



INAEBA

Instituto de Alfabetización y
Educación Básica para Adultos



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.....	5
VIII. Informe de Cumplimiento QC3616 Fortalecimiento de los Servicios Educativos Digitales.....	5
VIII.I. Acciones de capacitación y difusión	6
VIII.II. Evaluación al Programa	6
VIII.III. Conclusiones y Recomendaciones.....	17
IX. Informe de Cumplimiento QC1641 Todos 10.....	18
IX.I. Acciones de capacitación y difusión	18
IX.II. Evaluación al Programa	18
IX.III. Conclusiones y Recomendaciones.....	29
X. Recomendaciones Generales	29

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 Alfabetización y Educación Básica para Adultos (INAEBA).

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.

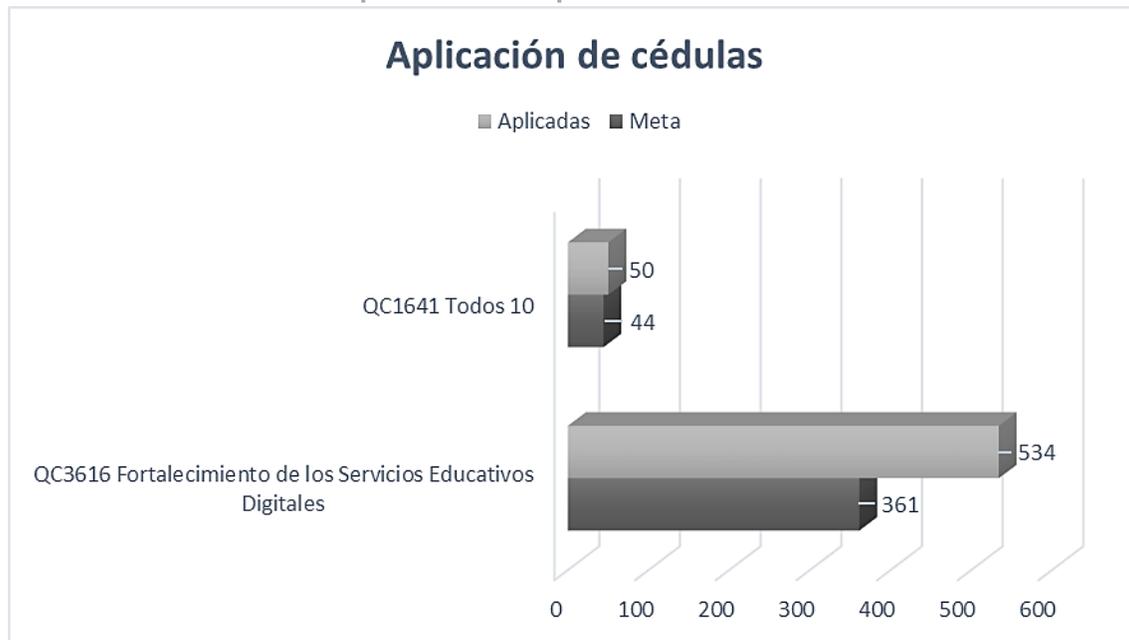
III. Objetivos Específicos

- 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	QC3616 Fortalecimiento de los Servicios Educativos Digitales	QC1641 Todos 10
Meta	361	44
Aplicadas	534	50

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	https://inaeba.guanajuato.gob.mx/documentos/informe-contraloria-inaeba.pdf
Respuesta recomendaciones	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1-16Cma3V4zWtw6H6O6kpmhqOxnJCtMaE/edit?usp=sharing&oid=116735361823393501363&rtpof=true&sd=true
Plan de mejora elaborado y validado	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1DI0AXUWZf2fv8gU3s3YyQJ3OXunB14Vj/edit?usp=drive_link&oid=116735361823393501363&rtpof=true&sd=true

VIII. Informe de Cumplimiento QC3616 Fortalecimiento de los Servicios Educativos Digitales

Objetivo del Programa:

Contribuir a la reducción del rezago educativo en la entidad a través del fortalecimiento de los servicios educativos digitales de primaria y secundaria para personas jóvenes y adultas de 15 años o más.

