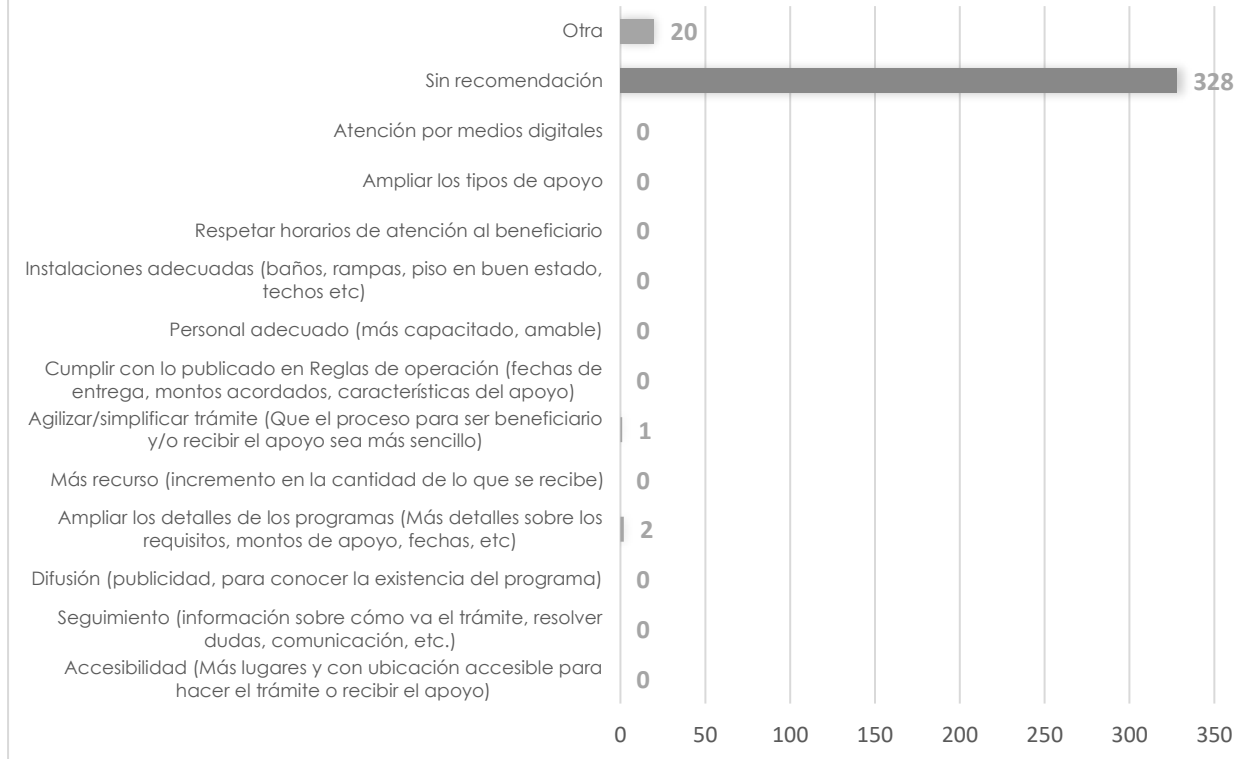
15. Si tiene alguna recomendación para mejorar el programa social, escríbala aquí:	Accesibilidad (Más lugares y con ubicación accesible para hacer el trámite o recibir el apoyo)	Seguimiento (información sobre cómo va el trámite, resolver dudas, comunicación, etc.)	Difusión (publicidad, para conocer la existencia del programa)	Ampliar los detalles de los programas (Más detalles sobre los requisitos, montos de apoyo, fechas, etc)	Más recurso (incremento en la cantidad de lo que se recibe)
	0	0	0	2	0

Agilizar/simplificar trámite (Que el proceso para ser beneficiario y/o recibir el apoyo sea más sencillo)	Cumplir con lo publicado en Reglas de operación (fechas de entrega, montos acordados, características del apoyo)	Personal adecuado (más capacitado, amable)	Instalaciones adecuadas (baños, rampas, piso en buen estado, techos etc)	Respetar horarios de atención al beneficiario
1	0	0	0	0

Ampliar los tipos de apoyo	Atención por medios digitales	Sin recomendación	Otra
0	0	328	20



15. SI TIENE ALGUNA RECOMENDACIÓN PARA MEJORAR EL PROGRAMA SOCIAL, ESCRÍBALA AQUÍ:



Reporte Ciudadano

No se recibieron reportes ciudadanos por parte de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social.

16. A través de esta cédula desea presentar un(a):	Solicitud	Queja	Denuncia	Reconocimiento
	0	0	0	351

17. La persona servidora pública involucrada pertenece al nivel de gobierno:	Federal	Estatal	Municipal
	0	293	57



Como parte del proceso de verificación y seguimiento telefónico que realiza la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas a las personas beneficiarias que responden las cédulas de evaluación, se manifestaron las siguientes recomendaciones:

- Más apoyos y oportunidades para nosotros
- Que se nos apoye con apoyos para un negocio.

XIII. Conclusiones y Recomendaciones

La Dependencia en términos generales no cumplió con las acciones de contraloría social acordadas en coordinación con la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

Sin embargo, de manera institucional se hacen las siguientes recomendaciones:

- Cumplir con la meta pactada entre ambas partes, en tiempo y forma; lo cual nos garantiza la adecuada aplicación de la contraloría social en programas sociales estatales a cargo de la dependencia.
- Garantizar la ejecución puntual y adecuada para la captura de las cédulas de evaluación, dado que los programas bajo la responsabilidad de la dependencia carecen de la documentación respaldatoria en formato PDF. Este es el caso específico del programa QC3128 Refugio para Mujeres, sus hijos e hijas en situación de violencia. La ausencia de esta documentación compromete la confiabilidad de la información, dificultando la evaluación efectiva de dichos programas.
- Capturar la información de las cédulas de evaluación social y de las capacitaciones brindadas dentro del plazo establecido para ello, en apego a lo establecido en los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en Programas Sociales Estatales (Art. 12 frac. XIV).
- Atender y dar seguimiento a las recomendaciones ciudadanas y de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas; en tiempo y forma, para cumplir con las actividades que derivan a ello (plan de acción y plan de mejora).
- Presentar de manera oportuna el plan de trabajo de la dependencia, ante la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.
- Capturar dentro del sistema las acciones de capacitación y difusión correspondiente a cada programa.