

# Contraloría Social en Programas Sociales Estatales

## Informe de Evaluación Social

# 2023



# ISAPEG

## Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato

**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 .....	1
IV. Programa Social Evaluado 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 QC0060 Mi Hospital Cercano.....	4
VIII.I Acciones de capacitación y difusión .....	5
VIII.II Evaluación al Programa .....	6
IX. Informe de Cumplimiento QC1241 Cuidando Mi Trasplante .....	17
IX.I Acciones de capacitación y difusión.....	18
IX.II Evaluación al Programa .....	18
X. Informe de Cumplimiento QC2920 Calidad de Vida para Nuestras Heroínas .....	29
X.I Acciones de capacitación y difusión .....	30
X.II Evaluación al Programa .....	30
XI. Informe de Cumplimiento QC3426 Prevención de adicciones en jóvenes Planet Youth Guanajuato.....	41
XI.I Acciones de capacitación y difusión.....	43
XI.II Evaluación al Programa .....	43
XII. Conclusiones y Recomendaciones .....	55



## 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 de Salud Pública del Estado de Guanajuato.

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. Programa Social Evaluado durante el ejercicio 2023

##### QC1241 Cuidando Mi Trasplante

Cumplimiento en aplicación de cédulas 95%

##### QC2920 Calidad de Vida para Nuestras Heroínas

Cumplimiento en aplicación de cédulas 100%

##### QC0060 Mi Hospital Cercano

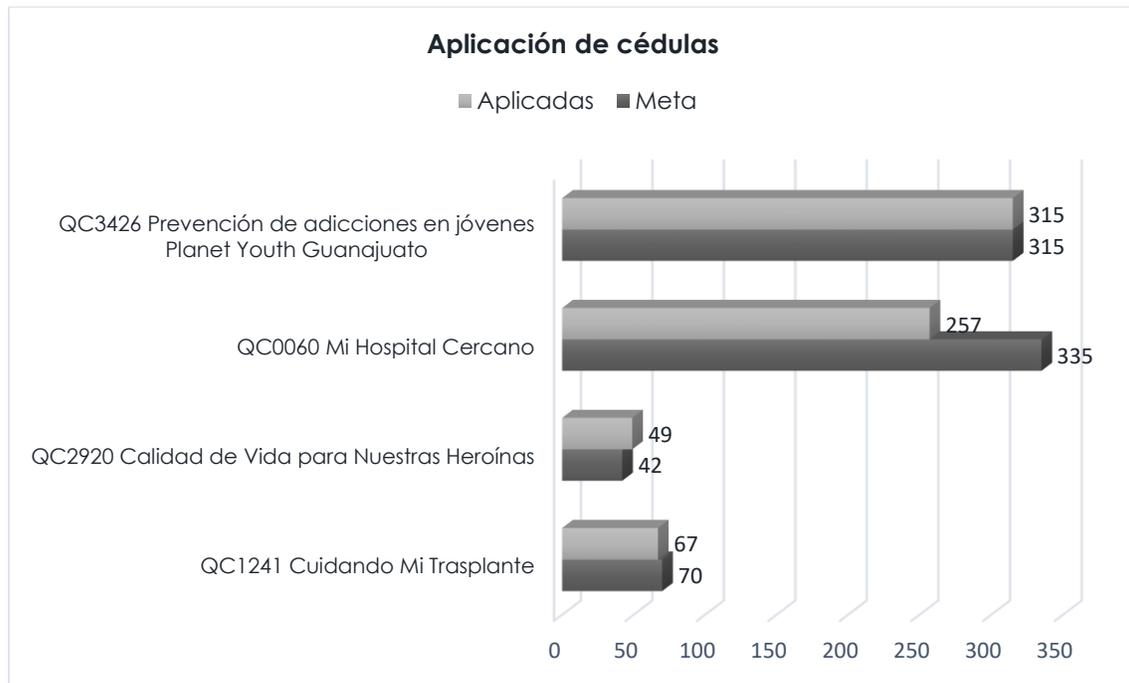
Cumplimiento en aplicación de cédulas 76%

##### QC3426 Prevención de adicciones en jóvenes Planet Youth Guanajuato

Cumplimiento en aplicación de cédulas 100%

Cédulas por programa	QC1241 Cuidando Mi Trasplante	QC2920 Calidad de Vida para Nuestras Heroínas	QC0060 Mi Hospital Cercano	QC3426 Prevención de adicciones en jóvenes Planet Youth Guanajuato
<b>Meta</b>	<b>70</b>	<b>42</b>	<b>335</b>	<b>315</b>
<b>Aplicadas</b>	<b>67</b>	<b>49</b>	<b>257</b>	<b>315</b>

Cédulas por dependencia	Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato
<b>Cédulas capturadas</b>	<b>688</b>
<b>No. Programas</b>	<b>4</b>



### 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
<b>Publicación del informe 2022</b>	file:///C:/Users/strc/Downloads/Informe-Resultados-2022-Contraloria-Social-ISAPEG.pdf
<b>Respuesta recomendaciones</b>	No se concluyó con las respuestas a las recomendaciones
<b>Plan de mejora elaborado y validado</b>	No se entregó el plan de mejora.

## VIII. Informe de Cumplimiento QC0060 Mi Hospital Cercano

Objetivo del Programa:

Garantizar a la población la atención médica, quirúrgica y/o complementación diagnóstico- terapéutica para resolver o minimizar el daño de su o sus padecimientos y/o discapacidad.

### Modalidades y Tipos de Apoyos

El programa oferta las siguientes modalidades y tipo de apoyo:

- I. Atención médica y/o quirúrgica; son aquellos servicios consistentes en la atención médica, quirúrgica, farmacéutica, hospitalaria, rehabilitación y cuidados paliativos en el transcurso de la enfermedad,
- II. Complementación diagnóstica; se refiere a una prueba diagnóstica que solicita el médico y que se realiza al paciente tras un interrogatorio en el cual explica los síntomas y se hace la exploración física, para confirmar o descartar un diagnóstico clínico;



- III. Atención farmacológica, la persona beneficiaria recibe el medicamento recetado por el médico para atención de su o sus padecimientos;
- IV. Jornadas médicas y/o quirúrgica, es la de conservación de la salud de las personas, entendiéndose por este concepto, no solo la usencia de enfermedad, sino también el bienestar físico y mental.
- V. La realización del tamiz metabólico neonatal de seis determinaciones.

Estos apoyos y/o servicios beneficiarían a veinte mil ochocientas (20,800) personas, las cuales pueden ser requeridos o no durante la vigencia de las Reglas del Programa, debido a la necesidad específica de las personas beneficiarias para brindar la atención, siempre salvaguardando las medidas de prevención, control, atención de las pandemias, epidemia o contingencias que se presenten en el Estado, asimismo dependerá del costo del tipo de apoyo solicitado.

El monto del recurso aprobado para el Programa es de \$ 51,640,680.00 (cincuenta y un millones seiscientos cuarenta mil seiscientos ochenta pesos 00/100 M.N.)

La cédula de evaluación fue aplicada a **257** personas beneficiarias, de manera presencial, de las cuales **122** son mujeres, **126** hombres y **9** prefirieron no responder, en su mayoría dentro del rango de edad de **más de 60 años**.

Los apoyos o servicios recibidos por parte de las personas beneficiarias fueron: **Atención integral médica y/o quirúrgica, Jornadas médicas y/o quirúrgicas.**

### VIII.I Acciones de capacitación y difusión

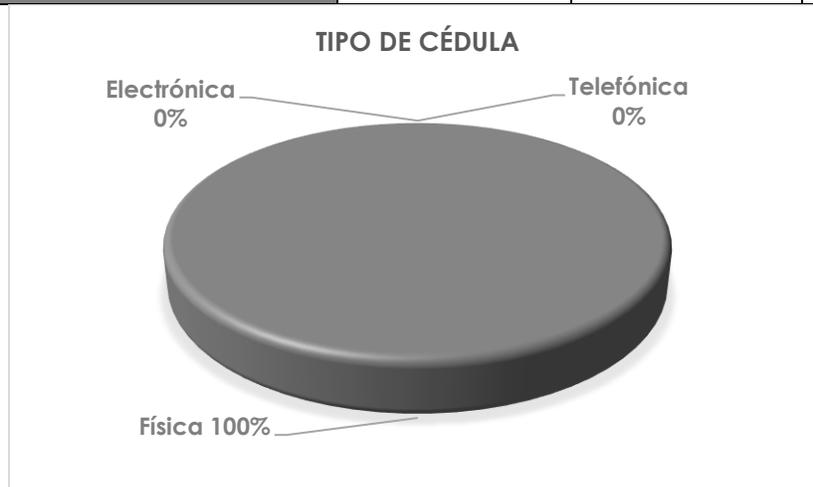
La Dependencia responsable del programa no capturo evidencia de capacitación y difusión dentro del sistema de contraloría social en Programas Sociales Estatales, por lo cual no se tiene un parámetro para evaluar el cumplimiento a dicha acción.



### VIII.II Evaluación al Programa

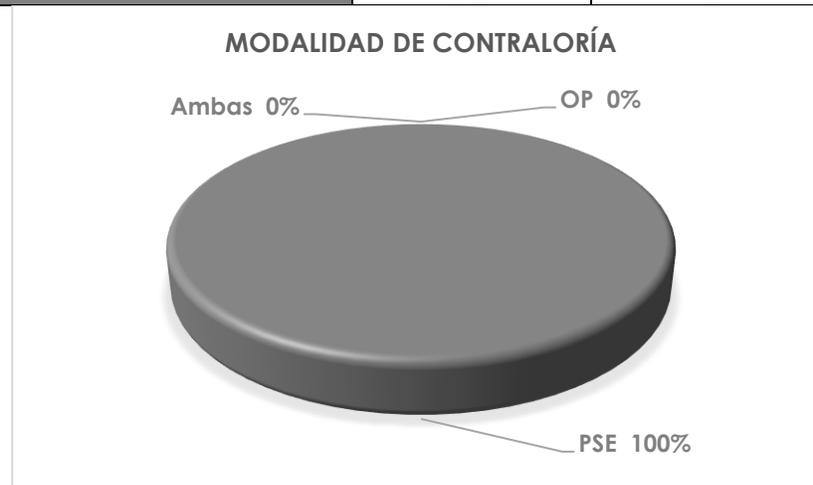
El tipo de cédula aplicada al **100%** de las personas beneficiarias fue de manera física.

Tipo de cédula	Física	Telefónica	Electrónica
	<b>257</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



La modalidad de las acciones realizadas en el programa QC0060 Mi Hospital Cercano fue por medio de la contraloría social en programas sociales estatales.

Modalidad contraloría	PSE	OP	Ambas
	<b>257</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



De las **257** personas que respondieron la cédula de evaluación social, el total son mujeres.