Modalidades y Tipos de Apoyos

El programa oferta las siguientes Modalidades y tipos de apoyos:

- I. Apoyos de servicios educativos para personas en situación de rezago educativo.
- II. Apoyos sociales de \$250.00 (doscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) para personas voluntarias que participen en actividades de asesorías educativas por cada persona beneficiaria que concluya primaria o secundaria.
- III. Apoyos de servicios en la emisión de certificados a la población de 15 años p más que acredite el nivel educativo al que se inscribió.

El presupuesto aprobado para el Programa es de \$1,500,000.00 (Un millón quinientos mil pesos 00/100 M.N.).

La cédula de evaluación fue aplicada a **534** personas beneficiarias, de manera física, de las cuales **278** son mujeres y **256** hombres, en su mayoría dentro del rango de edad de **menos de 16** hasta los **40 años**.

El apoyo o servicio recibido por las personas beneficiarias fue: **Servicios educativos de alfabetización, servicios educativos de primaria y servicios educativos de secundaria.**

VIII.I. Acciones de capacitación y difusión

La Dependencia responsable del programa brindó capacitación en materia de contraloría social a 19 personas beneficiarias del programa en el Municipio de León. Asimismo, se entregó a los participantes material de difusión sobre dicho tema durante la capacitación.

Las evidencias de la capacitación y del material de difusión entregado, 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
	534	0	0



La modalidad de las acciones realizadas en el programa QC0271 Eventos de Prevención Social del Delito fue por medio de la contraloría social en programas sociales estatales.

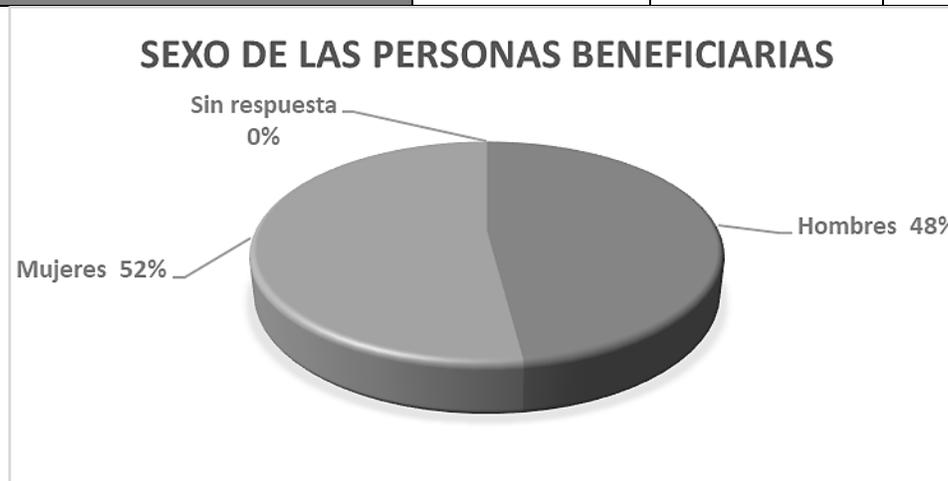
Modalidad contraloría	PSE	OP	Ambas
	534	0	0



De las **534** personas que respondieron la cédula de evaluación social **278** son mujeres, **256** son hombres.

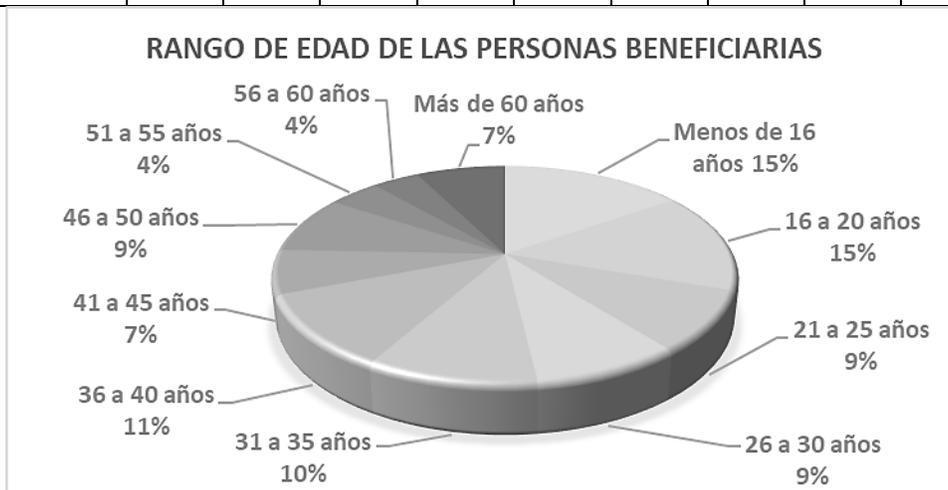
Beneficiarios	Beneficiarios participantes en CS
	534

