

Contraloría Social en Programas Sociales Estatales **2023**
Informe de Evaluación Social



CEAG

Comisión Estatal
del Agua de Guanajuato

GUANAJUATO
SECRETARÍA DE LA TRANSPARENCIA
Y RENDICIÓN DE CUENTAS



GUANAJUATO
200
AÑOS DE GRANDEZA



Contenido

I. Presentación.....	2
II. Objetivo General del Proyecto.....	2
III. Objetivos Específicos	3
IV. Programas Sociales Evaluados durante el ejercicio 2023.....	3
V. Definición de la muestra	4
VI. Marco regulatorio	4
VII. Cumplimiento de la Institución en las acciones de Contraloría Social.....	4
VIII. Informe de Cumplimiento QC3769 Ahorro de Agua Potable en Casa Habitación	5
VIII.I. Acciones de capacitación y difusión	5
VIII.II. Evaluación al Programa	6
VIII.III. Conclusiones y Recomendaciones.....	17
IX. Recomendaciones Generales	17
X. Informe de Programa Social Estatal con Ejecución de Obra Pública QB0044 Abastecimiento de Agua a Zonas Rurales	17
XI. Informe de Programa Social Estatal con Ejecución de Obra Pública QB0043 Conducción y Saneamiento de Aguas Residuales en el Medio Rural.....	18
XII. Informe de Programa Social Estatal con Ejecución de Obra Pública QB0046 Con Agua para Zonas Urbanas	19

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 de la Comisión Estatal del Agua de Guanajuato (CEAG).

La expedición de este informe se fundamenta con lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Arts. 6, 8, 9 y 26); 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 y 45); 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.

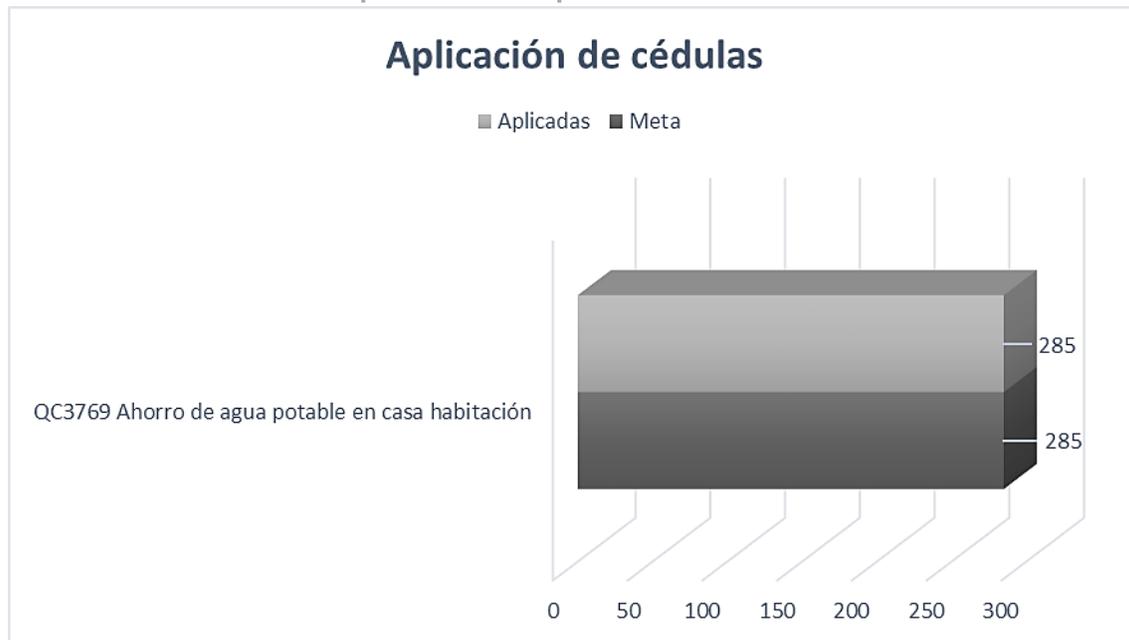
III. Objetivos Específicos

- 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

Cédulas por programa	QC3769 Ahorro de agua potable en casa habitación
Meta	361
Aplicadas	534