Beneficiarios	Beneficiarios participantes en CS
	<b>257</b>

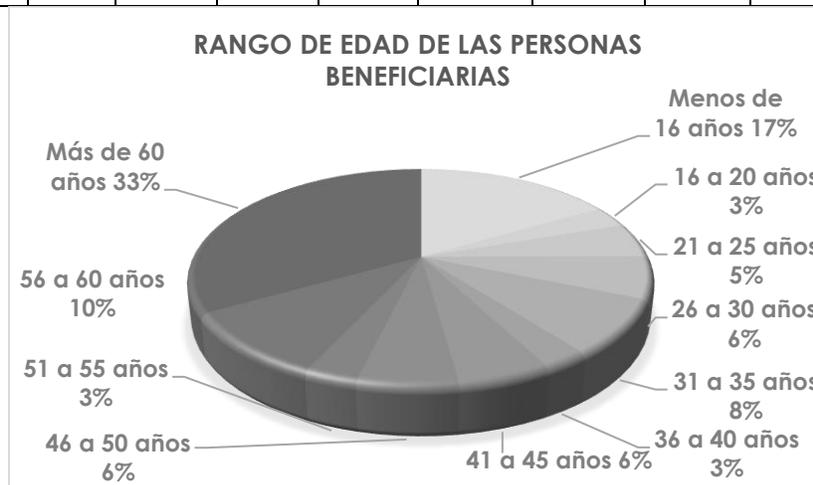


Sexo	Hombres	Mujeres	Sin respuesta
	<b>126</b>	<b>122</b>	<b>9</b>



El rango de edad de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, con mayor frecuencia oscila entre **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
	<b>42</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>25</b>	<b>84</b>

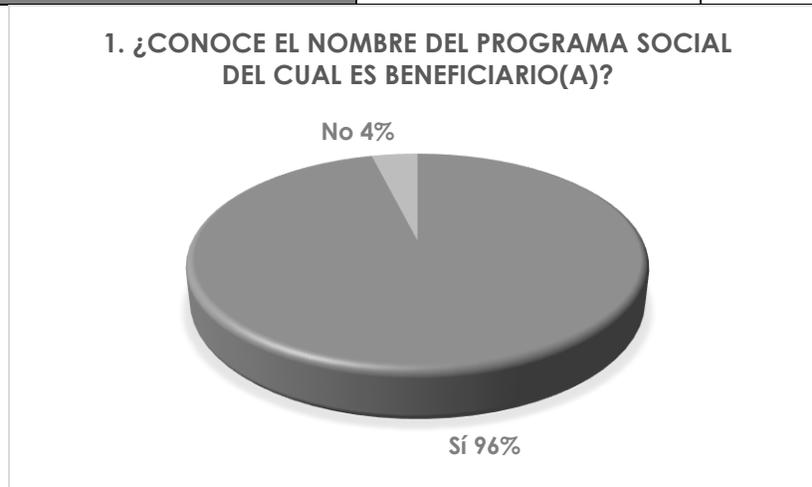




### Preguntas y frecuencia de las respuestas en cédulas de evaluación social

**96%** de las personas beneficiarias que llenaron la cédula de evaluación social respondieron que sí conocen el nombre del programa. Mientras que el **4%** negó conocerlo.

1. ¿Conoce el nombre del programa social del cual es beneficiario(a)?	Sí	No
	<b>247</b>	<b>10</b>



Respecto a la pregunta de si las personas beneficiarias conocen el nombre de la institución responsable del programa **96%** mencionaron sí conocer esa información. Sin embargo, el **4%** menciono que no.

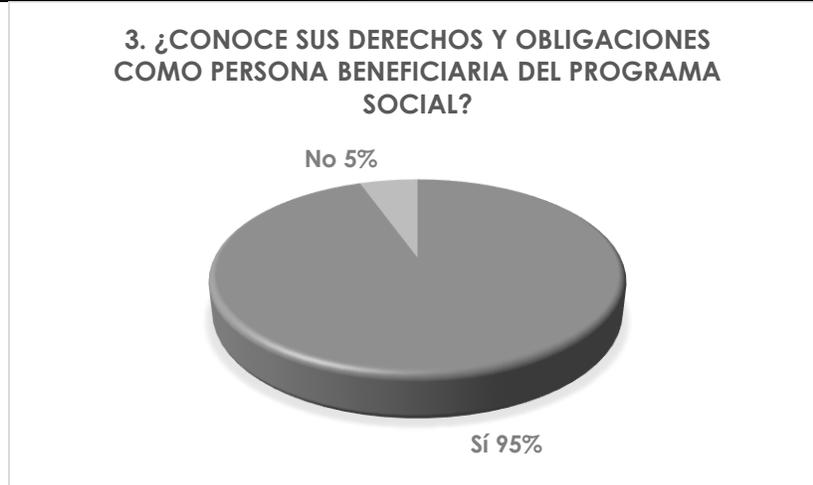
2. ¿Conoce el nombre de la Institución responsable del programa social?	Sí	No
	<b>248</b>	<b>9</b>





En la pregunta que menciona si conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa, **95%** respondió sí conocer la información y **5%** dijo ignorarla.

3. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa social?	Sí	No
	<b>243</b>	<b>14</b>



El **100%** 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.

4. ¿Le informaron las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social?	Sí	No
	<b>257</b>	<b>0</b>



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
	<b>214</b>	<b>43</b>



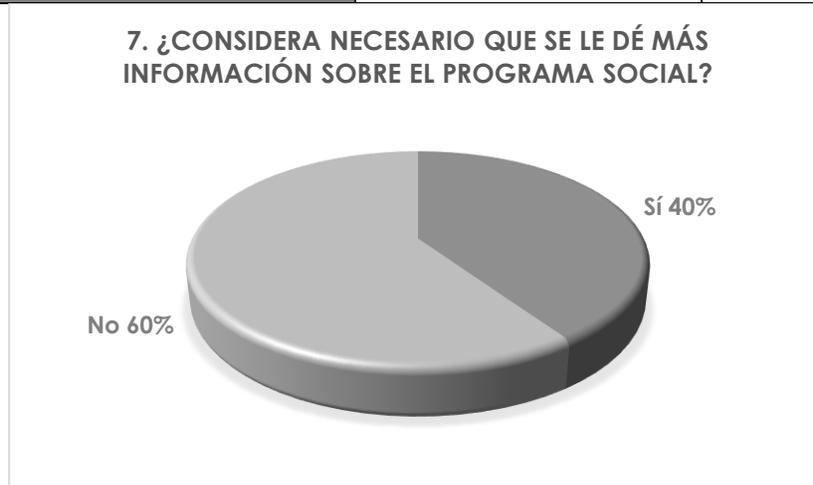
En la pregunta que menciona cómo se enteró del programa, el **40%** de las personas respondieron haberse enterado a través de un familiar, vecino o amigo, **39%** por persona servidora pública, **15%** a través de otro medio y el **6%** por oficina de gobierno.

6. ¿Cómo se enteró del programa social?	Familiar, vecino o amigo	Cartel Informativo	Delegado	Oficina de gobierno	Persona servidora pública	Escuela	Redes sociales	Otro
	<b>98</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>97</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>36</b>



Respecto a si las personas beneficiarias consideran necesario que se les brinde más información sobre el programa **60%** mencionaron que no y **40%** dijeron que sí.

7. ¿Considera necesario que se le dé más información sobre el programa social?	Sí	No
	<b>104</b>	<b>153</b>



Sobre el cuestionamiento de por qué medio prefiere la persona beneficiaria recibir información sobre el programa social **41%** dijeron que por medio de mensaje al celular, **25%** por pláticas presenciales, **11%** por redes sociales, **6%** por folletos y **4%** por correo electrónico.

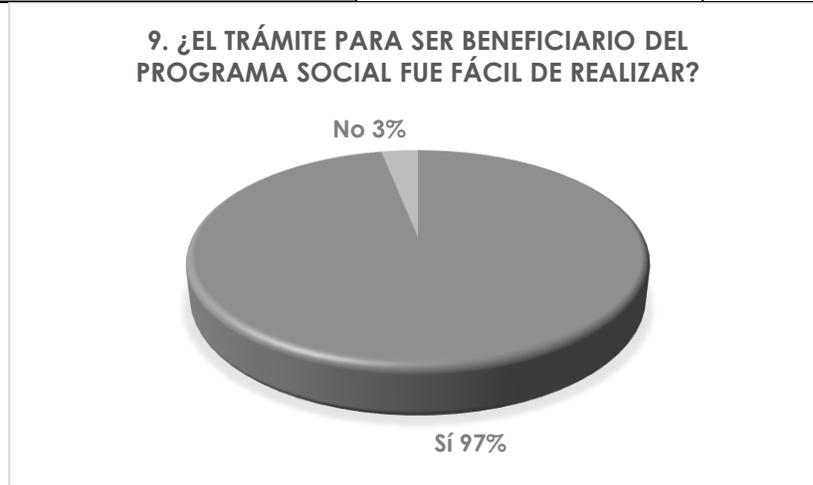
8. ¿Por cuál de los siguientes medios prefiere usted recibir información relacionada con el programa social?	Página de internet de gobierno	Correo electrónico	Mensaje al celular	Redes sociales	Pláticas presenciales	Folletos	Carteles
	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>105</b>	<b>29</b>	<b>65</b>	<b>15</b>	<b>13</b>





En cuanto a la pregunta de que menciona ¿El trámite para ser beneficiado por el programa social fue fácil de realizar? El **97%** mencionaron que sí, mientras que el **3%** respondió que no.

9. ¿El trámite para ser beneficiario del programa social fue fácil de realizar?	Sí	No
	<b>249</b>	<b>8</b>



La respuesta a la pregunta de si el apoyo, capacitación o servicio les fue otorgado en las fechas establecidas fue sí en el **99%** de las cédulas de evaluación social, el **1%** contestó que no.

10. ¿El apoyo, capacitación o servicio le fue otorgado en las fechas establecidas?	Sí	No
	<b>255</b>	<b>2</b>





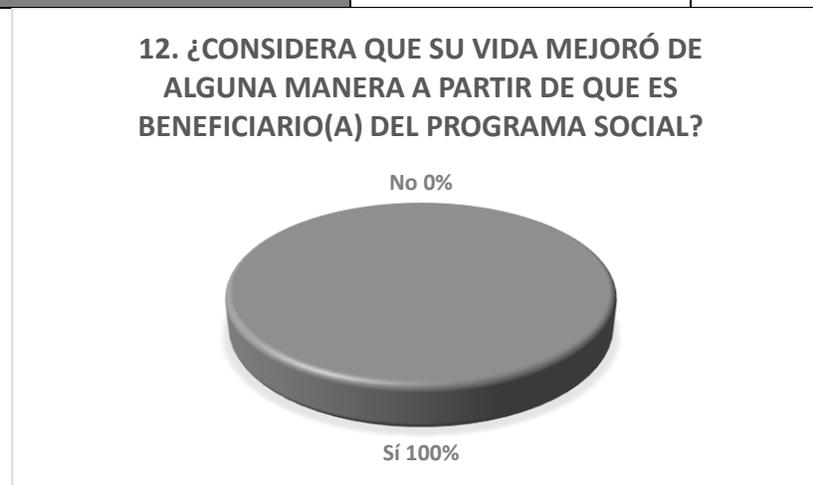
En la pregunta ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron? El **100%** de las respuestas fueron que sí.

11. ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron?	Sí	No
	<b>257</b>	<b>0</b>



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
	<b>257</b>	<b>0</b>





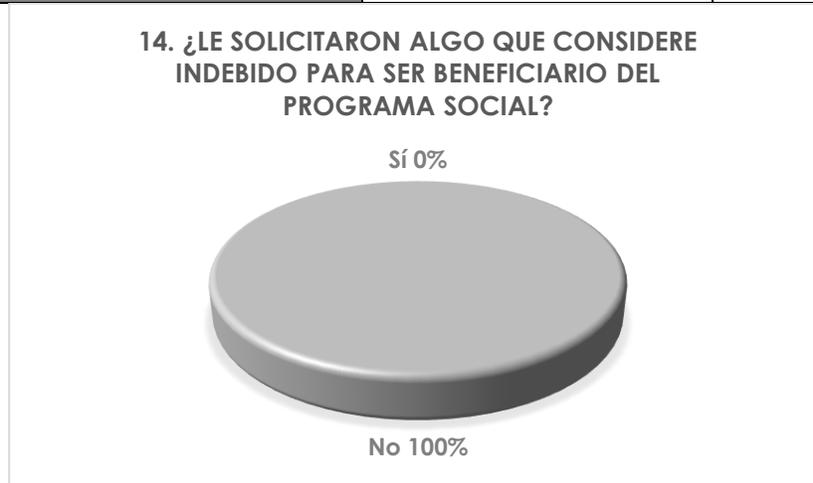
En cuanto a si las personas servidoras públicas fueron amables y respetuosas con las y los beneficiarios el **100%** de los ciudadanos respondieron que sí.