Sexo	Hombres	Mujeres	Sin respuesta
	256	278	0



El rango de edad de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, con mayor frecuencia oscila entre **menos de 16** hasta los **40 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
	82	80	48	47	54	58	35	46	23	21	40



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
	534	0



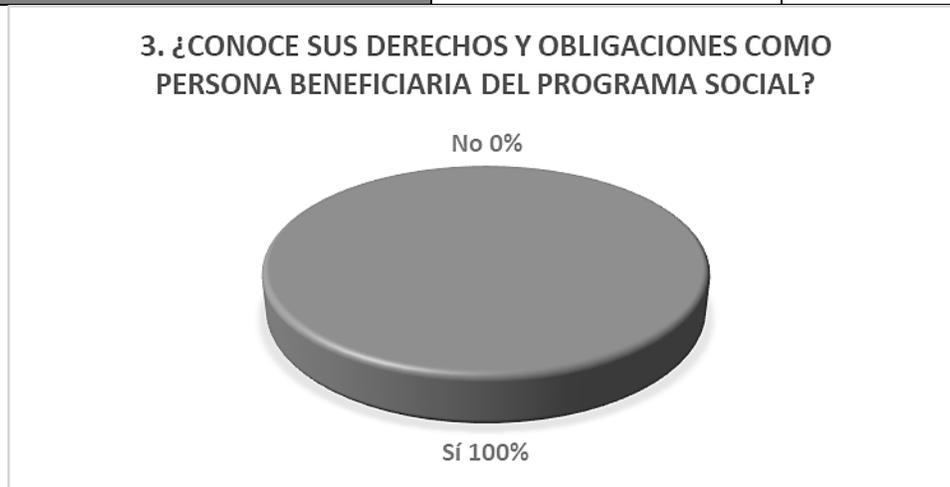
Respecto a la pregunta de si las personas beneficiarias conocen el nombre de la institución responsable del programa, **100%** mencionaron sí conocer esa información.

2. ¿Conoce el nombre de la Institución responsable del programa social?	Sí	No
	534	0



En la pregunta que menciona si conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa, **100%** respondió sí conocer la información.

3. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa social?	Sí	No
	534	0



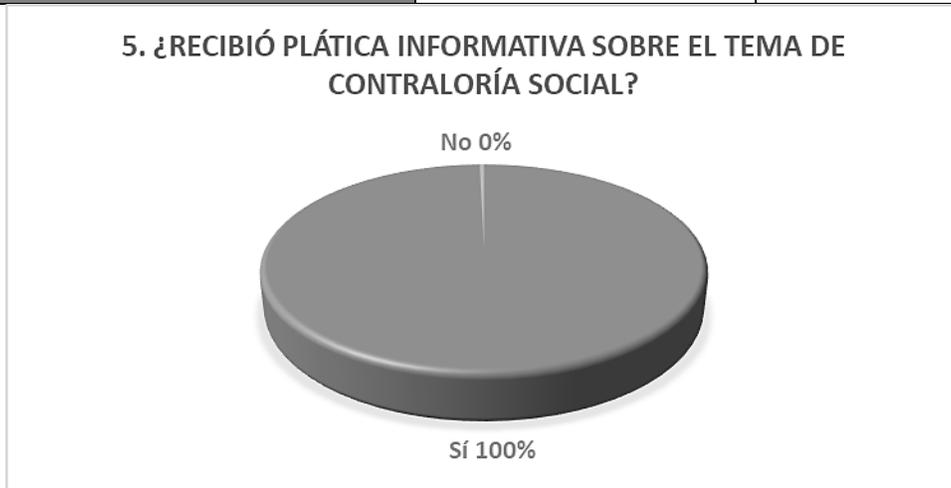
El **100%** de las personas encuestadas mencionó que sí se les informó sobre las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social.