Cumplimiento en aplicación de cédulas



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 modificadorios 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	No aplica (el programa social no fue evaluado en 2022)
Respuesta recomendaciones	No aplica (el programa social no fue evaluado en 2022)
Plan de mejora elaborado y validado	No aplica (el programa social no fue evaluado en 2022)

VIII. Informe de Cumplimiento QC3769 Ahorro de Agua Potable en Casa Habitación

Objetivo del Programa:

Fomentar el cuidado y uso eficiente del agua a través de la sustitución de regaderas e inodoros tradicionales, por dispositivos modernos ahorradores de agua a fin de reducir el consumo de agua potable en casas habitación de los municipios del Estado de Guanajuato incidiendo directamente en el ahorro del agua y en el caso de los grandes consumidores de agua, en su economía.

Modalidades y Tipos de Apoyos

Los apoyos del Programa son en especie, y consisten en el suministro, instalación y puesta en marcha de dispositivos ahorradores de agua en la vivienda del beneficiario, así como la capacitación para su uso y mantenimiento.

El presupuesto aprobado para el Programa es de \$4,000,000.00 (Cuatro millones de pesos 00/100 M.N.)

La cédula de evaluación fue aplicada a **285** personas beneficiarias, de manera física, de las cuales **135** son mujeres, **148** hombres y **2** personas que no revelaron su sexo, en su mayoría dentro del rango de edad de **41 a más de 60 años**.

El apoyo o servicio recibido por las personas beneficiarias fue: **Suministro, instalación y puesta en marcha de dispositivos ahorradores de agua**.

VIII.I. Acciones de capacitación y difusión

La Dependencia responsable del programa brindó capacitación en materia de contraloría social a 15 personas que fungen como enlaces del programa en los municipios de Celaya, Apaseo el Grande, Santiago Maravatío, Guanajuato, San Francisco del Rincón, Ocampo, Tarimoro, Dolores Hidalgo C.I.N., Valle de Santiago, Cortazar y San Luis de la Paz.

Las evidencias de la capacitación se encuentran alojadas en el sistema de captura de contraloría social en programas sociales estatales.

VIII.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
	285	0	0



La modalidad de las acciones realizadas en el programa QC3769 Ahorro de Agua Potable en Casa Habitación fue por medio de la contraloría social en programas sociales estatales.

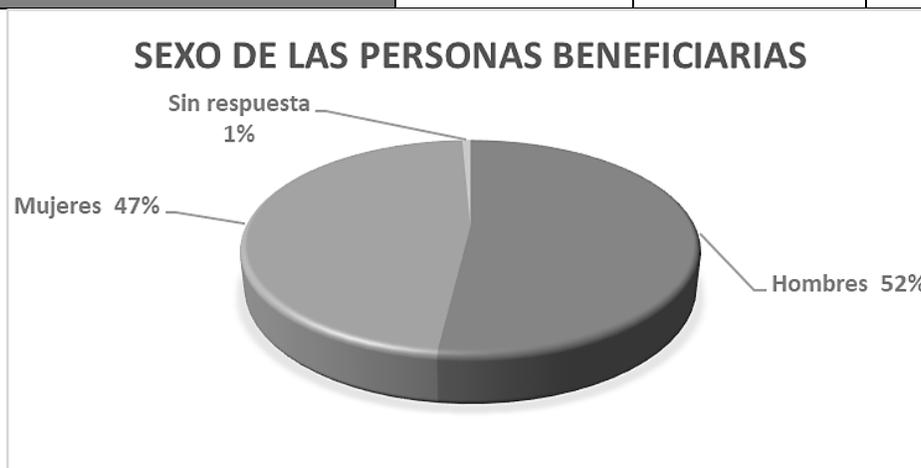
Modalidad contraloría	PSE	OP	Ambas
	285	0	0



De las **285** personas que respondieron la cédula de evaluación social **135** son mujeres, **148** son hombres y **2** personas que prefirieron no revelar su sexo.