13. ¿Las personas servidoras públicas que le atendieron fueron amables y respetuosas con usted?	Sí	No
	<b>256</b>	<b>1</b>



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
	<b>0</b>	<b>257</b>





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 se programen mejor para no permanecer tanto tiempo en ayuno
- Que se disminuya el tiempo de espera en ayuno
- Mejorar los tiempos de espera, valoración y cirugía
- Mayor información sobre el proceso
- Más información sobre los horarios y los procedimientos
- Que los estudios que se pidan se hagan en un solo lugar, ya que el traslado es complicado
- Que operen primero a los más pequeños el ayuno es prolongado.

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

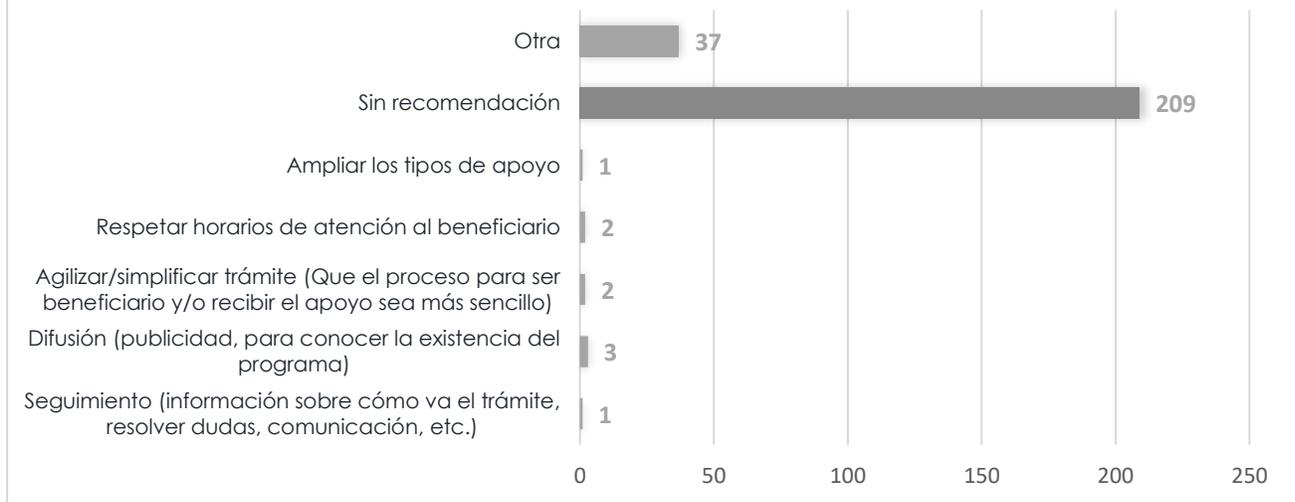
15. Si tiene alguna recomendación para mejorar el programa social, escríbala aquí:	Accesibilidad (Más lugares y con ubicación accesible para hacer el trámite o recibir el apoyo)	Seguimiento (información sobre cómo va el trámite, resolver dudas, comunicación, etc.)	Difusión (publicidad, para conocer la 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	1	3	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
2	0	0	0	2



Ampliar los tipos de apoyo	Atención por medios digitales	Sin recomendación	Otra
1	0	209	37

**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 solicitud de información la cual textualmente menciona lo siguiente:

- Cambio de horario porque no alcanzo mi camión, me dejan menos tiempo en la sesión.

16. A través de esta cédula desea presentar un(a):	Solicitud	Queja	Denuncia	Reconocimiento
	1	0	0	146

El programa recibió 146 reconocimientos por parte de los beneficiarios, los cuales algunos de ellos comentaron lo siguiente:

- Quiero dar reconocimiento a la servidora pública Dinora Yáñez por su atención, paciencia y colaboración a cada duda o consulta siempre muy atenta y con gana de ayudarnos.
- Pues muy bien todo excelente atención.



- Recibimos una excelente atención por parte de la Lic. Dinora, buen trato y siempre al pendiente de todo cada que corresponde con amabilidad.
- la Lic. es muy amable con nosotros y muy respetuosa ayuda a todos con lo que no sabemos.

17. La persona servidora pública involucrada pertenece al nivel de gobierno:	Federal	Estatal	Municipal
	<b>16</b>	<b>102</b>	<b>29</b>

## IX. Informe de Cumplimiento QC1241 Cuidando Mi Trasplante

Objetivo del Programa:

Tiene por objetivo general mejorar la calidad y esperanza de vida de las personas transplantadas.

### Modalidades y Tipos de Apoyos

El programa oferta la siguiente modalidades y tipos de apoyos:

Entrega de esquema de inmunosupresores, consistente en cualquiera de los siguientes medicamentos individuales o en combinación:

- I. Tacrolimus de 1mg;
- II. Ácido micofenólico de 360 mg;
- III. Ciclosporina de 100 mg/ml; y
- IV. Valganciclovir comprimidos de 450 mg.

El medicamento Valganciclovir se entregará a pacientes preferentemente con carga viral positiva para CMV con manifestaciones de la enfermedad o con alto riesgo inmunológico para el desarrollo de citomegalovirus, debidamente justificado por su médico tratante.

El programa tendrá cobertura de un año para pacientes transplantados en 2023; con medicamento inmunosupresor, contado a partir de la fecha de su trasplante o partir de la fecha de detección e ingreso al Programa. La solicitud de apoyo no puede exceder de 2 meses posteriores a la fecha en que se realizó el trasplante.

El monto del recurso aprobado para el Programa es de \$ 7,700,000.00 (Siete millones setecientos mil pesos 00/100 M.N.)

La cédula de evaluación fue aplicada a **67** personas beneficiarias, de manera presencial, de las cuales **24** son mujeres y **43** hombres, en su mayoría dentro del rango de edad de **21 a 25 años**.



Los apoyos o servicios recibidos por parte de las personas beneficiarias fueron:  
**Ciclosporina de 100 mg/ml.**

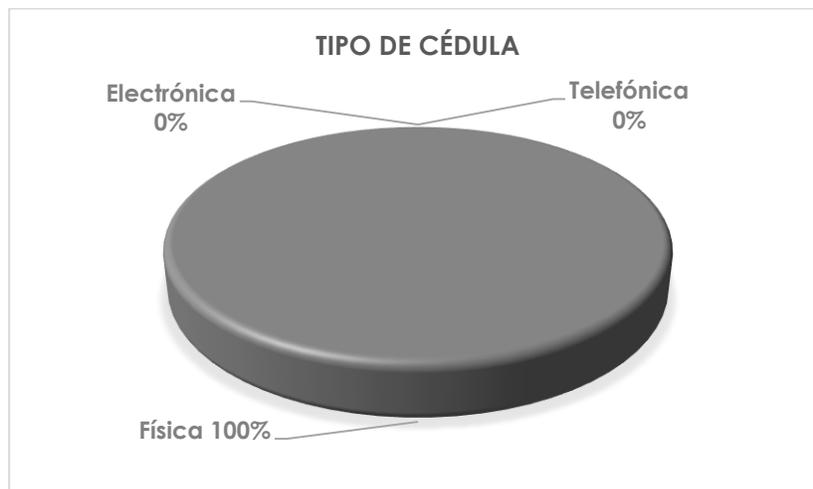
### IX.I Acciones de capacitación y difusión

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.II Evaluación al Programa

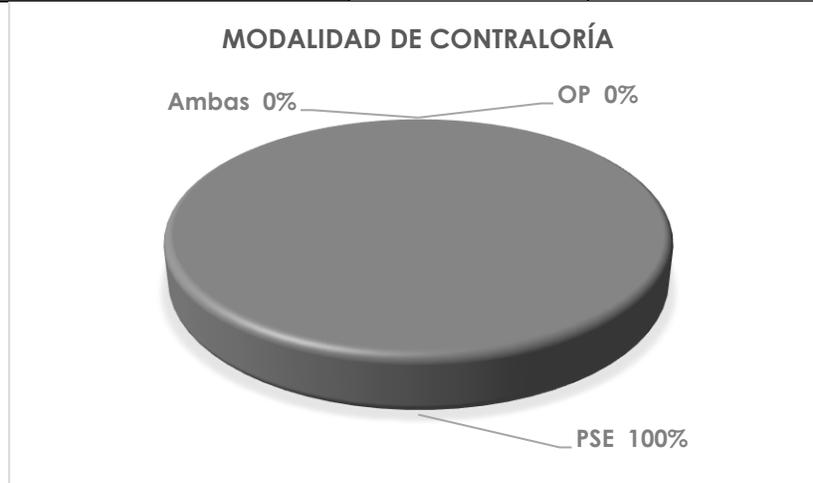
El tipo de cédula aplicada al **100%** de las personas beneficiarias fue de manera física.

Tipo de cédula	Física	Telefónica	Electrónica
	<b>67</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



La modalidad de las acciones realizadas en el programa QC1241 Cuidando Mi Trasplante, fue por medio de la contraloría social en programas sociales estatales.

Modalidad contraloría	PSE	OP	Ambas
	<b>67</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



De las **67** personas que respondieron la cédula de evaluación social **24** son mujeres y **43** hombres.

Beneficiarios	Beneficiarios participantes en CS
	<b>67</b>

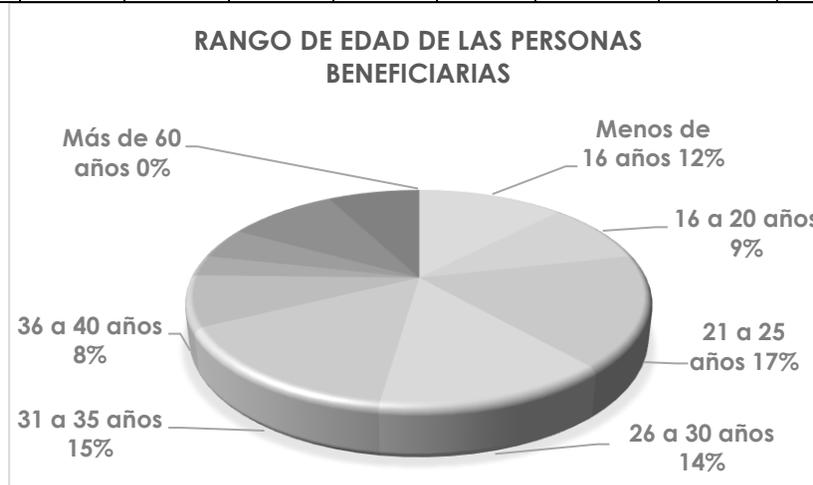
Sexo	Hombres	Mujeres	Sin respuesta
	<b>43</b>	<b>24</b>	<b>0</b>





El rango de edad de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, con mayor frecuencia oscila entre los **21 a 25 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
	8	6	11	9	10	5	2	3	6	5	0



### Preguntas y frecuencia de las respuestas en cédulas de evaluación social

**96%** de las personas beneficiarias que llenaron la cédula de evaluación social respondieron que sí conocen el nombre del programa, mientras que el **4%** dijeron no lo conocerlo.

1. ¿Conoce el nombre del programa social del cual es beneficiario(a)?	Sí	No
	64	3





Respecto a la pregunta de si las personas beneficiarias conocen el nombre de la institución responsable del programa **97%** mencionaron sí conocer esa información, y un **3%** dijo desconocerla.