4. ¿Le informaron las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social?	Sí	No
	534	0



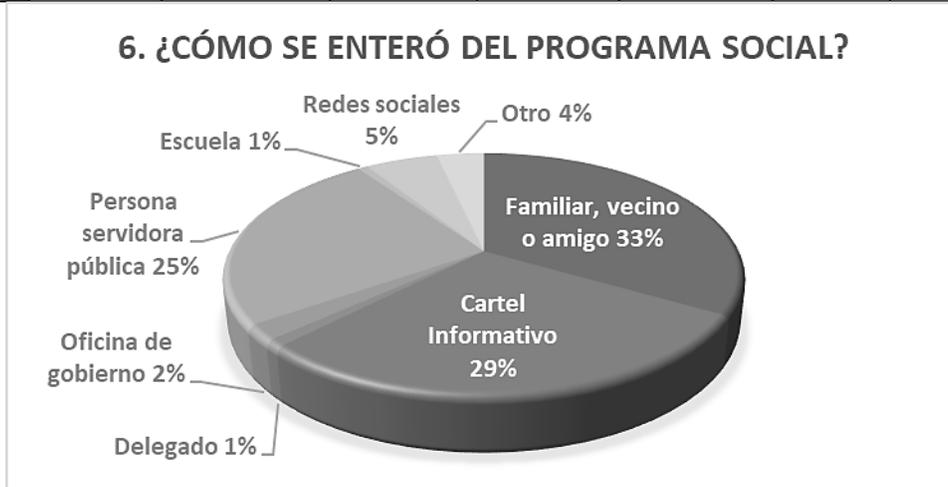
En otro aspecto, el **100%** de las y los ciudadanos respondieron que sí recibieron la plática de contraloría social.

5. ¿Recibió plática informativa sobre el tema de contraloría social?	Sí	No
	532	2



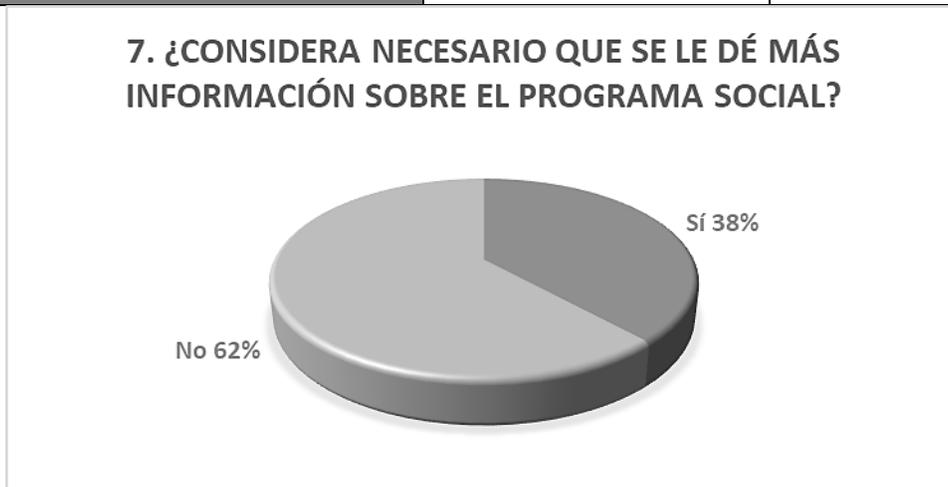
En la pregunta que menciona cómo se enteró del programa, los medios con mayor frecuencia son: el **33%** de las personas respondieron haberse enterado por un familiar, vecino o amigo, **29%** a través de un cartel informativo y **25%** a través de una persona servidora pública.

6. ¿Cómo se enteró del programa social?	Familiar, vecino o amigo	Cartel Informativo	Delegado	Oficina de gobierno	Persona servidora pública	Escuela	Redes sociales	Otro
	178	155	5	11	133	4	29	19