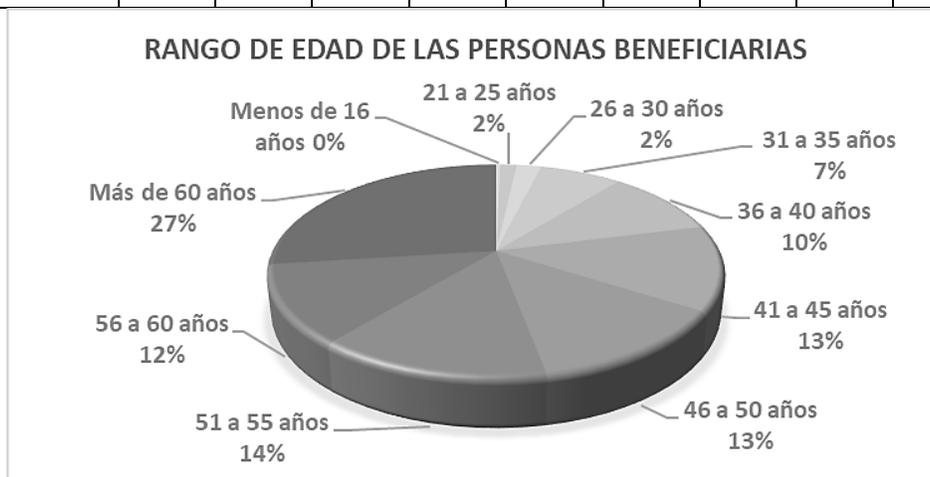
Beneficiarios	Beneficiarios participantes en CS
	285

Sexo	Hombres	Mujeres	Sin respuesta
	148	135	2



El rango de edad de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, con mayor frecuencia oscila entre **41 a más de 60 años**.

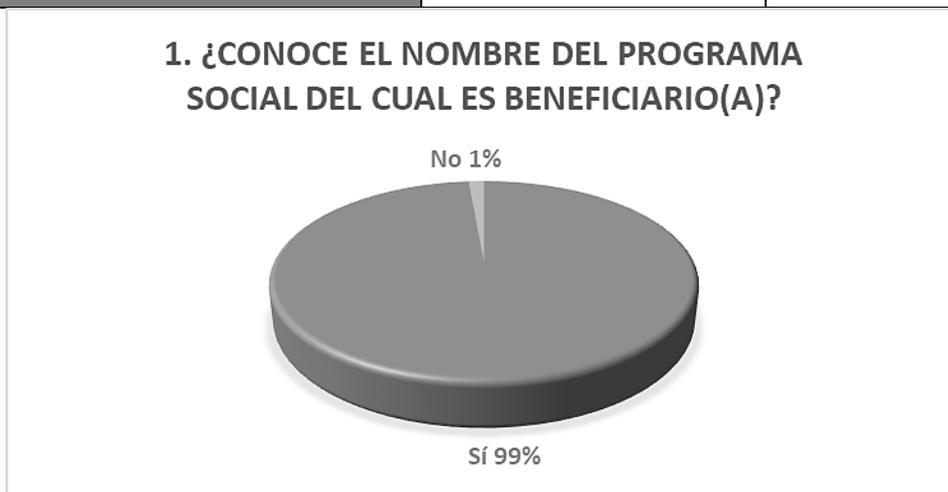
Edad (Rango)	Menos de 16 años	16 a 20 años	21 a 25 años	26 a 30 años	31 a 35 años	36 a 40 años	41 a 45 años	46 a 50 años	51 a 55 años	56 a 60 años	Más de 60 años
	1	0	4	6	20	29	37	37	40	34	77



Preguntas y frecuencia de las respuestas en cédulas de evaluación social

99% de las personas beneficiarias que llenaron la cédula de evaluación social respondieron que sí conocen el nombre del programa, mientras que el 1% restante dijo desconocerlo.

1. ¿Conoce el nombre del programa social del cual es beneficiario(a)?	Sí	No
	281	4



Respecto a la pregunta de si las personas beneficiarias conocen el nombre de la institución responsable del programa, 99% mencionaron sí conocer esa información y el 1% restante señaló no conocerla.