2. ¿Conoce el nombre de la Institución responsable del programa social?	Sí	No
	<b>65</b>	<b>2</b>



En la pregunta que menciona si conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa, **94%** respondió sí conocer la información y **6%** dijo ignorarla.

3. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa social?	Sí	No
	<b>63</b>	<b>4</b>



El **100%** 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.



4. ¿Le informaron las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social?	Sí	No
	67	0



Así mismo el **91%** de las y los ciudadanos respondieron que sí recibieron la plática de contraloría social, mientras que el **9%** comentó que no.

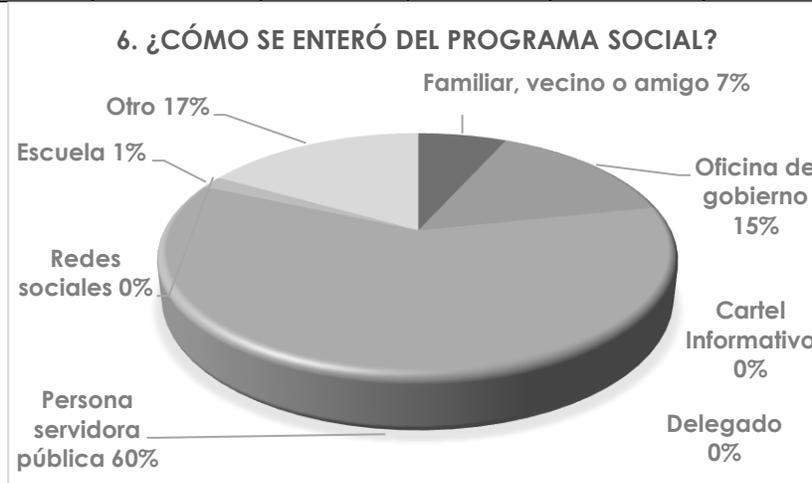
5. ¿Recibió plática informativa sobre el tema de contraloría social?	Sí	No
	61	6





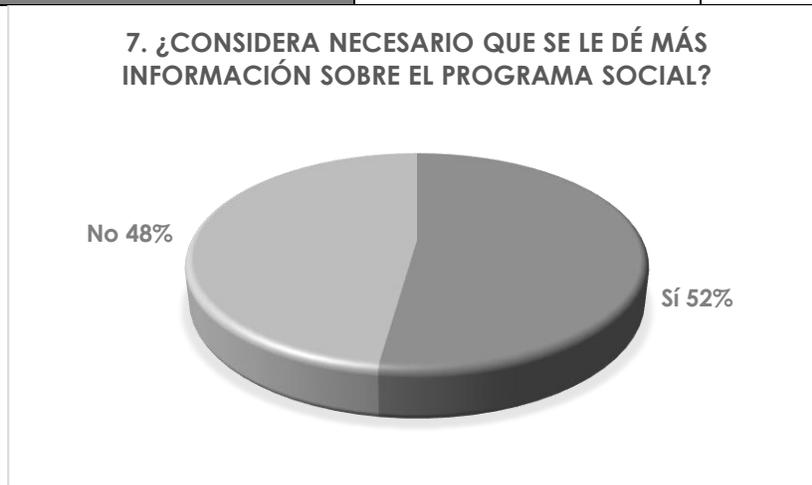
En la pregunta que menciona cómo se enteró del programa, el **60%** de las personas respondieron haberse enterado a través de una persona servidora pública, **17%** por otro medio, **15%** por oficina de gobierno, **7%** por un familiar, vecino o amigo y el **1%** por escuela.

6. ¿Cómo se enteró del programa social?	Familiar, vecino o amigo	Cartel Informativo	Delegado	Oficina de gobierno	Persona servidora pública	Escuela	Redes sociales	Otro
	4	0	0	9	36	1	0	10



Respecto a si las personas beneficiarias consideran necesario que se les brinde más información sobre el programa **52%** mencionaron que sí y **48%** dijeron que no.

7. ¿Considera necesario que se le dé más información sobre el programa social?	Sí	No
	35	32





Sobre el cuestionamiento de por qué medio prefiere la persona beneficiaria recibir información sobre el programa social **49%** dijeron que por medio de mensaje al celular, **27%** por pláticas presenciales, **19%** por correo electrónico, **3%** por redes sociales y **2%** por folletos.

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
	0	13	33	2	18	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.

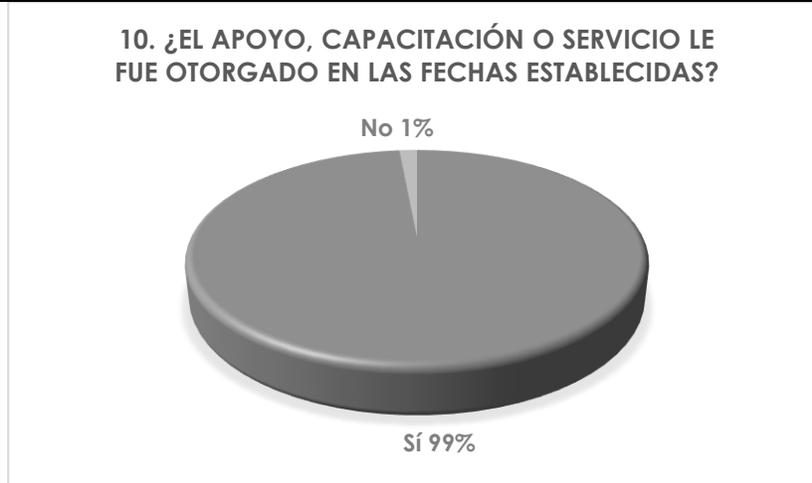
9. ¿El trámite para ser beneficiario del programa social fue fácil de realizar?	Sí	No
	67	0





La respuesta a la pregunta de si el apoyo, capacitación o servicio les fue otorgado en las fechas establecidas fue sí en el **99%** de las cédulas de evaluación social, mientras que el **1%** respondió que no.

10. ¿El apoyo, capacitación o servicio le fue otorgado en las fechas establecidas?	Sí	No
	<b>66</b>	<b>1</b>



En la pregunta ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron? El **99%** de las respuestas fueron que sí, el **1%** respondió que no.

11. ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron?	Sí	No
	<b>66</b>	<b>1</b>





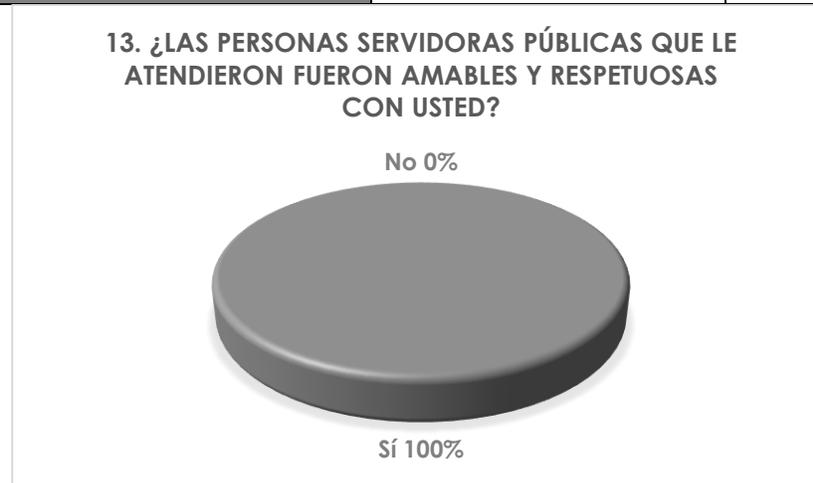
El **100%** de las personas respondieron que sí a la pregunta ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiaria (o) del programa social?

12. ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiario(a) del programa social?	Sí	No
	<b>67</b>	<b>0</b>



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.

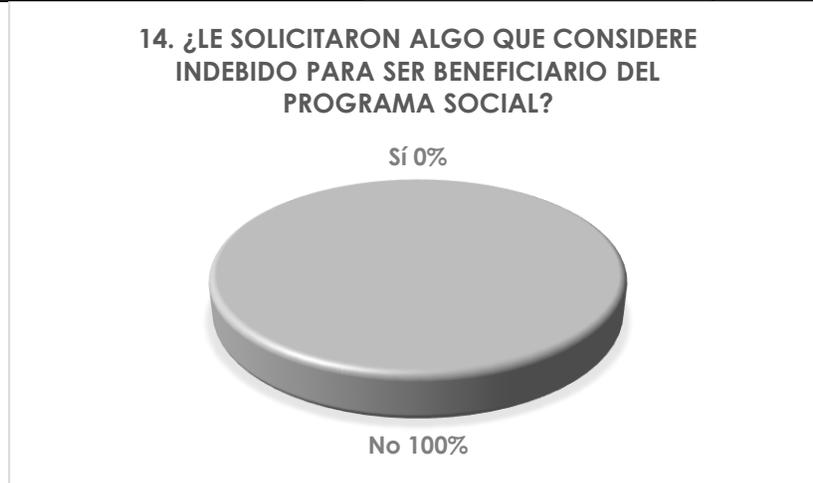
13. ¿Las personas servidoras públicas que le atendieron fueron amables y respetuosas con usted?	Sí	No
	<b>67</b>	<b>0</b>





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
	<b>0</b>	<b>67</b>



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
	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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

- Más recurso (incremento en la cantidad de lo que se recibe).
- Agilizar/simplificar trámite (Que el proceso para ser beneficiario y/o recibir el apoyo sea más sencillo).
- Difusión (publicidad, para conocer la existencia del programa).

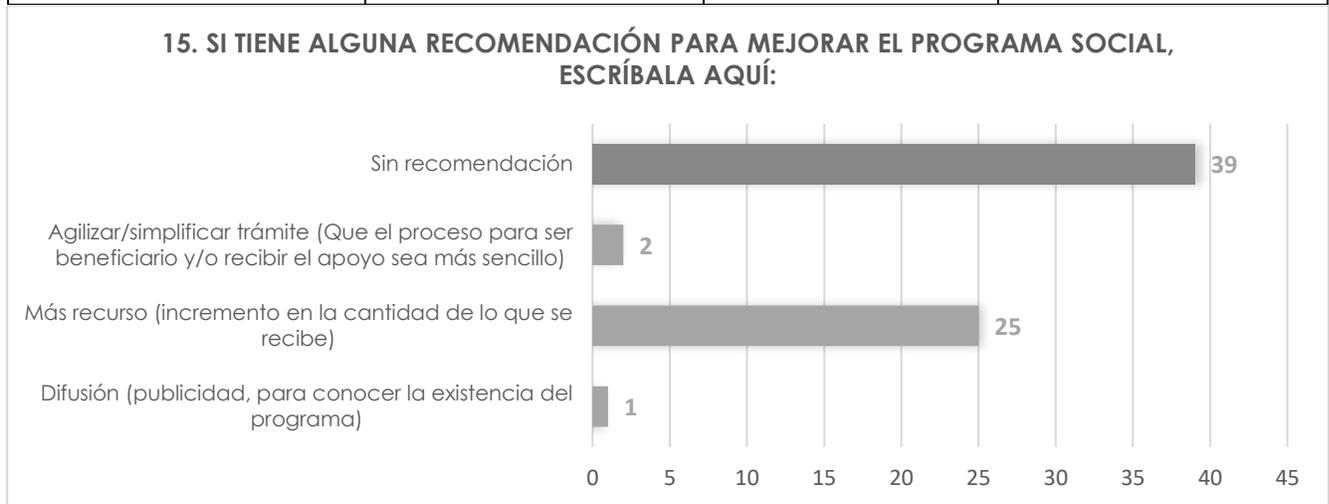
15. Si tiene alguna recomendación para mejorar el programa social, escríbala aquí:	Accesibilidad (Más lugares y con ubicación accesible para hacer el trámite o recibir el apoyo)	Seguimiento (información sobre cómo va el trámite, resolver dudas, comunicación, etc.)	Difusión (publicidad, para conocer la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



Más recurso (incremento en la cantidad de lo que se recibe)	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 capacidad o, amable)	Instalaciones adecuadas (baños, rampas, piso en buen estado, techos etc.)	Respetar horarios de atención al beneficiario
25	2	0	0	0	0

Ampliar los tipos de apoyo	Atención por medios digitales	Sin recomendación	Otra
0	0	39	0

**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	15

17. La persona servidora pública involucrada pertenece al nivel de gobierno:	Federal	Estatal	Municipal
	0	14	0



Las personas beneficiarias han manifestado sus reconocimientos, entre los cuales se incluyen las siguientes expresiones:

- Por qué es muy amable y cordialidad y son muy capaces y atienden con mucho respeto.
- Agradecimiento al gran equipo CETRA por sus labores y atención para nuestros hijos en un gran beneficio y apoyo gracias.
- Le agradecemos a la Licenciada Mari Robledo por atendernos bien por darnos un buen servicio.
- Pues en verdad es un gran apoyo lo cual es muy caro para nosotros y pues que pudiera durar más y contentos por este gran apoyo gracias.

## **X. Informe de Cumplimiento QC2920 Calidad de Vida para Nuestras Heroínas**

Objetivo del Programa:

Mejorar la calidad de vida de las personas que fueron gastrectomizadas por cáncer de mama; o con deformidad mamaria originada por otro tumor benigno a través de la reconstrucción mamaria mediante: reconstrucción quirúrgica y/o tatuaje médico.

### **Modalidades y Tipos de Apoyos**

El programa oferta bienes necesarios para la realización de los procedimientos de reconstrucción mamaria en las Unidades médicas del ISAPEG; como lo son:

- I. Medicamentos;
- II. Material de anestesia;
- III. Implantes mamarios;
- IV. Material para tatuaje médico;
- V. Expansores mamarios; y
- VI. Material de curación especializado.

El monto del recurso aprobado para el Programa es de \$5,800,000.00 (cinco millones ochocientos mil pesos 00/100 M.N.)

La cédula de evaluación fue aplicada a **49** personas beneficiarias, de manera presencial, las cuales en su totalidad fueron aplicadas a mujeres, en su mayoría dentro del rango de edad de **46 a 50 años**.

Los apoyos o servicios recibidos por parte de las personas beneficiarias fueron: **Implantes mamarios, expansores mamarios**.



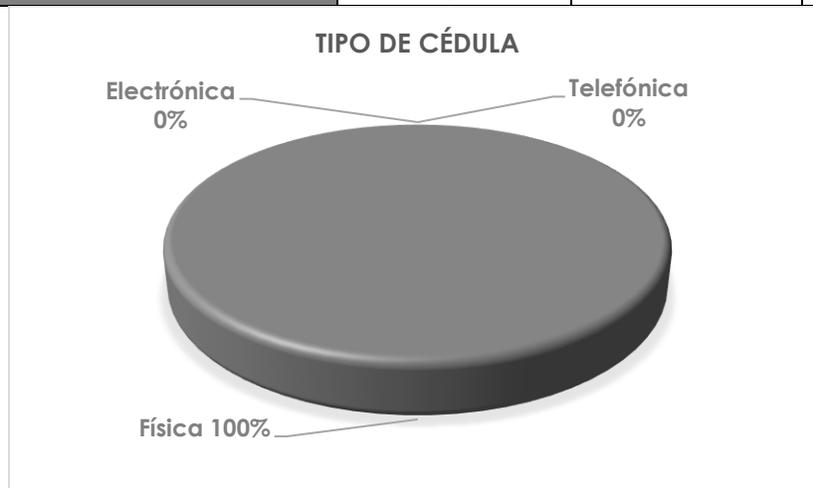
### X.I Acciones de capacitación y difusión

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.

### X.II Evaluación al Programa

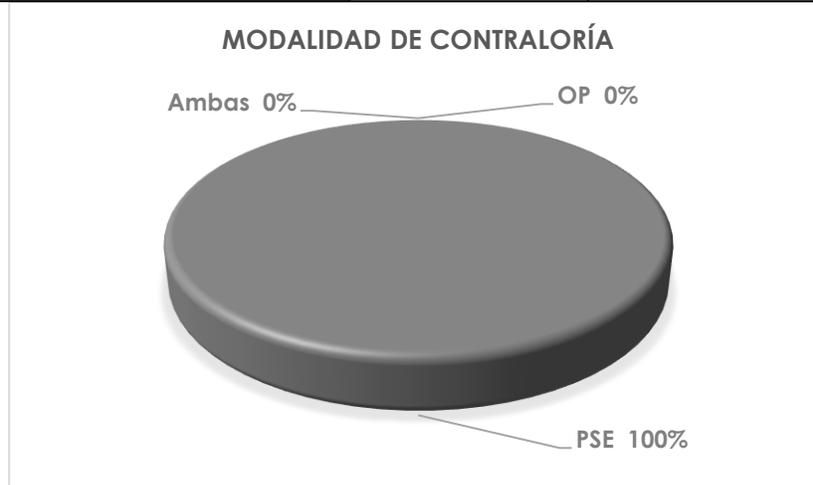
El tipo de cédula aplicada al **100%** de las personas beneficiarias fue de manera física.

Tipo de cédula	Física	Telefónica	Electrónica
	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



La modalidad de las acciones realizadas en el programa QC2920 Calidad de Vida para Nuestras Heroínas, fue por medio de la contraloría social en programas sociales estatales.

Modalidad contraloría	PSE	OP	Ambas
	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



De las **49** personas que respondieron la cédula de evaluación social **49** son mujeres.

Beneficiarios	Beneficiarios participantes en CS
	<b>49</b>

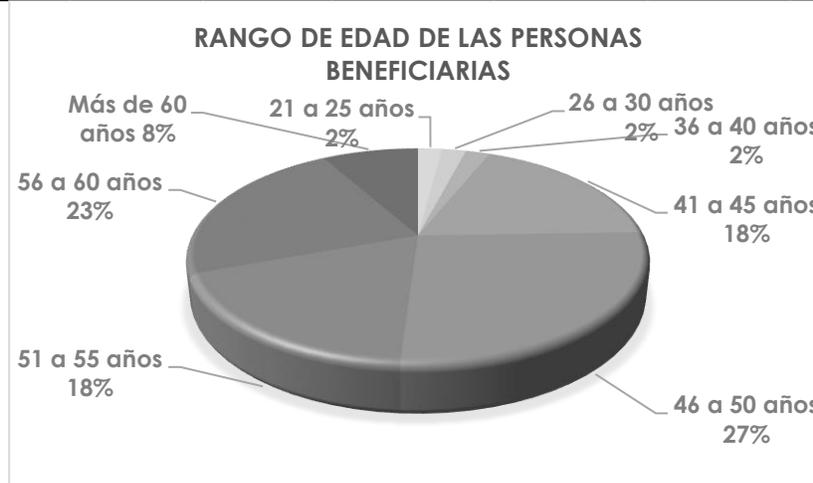
Sexo	Hombres	Mujeres	Sin respuesta
	<b>0</b>	<b>49</b>	<b>0</b>





El rango de edad de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, con mayor frecuencia oscila entre los **46 y 50 años**.

Edad (Rango)	21 a 25 años	26 a 30 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	1	1	9	13	9	11	4



**Preguntas y frecuencia de las respuestas en cédulas de evaluación social**

**94%** de las personas beneficiarias que llenaron la cédula de evaluación social respondieron que sí conocen el nombre del programa, mientras que el **6%** dijeron no lo conocerlo.

1. ¿Conoce el nombre del programa social del cual es beneficiario(a)?	Sí	No
	46	3





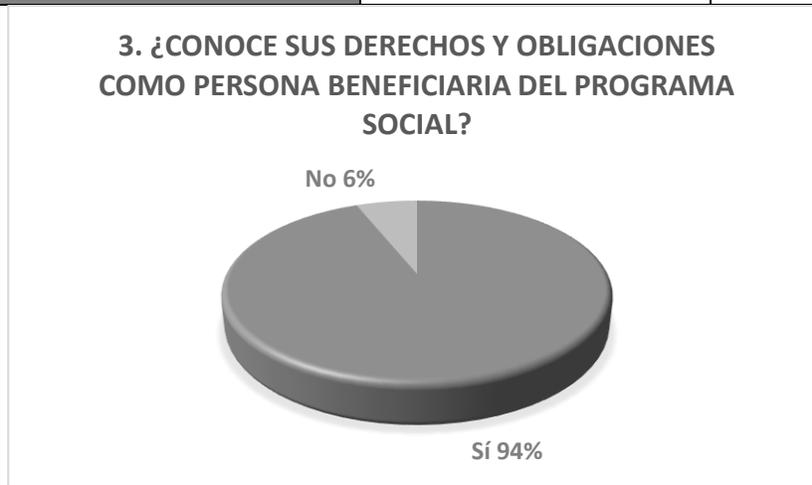
Respecto a la pregunta de si las personas beneficiarias conocen el nombre de la institución responsable del programa **96%** mencionaron sí conocer esa información, y un **4%** dijo desconocerla.

2. ¿Conoce el nombre de la Institución responsable del programa social?	Sí	No
	<b>47</b>	<b>2</b>



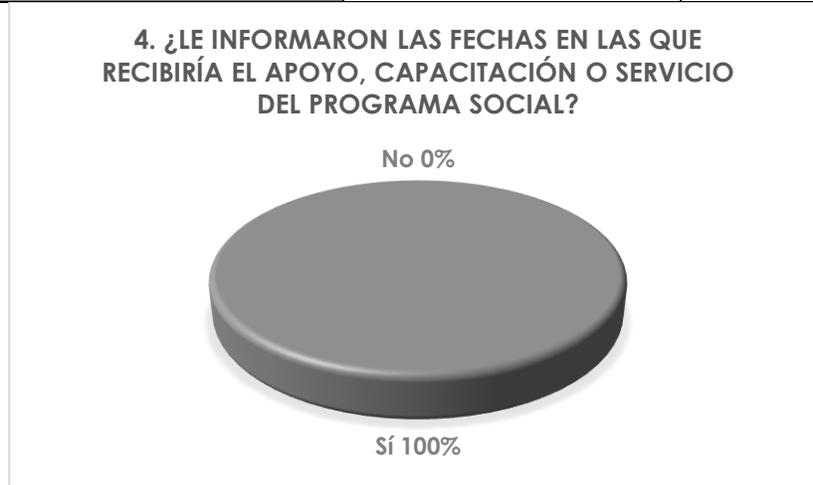
En la pregunta que menciona si conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa, **94%** respondió sí conocer la información y **6%** dijo ignorarla.

3. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa social?	Sí	No
	<b>46</b>	<b>3</b>



El **100%** 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.

4. ¿Le informaron las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social?	Sí	No
	<b>49</b>	<b>0</b>



Así mismo el **92%** de las y los ciudadanos respondieron que sí recibieron la plática de contraloría social, mientras que el **8%** menciono que no recibirla.