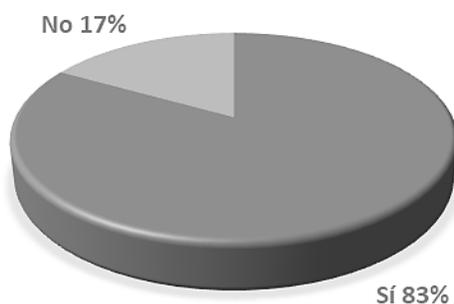
2. ¿Conoce el nombre de la Institución responsable del programa social?	Sí	No
	282	3



En la pregunta que menciona si conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa, **83%** respondió sí conocer la información, en tanto que un **17%** de las personas declaró lo contrario.

3. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa social?	Sí	No
	237	48

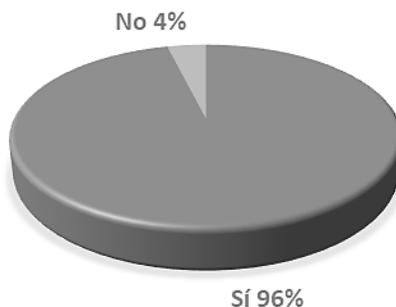
3. ¿CONOCE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES COMO PERSONA BENEFICIARIA DEL PROGRAMA SOCIAL?



El **96%** 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 **4%** señaló que no.

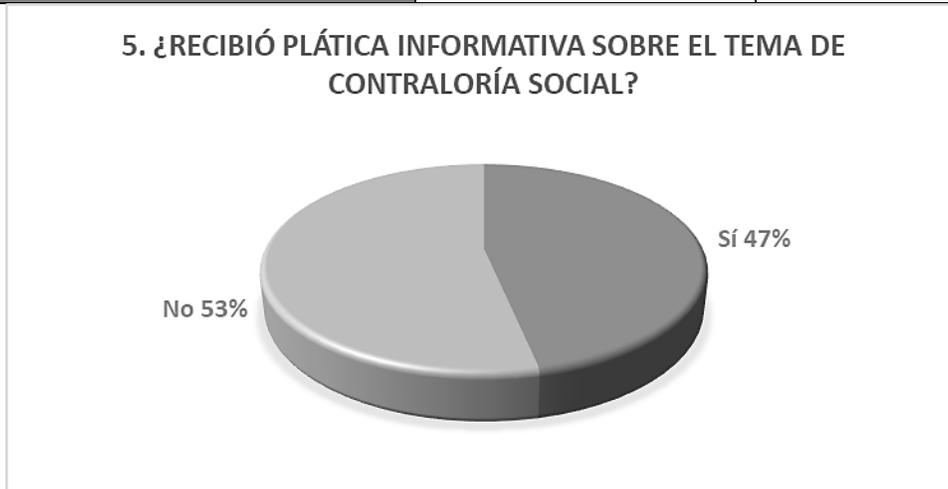
4. ¿Le informaron las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social?	Sí	No
	274	11

4. ¿LE INFORMARON LAS FECHAS EN LAS QUE RECIBIRÍA EL APOYO, CAPACITACIÓN O SERVICIO DEL PROGRAMA SOCIAL?



En otro aspecto, el **47%** de las y los ciudadanos respondieron que sí recibieron la plática de contraloría social, en tanto que la mayoría (**53%**) dijo no haberla recibido.

5. ¿Recibió plática informativa sobre el tema de contraloría social?	Sí	No
	133	152



En la pregunta que menciona cómo se enteró del programa, los medios con mayor frecuencia son: el **30%** de las personas respondieron haberse enterado en una oficina de gobierno, otro **30%** a través de una persona servidora pública y **20%** por medio de un familiar, vecino o amigo.