5. ¿Recibió plática informativa sobre el tema de contraloría social?	Sí	No
	<b>45</b>	<b>4</b>



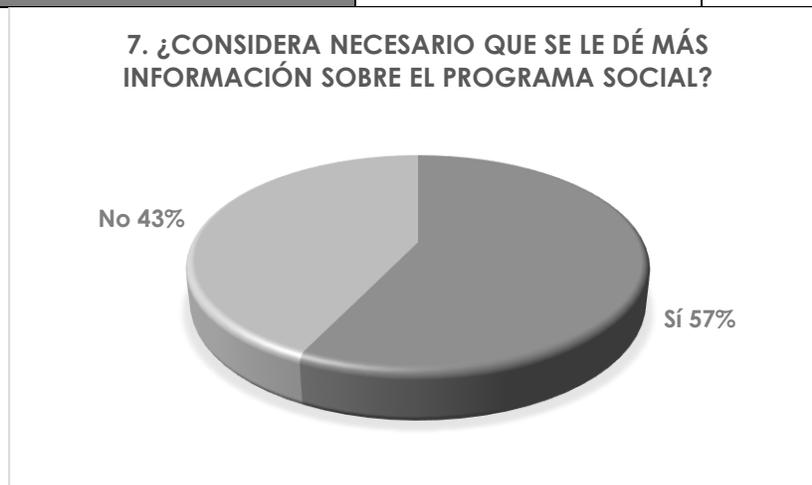
En la pregunta que menciona cómo se enteró del programa, el **40%** de las personas respondieron haberse enterado a través de una persona servidora pública, **34%** por un familiar, vecino o amigo, **23%** por oficina de gobierno y el **3%** por delegado.

6. ¿Cómo se enteró del programa social?	Familiar, vecino o amigo	Cartel Informativo	Delegado	Oficina de gobierno	Persona servidora pública	Escuela	Redes sociales	Otro
	12	0	1	8	14	0	0	0



Respecto a si las personas beneficiarias consideran necesario que se les brinde más información sobre el programa **57%** mencionaron que sí y **43%** dijeron que no.

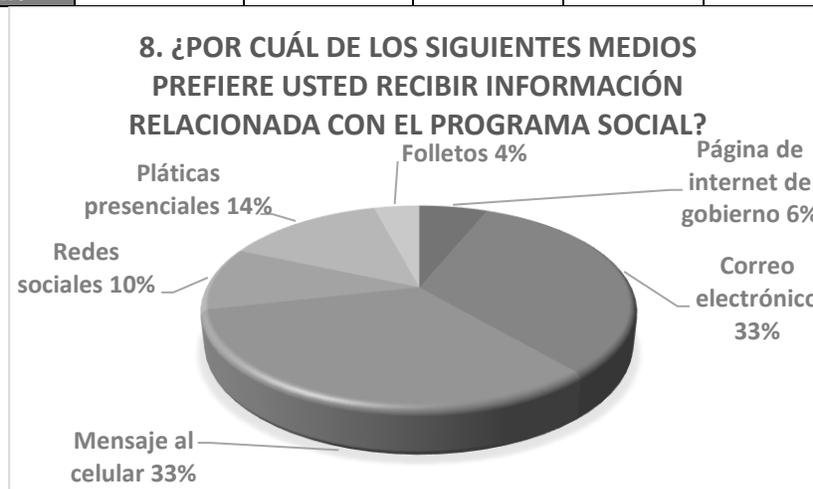
7. ¿Considera necesario que se le dé más información sobre el programa social?	Sí	No
	28	21





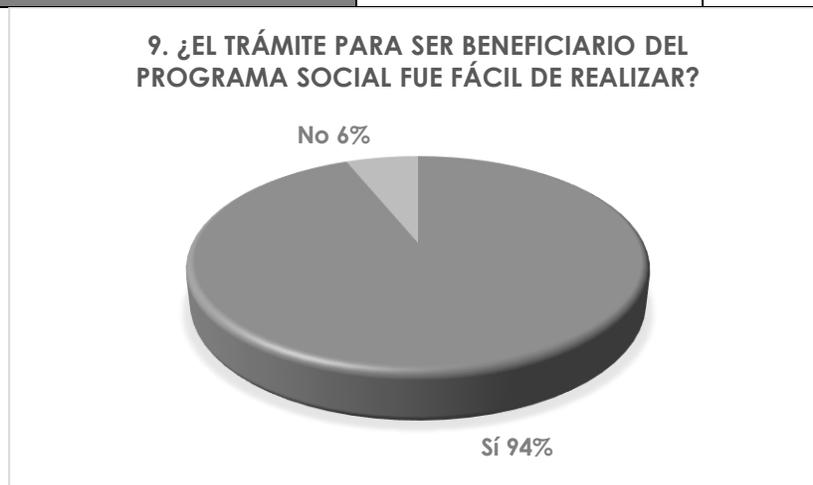
Sobre el cuestionamiento de por qué medio prefiere la persona beneficiaria recibir información sobre el programa social **57%** dijeron que por medio de pláticas presenciales, **20%** por mensaje al celular, **17%** por redes sociales, **3%** por la página de internet de gobierno y **3%** por correo 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
	3	16	16	5	7	2	0



En cuanto a la pregunta de que menciona ¿El trámite para ser beneficiado por el programa social fue fácil de realizar? El **94%** mencionaron que sí y **6%** que no.

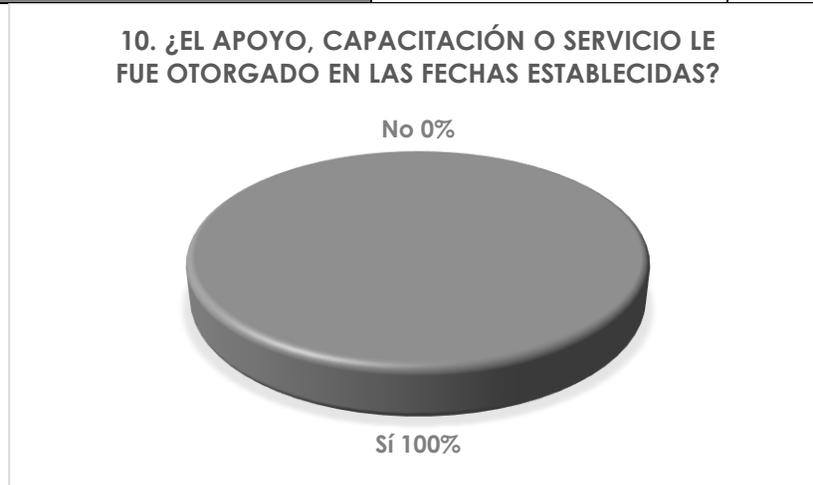
9. ¿El trámite para ser beneficiario del programa social fue fácil de realizar?	Sí	No
	46	3





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
	49	0



En la pregunta ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron? El **96%** de las respuestas fueron que sí, sin embargo, el **4%** menciono que no.

11. ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron?	Sí	No
	47	2

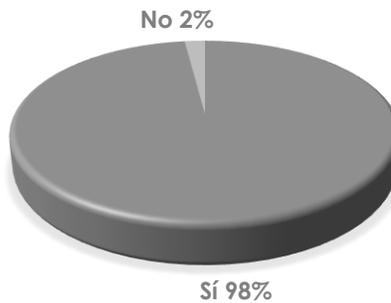




El **98%** de las personas respondieron que sí a la pregunta ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiaria (o) del programa social? Mientras que el **2%** respondió que no.

12. ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiario(a) del programa social?	Sí	No
	<b>48</b>	<b>1</b>

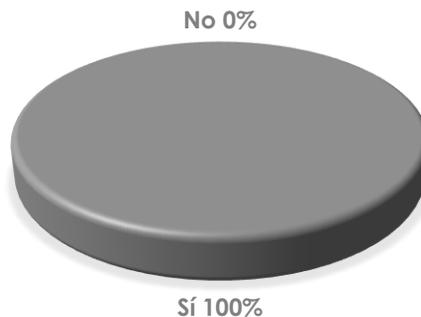
**12. ¿CONSIDERA QUE SU VIDA MEJORÓ DE ALGUNA MANERA A PARTIR DE QUE ES BENEFICIARIO(A) DEL PROGRAMA SOCIAL?**



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
	<b>49</b>	<b>0</b>

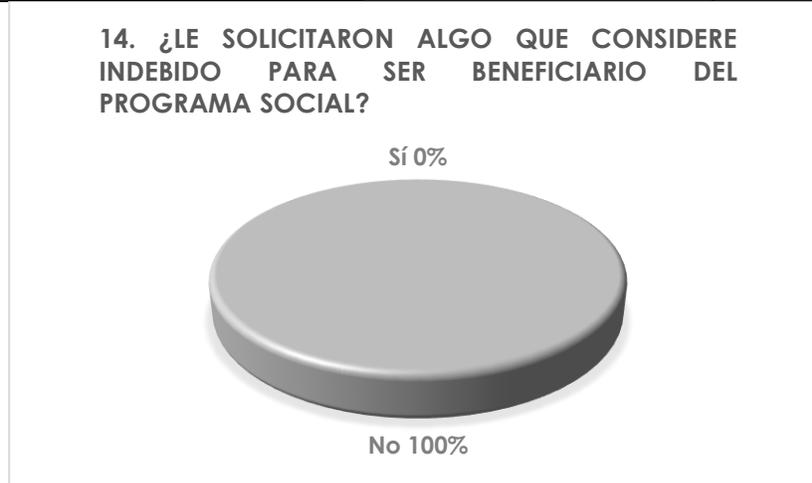
**13. ¿LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS QUE LE ATENDIERON FUERON AMABLES Y RESPETUOSAS CON USTED?**





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	48



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

Estas recomendaciones se encuadran dentro del catálogo que se tienen en el sistema de captura, sin embargo, las recomendaciones de manera textual son:

- Fue muy rápido el proceso la última semana muy presionada por procesos que solicitaron a último momento.
- Todo está perfecto, pero si pudiera haber más más difusión estaría extraordinaria.
- Dar seguimiento a las operaciones.
- Lugar de cirugía más cercano o apoyo con el traslado.

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)
	1	2	6	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	Ampliar los tipos de apoyo
0	0	0	0	0	0

Atención por medios digitales	Sin recomendación	Otra
0	30	10



### Reporte Ciudadano

No se recibieron reportes ciudadanos por parte de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, sin embargo se presentó 2 queja y 1 solicitud, de las cuales mencionan lo siguiente:

Queja:

- Mal servicio de guardias de seguridad, a familiares de los pacientes los sacaron a comer a la calle y se dirigían de forma inadecuada Reconocimiento: A todo el personal, a Araceli TS de Jurisdicción.
- Yo no estoy conforme porque no me pusieron implante y no me hicieron lo que me dijeron que me iban a hacer porque no había material, yo no venía a que me pusieran grasa, me comentaron que no había medida del implante porque eran donados.



Solicitud:

- No existen palabras para agradecer el poder estar viva, sin embargo, aunque un gracias sea insuficiente es solo para poder llegar a ustedes por su empatía, calidez, profesionalismo, paciencia, conocimientos, buenos tratos y su gran valor humano desde el gobernador del estado y todos. Dios los bendiga y por favor y gracias no dejen de apoyarnos.

16. A través de esta cédula desea presentar un(a):	Solicitud	Queja	Denuncia	Reconocimiento
	1	2	0	36

17. La persona servidora pública involucrada pertenece al nivel de gobierno:	Federal	Estatal	Municipal
	0	31	3

Las personas beneficiarias han manifestado sus reconocimientos, entre los cuales se incluyen las siguientes expresiones:

- Reconocimiento y gran apoyo al Dr. Mario Díaz médico cirujano por este gran apoyo que me brinda, gracias a él me siento muy agradecida y también gracias a todo el personal administrativo por la oportunidad de tener este gran apoyo.
- Reconozco y agradezco al Gobierno del Estado para mejora de las pacientes que ocupan la reconstrucción de mama, por medio del Hospital General León.
- Quiero reconocer el esfuerzo no solo de los médicos, sino de todo el equipo que organizan estas campañas para mejorar nuestra salud.
- Excelente trabajo del gobierno estatal en su Secretaría de Salud del Estado de Guanajuato. Excelente atención, todo muy organizado y fácil de tramitar.