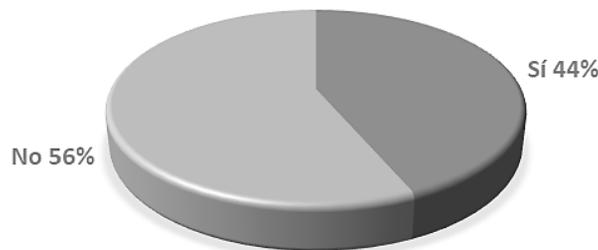
6. ¿Cómo se enteró del programa social?	Familiar, vecino o amigo	Cartel Informativo	Delegado	Oficina de gobierno	Persona servidora pública	Escuela	Redes sociales	Otro
	57	8	0	84	86	1	5	44



Respecto a si las personas beneficiarias consideran necesario que se les brinde más información sobre el programa **44%** mencionaron que sí y **56%** dijeron que no.

7. ¿Considera necesario que se le dé más información sobre el programa social?	Sí	No
	124	161

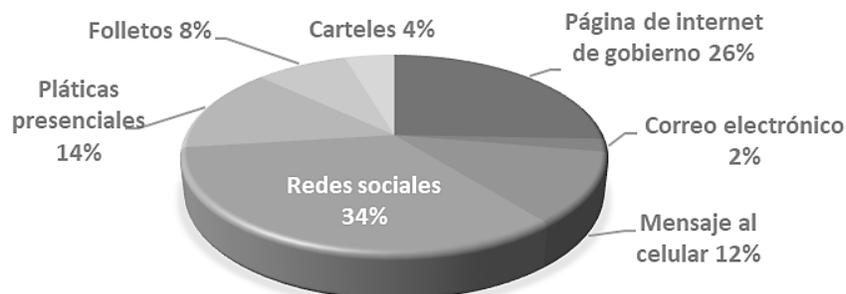
7. ¿CONSIDERA NECESARIO QUE SE LE DÉ MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA SOCIAL?



Sobre el cuestionamiento de por qué medio prefiere la persona beneficiaria recibir información sobre el programa social, **34%** por redes sociales, **26%** señaló que por la página de internet de gobierno, **14%** dijeron que por medio pláticas presenciales, **12%** por mensaje al celular, **8%** con folletos, **41%** prefiere con carteles y **2%** a través de 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
	73	6	33	96	40	24	13

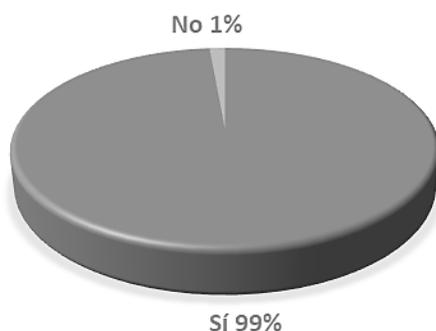
8. ¿POR CUÁL DE LOS SIGUIENTES MEDIOS PREFIERE USTED RECIBIR INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL PROGRAMA SOCIAL?



En cuanto a la pregunta ¿El trámite para ser beneficiado por el programa social fue fácil de realizar? El **99%** mencionaron que sí y **1%** de las personas respondieron que no.

9. ¿El trámite para ser beneficiario del programa social fue fácil de realizar?	Sí	No
	281	4

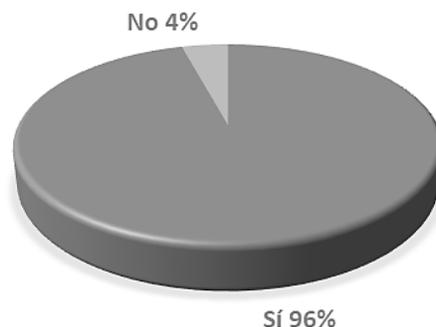
9. ¿EL TRÁMITE PARA SER BENEFICIARIO DEL PROGRAMA SOCIAL FUE FÁCIL DE REALIZAR?



La respuesta a la pregunta de si el apoyo, capacitación o servicio les fue otorgado en las fechas establecidas, fue sí en el **96%** de las cédulas de evaluación social y negativa en el **4%** restante.

10. ¿El apoyo, capacitación o servicio le fue otorgado en las fechas establecidas?	Sí	No
	273	12

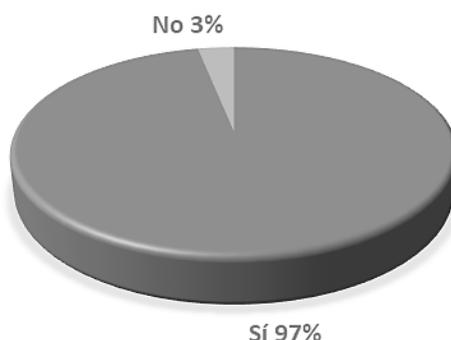
10. ¿EL APOYO, CAPACITACIÓN O SERVICIO LE FUE OTORGADO EN LAS FECHAS ESTABLECIDAS?



En la pregunta ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron? El **97%** de las respuestas fueron afirmativas y el **3%** negativas.

11. ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron?	Sí	No
	276	9

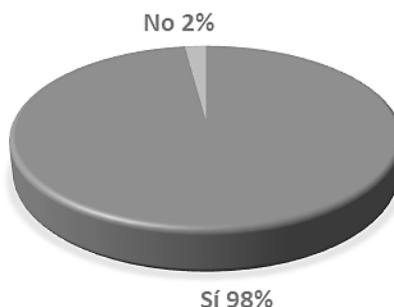
11. ¿RECIBIÓ EL APOYO, CAPACITACIÓN O SERVICIO DE ACUERDO A LO QUE LE INFORMARON?



El **98%** de las personas respondieron que sí a la pregunta ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiario(a) del programa social? En tanto que un **2%** de los entrevistados señaló que no.

12. ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiario(a) del programa social?	Sí	No
	279	6

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



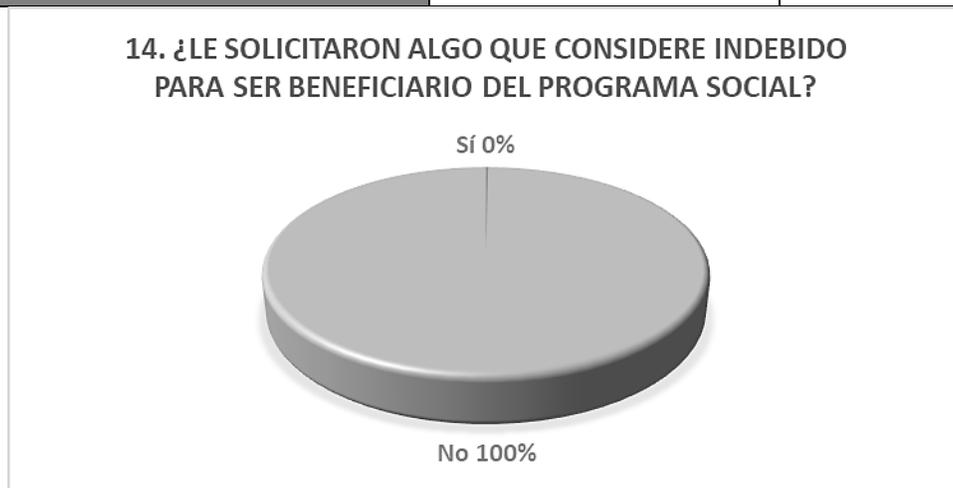
En cuanto a si las personas servidoras públicas fueron amables y respetuosas con las y los beneficiarios, el **99%** de los ciudadanos respondieron afirmativamente y de forma negativa el **3%** de ellos.

13. ¿Las personas servidoras públicas que le atendieron fueron amables y respetuosas con usted?	Sí	No
	282	3



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

14. ¿Le solicitaron algo que considere indebido para ser beneficiario del programa social?	Sí	No
	1	284