## XI. Informe de Cumplimiento QC3426 Prevención de adicciones en jóvenes Planet Youth Guanajuato

Objetivo del Programa:

Fomentar la prevención de adicciones en niñas, niños y adolescentes del estado de Guanajuato incidiendo en los factores de riesgo y de protección para mejorar sus condiciones de vida.

### Modalidades y Tipos de Apoyos

El programa oferta los siguientes servicios:

- Levantamiento de la Encuesta Juventud y Bienestar 2023, bajo los siguientes lineamientos:

- a. Las encuestas serán aplicadas a los municipios participantes que se encuentren en etapa de levantamiento de información;
  - b. El nivel de muestreo se llevará a cabo en el total de estudiantes de tercer grado de secundaria en escuelas públicas y privadas de los municipios que se encuentren en etapa de levantamiento de información;
  - c. La encuesta de Juventud y Bienestar se aplicará en un cuestionario online, offline y en papel, estandarizado a la población guanajuatense, considerando las necesidades propias del centro educativo; y
  - d. El procesamiento de datos, análisis y elaboración de reportes de las condiciones de bienestar y juventud.
- II. Levantamiento y análisis de la encuesta de Capacidad Municipal que se realiza sobre la base de:
- a. Las encuestas serán aplicadas a los municipios participantes que se encuentren en etapa de levantamiento de información;
  - b. Se basa en un cuestionario online estandarizado a la población guanajuatense, de aplicación a 5 personas funcionarias públicas de cada municipio participantes que se encuentren en etapa de levantamiento de información; y
  - c. Análisis de datos de las encuestas aplicadas a los municipios participantes.
- III. Entrega de resultados de la encuesta Juventud y Bienestar 2023, y los resultados de la encuesta de Capacidad Municipal de los municipios que se encuentren en etapa de levantamiento de información;
- IV. Acompañamiento a los municipios y equipos transversales para el diseño de plan de difusión y plan de acción, e intervenciones comunitarias;
- V. Seguimiento a la intervención comunitaria por municipio; y
- VI. Promover reuniones con los municipios en sus diferentes etapas de implementación, para compartir experiencias y promover el trabajo en equipo.

El monto del recurso aprobado para el Programa es de \$100,000,000 (Cien millones de pesos 00/100 M.N.)

La cédula de evaluación fue aplicada a **315** personas beneficiarias, de manera presencial, de las cuales **197** son mujeres y **117** hombres, en su mayoría dentro del rango de edad de **41 a 45 años**.

Los apoyos o servicios recibidos por parte de las personas beneficiarias fueron:  
**Aplicación de encuestas.**



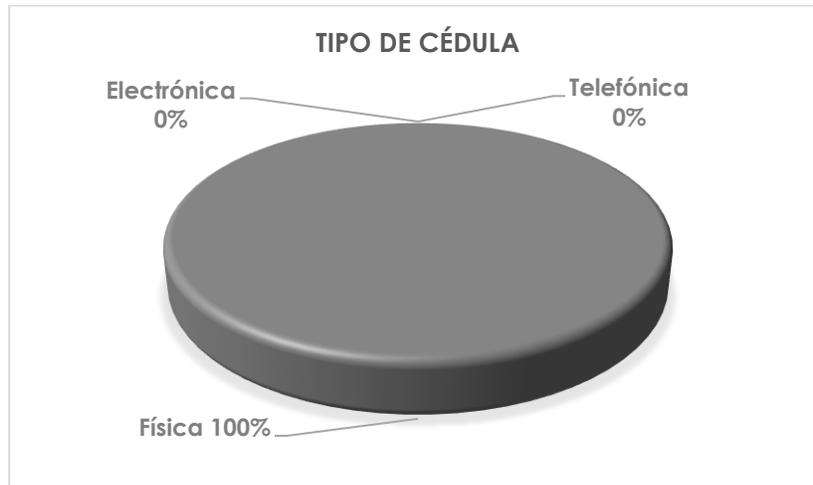
### XI.I Acciones de capacitación y difusión

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.

### XI.II Evaluación al Programa

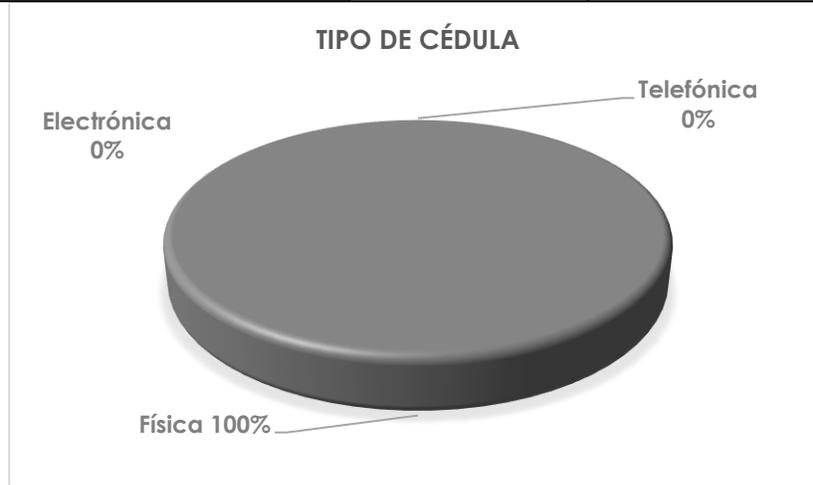
El tipo de cédula aplicada al **100%** de las personas beneficiarias fue de manera física.

Tipo de cédula	Física	Telefónica	Electrónica
	<b>315</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



La modalidad de las acciones realizadas en el programa QC3426 Prevención de adicciones en jóvenes Planet Youth Guanajuato, fue por medio de la contraloría social en programas sociales estatales.

Modalidad contraloría	PSE	OP	Ambas
	<b>315</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



De las **315** personas que respondieron la cédula de evaluación social **197** son mujeres y **117** hombres.

Beneficiarios	Beneficiarios participantes en CS
	<b>315</b>

Sexo	Hombres	Mujeres	Sin respuesta
	<b>117</b>	<b>197</b>	<b>0</b>





El rango de edad de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, con mayor frecuencia oscila entre los **41 y 45 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	3	10	34	62	54	56	36	31	15	13



**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
	315	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
	<b>315</b>	<b>0</b>



En la pregunta que menciona si conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa, **98%** respondió sí conocer la información y **2%** dijo ignorarla.

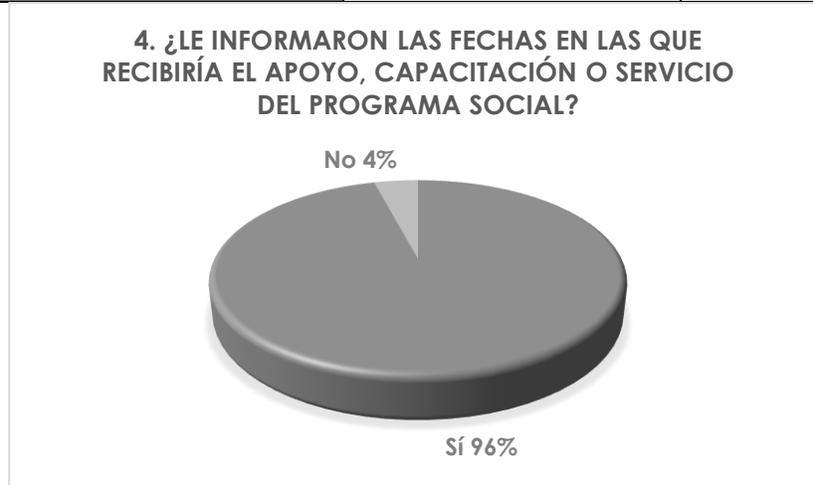
3. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa social?	Sí	No
	<b>309</b>	<b>6</b>





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%** manifestó que no se le informó.

4. ¿Le informaron las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social?	Sí	No
	<b>302</b>	<b>13</b>



Así mismo el **87%** de las y los ciudadanos respondieron que sí recibieron la plática de contraloría social. El **13%** expreso que no.

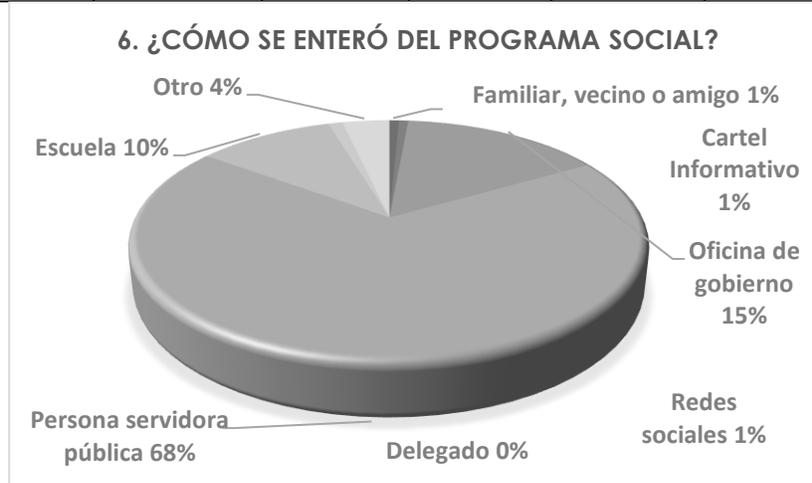
5. ¿Recibió plática informativa sobre el tema de contraloría social?	Sí	No
	<b>274</b>	<b>41</b>





En la pregunta que menciona cómo se enteró del programa, el **68%** de las personas respondieron haberse enterado a través de una persona servidora pública, **15%** por oficina de gobierno, **10%** por escuela, **4%** otro, **1%** por cartel informativo y **1%** por 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
	2	2	0	43	193	29	3	10



Respecto a si las personas beneficiarias consideran necesario que se les brinde más información sobre el programa **58%** mencionaron que sí y **42%** dijeron que no.

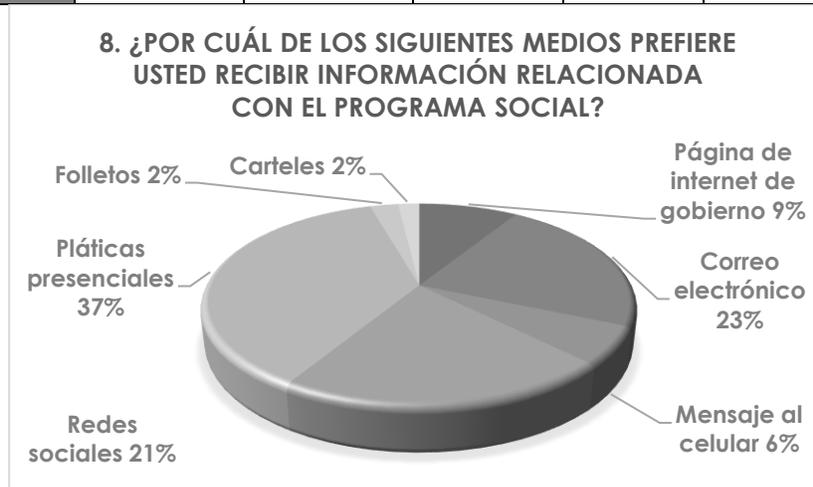
7. ¿Considera necesario que se le dé más información sobre el programa social?	Sí	No
	184	131





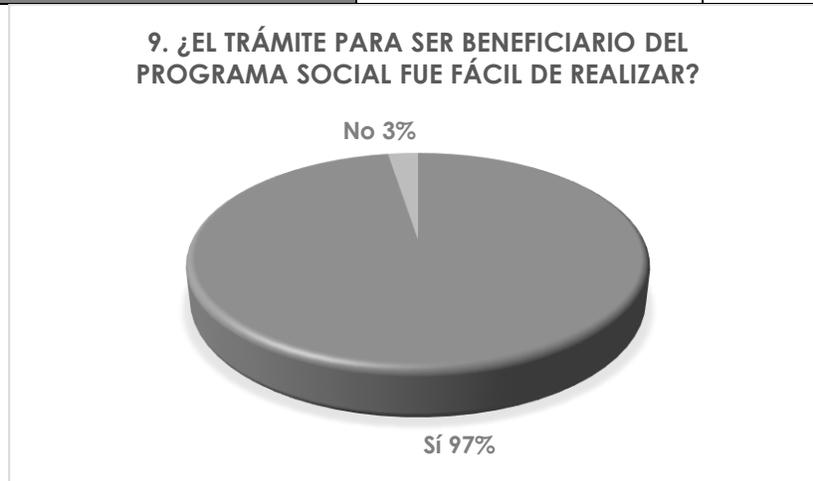
Sobre el cuestionamiento de por qué medio prefiere la persona beneficiaria recibir información sobre el programa social **37%** dijeron que por medio de pláticas presenciales, **23%** por correo electrónico, **21%** por redes sociales, **9%** por la página de internet de gobierno, **6%** mensaje al celular, **2%** por folletos y **2%** 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
	<b>28</b>	<b>71</b>	<b>19</b>	<b>67</b>	<b>116</b>	<b>8</b>	<b>6</b>



En cuanto a la pregunta de que menciona ¿El trámite para ser beneficiado por el programa social fue fácil de realizar? El **97%** mencionaron que sí y **3%** que no.