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	1

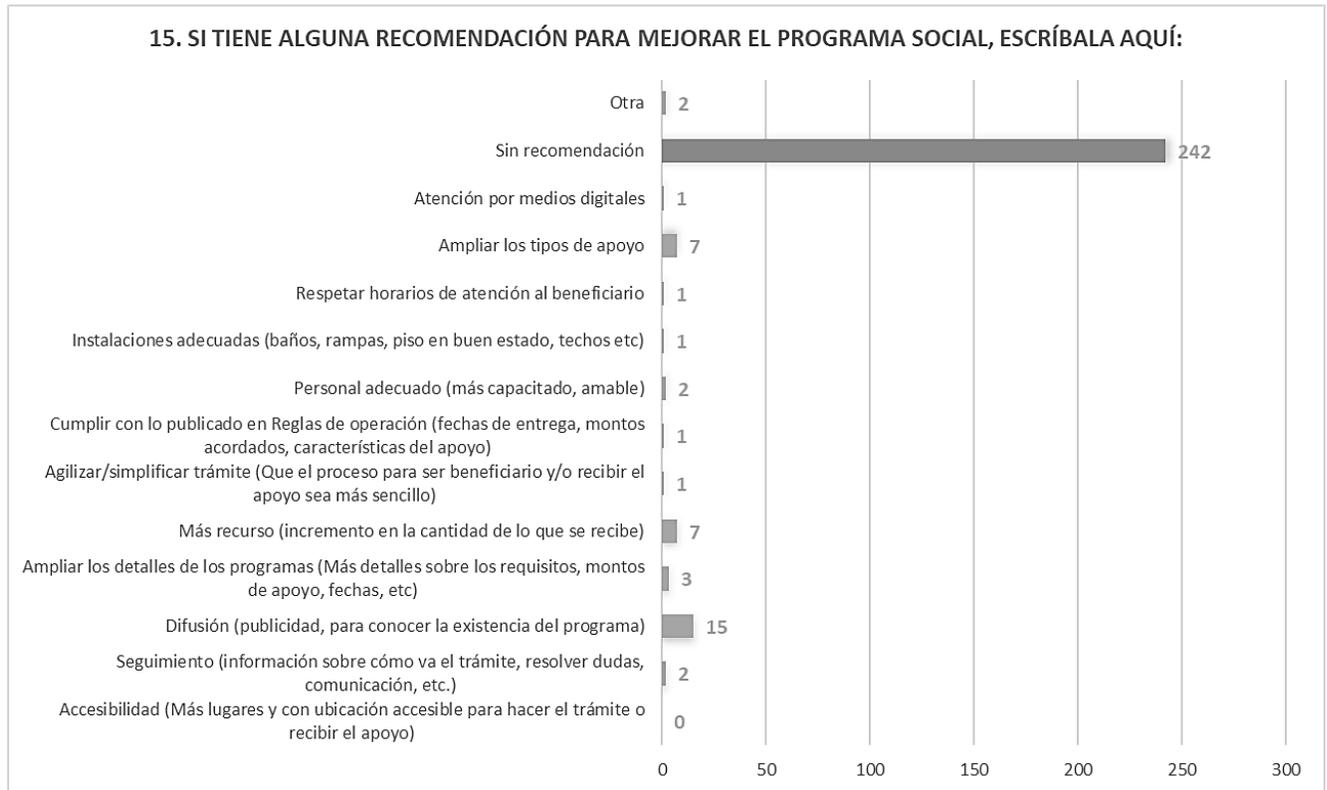
Principales recomendaciones para mejorar el programa, realizadas por las personas beneficiarias:

- Difusión (publicidad, para conocer la existencia del programa).
- Más recurso (incremento en la cantidad de lo que se recibe).
- Ampliar los tipos de apoyo.

Otras recomendaciones:

- Integrar lavabo con sus llaves.
- Que haya apoyo a las comunidades.

15. Si tiene alguna recomendación para mejorar el programa social, escríbala aquí:	Accesibilidad	Seguimiento	Difusión	Ampliar los detalles de los programas	Más recurso		Agilizar/simplificar trámite	
		0	2	15	3	7		1
Cumplir con lo publicado en Reglas de operación	Personal adecuado	Instalaciones adecuadas		Respetar horarios de atención al beneficiario	Ampliar los tipos de apoyo	Atención por medios digitales	Sin recomendación	Otra
1	2	1		1	7	1	242	2



Reporte Ciudadano

Por parte de las personas beneficiarias del Programa QC3769 Ahorro de Agua Potable en Casa Habitación, se recibió a través de la cédula de evaluación social 1 reconocimiento, el cual está dirigido a la persona servidoras pública municipal de nombre Jaqueline Rosales, debido a su excelente servicio.

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

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, en el caso del Programa QC3769 Ahorro de Agua Potable en Casa Habitación, no se identificaron recomendaciones ni reportes de carácter ciudadano.

VIII.III. Conclusiones y Recomendaciones

En el Programa QC3769 Ahorro de Agua Potable en Casa Habitación, la Institución cumplió en general de manera satisfactoria con las acciones de contraloría social acordadas con la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

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

- Realizar acciones de capacitación y difusión en materia de contraloría social dirigidas a las personas beneficiarias del programa, y cargar las evidencias correspondientes en la plataforma de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.
- Reforzar con las personas beneficiarias la información sobre sus derechos y obligaciones dentro del programa social.
- Desde un primer momento, proporcionar a las personas beneficiarias información completa y detallada sobre el programa social.

IX. Recomendaciones Generales

De manera general se hacen la siguiente recomendación a la Institución en cuanto a la implementación de la Contraloría Social:

- Realizar las acciones comprometidas con la STRC, atendiendo con exactitud a la temporalidad establecida en los diferentes formatos e instrumentos de seguimiento (Cronograma de actividades, programa de trabajo, formato de recomendaciones de mejora, etc.).

X. Informe de Programa Social Estatal con Ejecución de Obra Pública QB0044 **Abastecimiento de Agua a Zonas Rurales**

Con fundamento en lo establecido en los Lineamientos para la Promoción y Operación de Contraloría Social en Programas Sociales Estatales en su artículo 3, segundo párrafo que a la letra dice: "Tratándose de programas sociales estatales en los que se ejecute obra pública serán aplicables los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en la Obra Pública."

Se presentan los resultados generales de los programas sociales estatales que fueron evaluados bajo dicha modalidad, la cual consta en acciones de seguimiento a las obras públicas que se ejecutan en el Estado, con recursos total o parcialmente federales y estatales transferidos y, en su caso, municipales; ello mediante la constitución de Comités de Contraloría social en la Obra Pública, denominados COCOSOP, conformados por beneficiarios directos e indirectos, así como representantes de la

sociedad civil organizada y demás interesados, en aras de transparentar y procurar el uso eficiente de los recursos asignados.

Lo anterior, de conformidad a las atribuciones conferidas a la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, en el artículo 32 fracción V, incisos c, d y e de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato y artículo 48, fracciones I, II, III, IV, V y VI del Reglamento Interior de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

Con base en lo establecido por el artículo 11 fracción I de los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en la Obra Pública, la meta anual deberá ser por lo menos del cincuenta por ciento de las obras públicas a cargo de cada ejecutora, sin embargo, queda a consideración de la propia ejecutora las obras en las que se conformarán los Comités de Contraloría Social en Obra Pública.

De lo reportes del Sistema de Información de Contraloría Social del Estado de Guanajuato se deriva la siguiente información:

QB0044 Abastecimiento de Agua a Zonas Rurales				
Municipios atendidos	Comités conformados	Integrantes		Monto vigilado
		Hombres	Mujeres	
Victoria, San Felipe, Abasolo, Pénjamo, San Diego de la Unión, Atarjea, Ocampo, Acámbaro, Tierra Blanca y Doctor Mora.	16	45	41	\$ 76,582,966.29

XI. Informe de Programa Social Estatal con Ejecución de Obra Pública QB0043
Conducción y Saneamiento de Aguas Residuales en el Medio Rural

QB0043 Conducción y Saneamiento de Aguas Residuales en el Medio Rural				
Municipios atendidos	Comités conformados	Integrantes		Monto vigilado
		Hombres	Mujeres	
Santa Catarina y Tarimoro	2	4	7	\$ 1,230,331.82

XII. Informe de Programa Social Estatal con Ejecución de Obra Pública QB0046 Con Agua para Zonas Urbanas

QB0046 Con Agua para Zonas Urbanas				
Municipios atendidos	Comités conformados	Integrantes		Monto vigilado
		Hombres	Mujeres	
Uriangato, Tarimoro y Salvatierra.	4	8	13	\$ 11,175,051.12