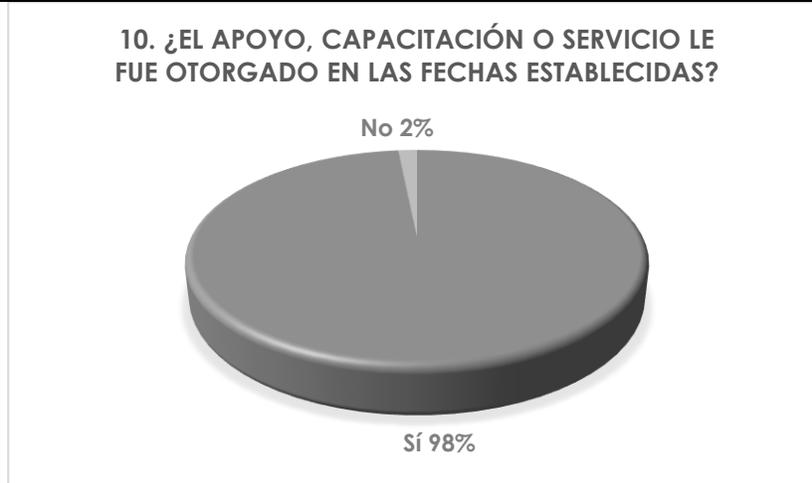
9. ¿El trámite para ser beneficiario del programa social fue fácil de realizar?	Sí	No
	<b>307</b>	<b>8</b>





La respuesta a la pregunta de si el apoyo, capacitación o servicio les fue otorgado en las fechas establecidas fue sí en el **98%** de las cédulas de evaluación social. Mientras que el **2%** manifestó que no.

10. ¿El apoyo, capacitación o servicio le fue otorgado en las fechas establecidas?	Sí	No
		<b>310</b>



En la pregunta ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron? El **99%** de las respuestas fueron que sí; el **1%** manifestó que no.

11. ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron?	Sí	No
		<b>312</b>





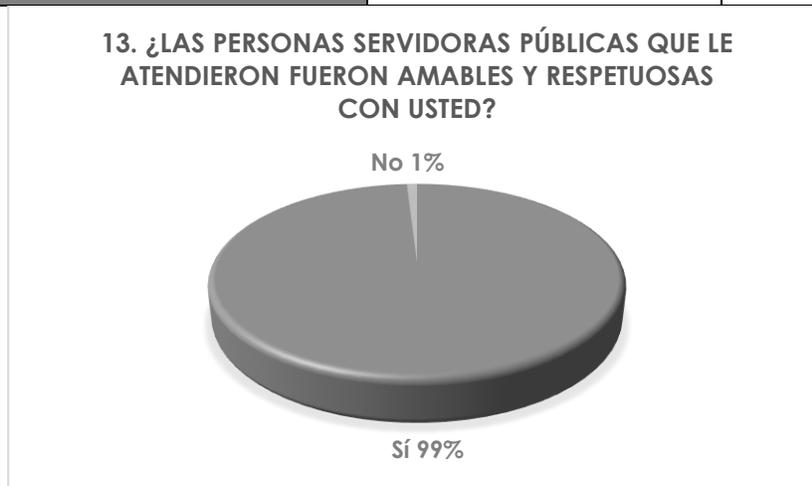
El **95%** de las personas respondieron que sí a la pregunta ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiaria (o) del programa social? El **5%** plasmó que no.

12. ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiario(a) del programa social?	Sí	No
	<b>299</b>	<b>16</b>



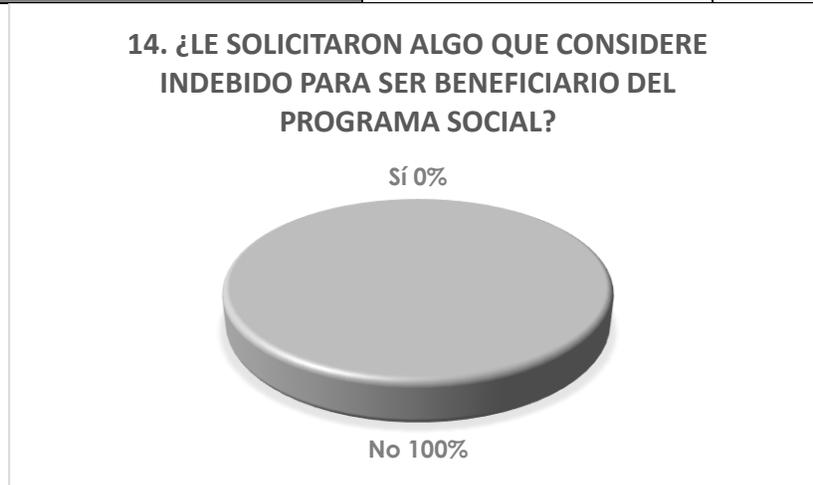
En cuanto a si las personas servidoras públicas fueron amables y respetuosas con las y los beneficiarios el **99%** de los ciudadanos respondieron que sí, EL **1%** manifestó que no.

13. ¿Las personas servidoras públicas que le atendieron fueron amables y respetuosas con usted?	Sí	No
	<b>312</b>	<b>3</b>



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	315



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

Estas recomendaciones se encuadran dentro del catálogo que se tienen en el sistema de captura, sin embargo, las recomendaciones de manera textual son:

- Que a las reuniones de mesa interinstitucional asista siempre el mismo personal para que haya una continuidad
- Más publicidad y atención por parte de la Secretaría de Salud por medio de sus departamento de salud mental y ampliar rango de edad
- Mejorar difusión y alcance a instituciones
- La placa tarda mucho tiempo en llegar
- Recursos financieros y materiales para las comunidades
- La continuidad del proyecto en la institución con las mismas psicólogas debido a la empatía que establecieron con la comunidad educativa
- Considero que es muy importante poder darle agilidad a la entrega de la insignia oro, ya que nos abona mucho al cumplimiento de metas
- Que exista el personal necesario, para llevar a cabo estas actividades de manera guiada con los padres de familia y alumnos.



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.)
	0	0	5	0

Más recurso (incremento en la cantidad de lo que se recibe)	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.)
0	0	0	0	0

Respetar horarios de atención al beneficiario	Ampliar los tipos de apoyo	Atención por medios digitales	Sin recomendación	Otra
0	3	0	261	7

### 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 información:

#### Queja:

Las personas por parte del estado que acudieron no realizaron un seguimiento, además de que el Centro Contigo Si La joyita no ha recibido su insignia a pesar de esta fue prometida en varias ocasiones y no se le ha dado el seguimiento oportuno de manera estatal. El único seguimiento que se da es la Psic. Maribel García, responsable municipal quien realiza las actividades con nosotros en conjunto, quien merece un reconocimiento.

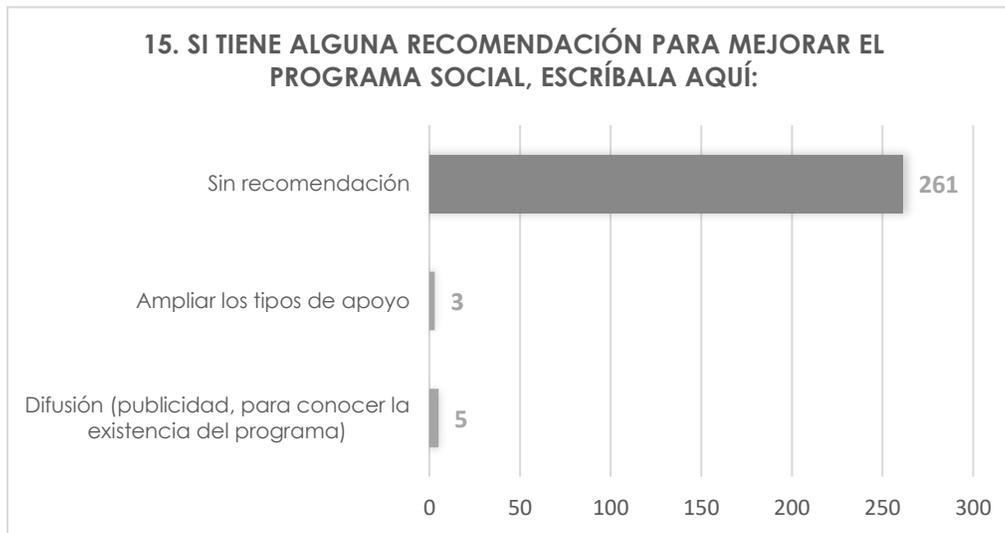
#### Solicitud:

Es un buen programa para crear entornos saludables para NNA pero a mí no me beneficia mucho porque no cuido menores.



16. A través de esta cédula desea presentar un(a):	Solicitud	Queja	Denuncia	Reconocimiento
	1	1	0	92

17. La persona servidora pública involucrada pertenece al nivel de gobierno:	Federal	Estatal	Municipal
	0	71	27



Las personas beneficiarias han manifestado sus reconocimientos, entre los cuales se incluyen las siguientes expresiones:

- Las acciones que se han realizado como parte del programa Planet Youth han sido de ayuda para aprender a reflexionar acerca del estilo de crianza que como padre ejercemos
- El tener la insignia ha generado un fortalecimiento en las acciones y vínculos familiares para prevenir riesgos psicosociales
- Favorece el generar alternativas saludables en la esfera mental, social, física y psicológica, para prevenir y sustituir acciones que involucren factores de riesgo que conducen al consumo de sustancias
- Es un buen programa para crear entornos saludables para NNA pero a mí no me beneficia mucho porque no cuido menores
- Es un programa que promueve los factores de protección para disminuir los riesgos psicosociales en niños, niñas y adolescentes.

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:



- La beneficiaria comenta no recordar la cédula, porque lleno mucho pápelo, pero si recuerda que le comentaron las preguntas, ya que ellos recibieron la insignia de plata.

## **XII. 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 QC1241 Cuidando Mi Trasplante. La ausencia de esta documentación compromete la confiabilidad de la información, dificultando la evaluación efectiva del programa.
- 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.
- Se sugiere a la dependencia extender una invitación a la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, para participar en los eventos de aplicación de cédulas de evaluación, con el fin de llevar a cabo las correspondientes verificaciones de aplicación de dichos instrumentos.
- Capturar dentro del sistema las acciones de capacitación y difusión correspondiente a cada programa.