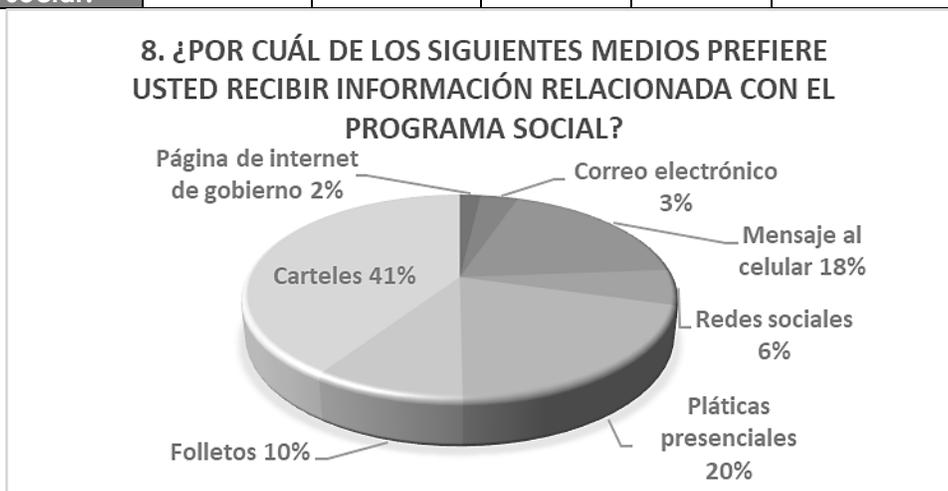
Respecto a si las personas beneficiarias consideran necesario que se les brinde más información sobre el programa **38%** mencionaron que sí y **62%** dijeron que no.

7. ¿Considera necesario que se le dé más información sobre el programa social?	Sí	No
	204	330



Sobre el cuestionamiento de por qué medio prefiere la persona beneficiaria recibir información sobre el programa social, **41%** señaló que con carteles, **20%** dijeron que por medio pláticas presenciales, **18%** por mensaje al celular, **10%** con folletos, **6%** por redes sociales, **3%** a través de correo electrónico y **2%** por la página de internet de gobierno.

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
	10	18	99	30	109	51	217



En cuanto a la pregunta ¿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
	533	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
	533	1



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

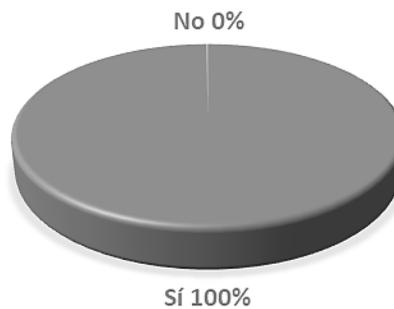
11. ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron?	Sí	No
	533	1



El **100%** 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?

12. ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiario(a) del programa social?	Sí	No
	533	1

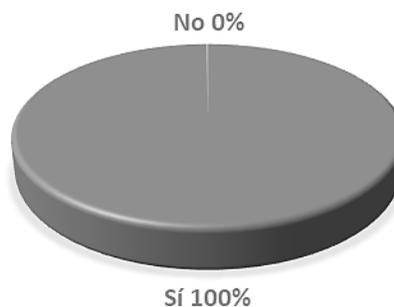
12. ¿CONSIDERA QUE SU VIDA MEJORÓ DE ALGUNA MANERA A PARTIR DE QUE ES BENEFICIARIO(A) DEL PROGRAMA SOCIAL?



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

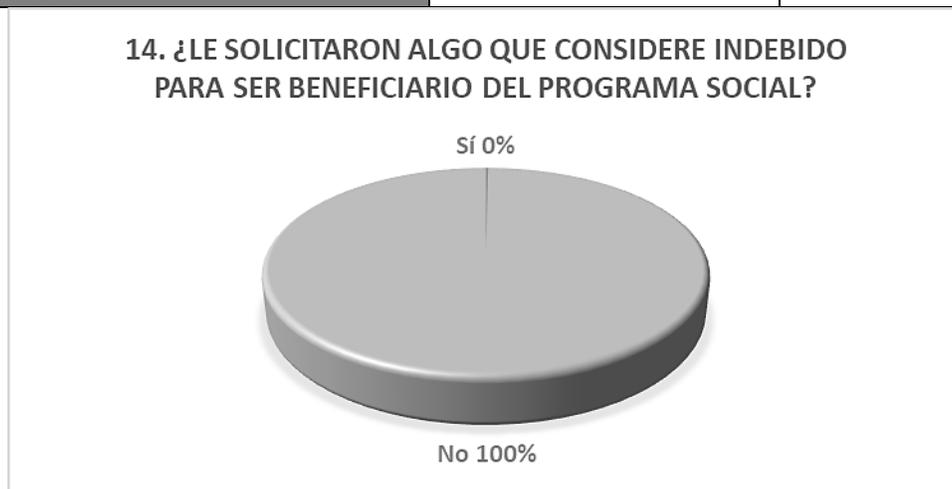
13. ¿Las personas servidoras públicas que le atendieron fueron amables y respetuosas con usted?	Sí	No
	533	1

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



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	533



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	1	0

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

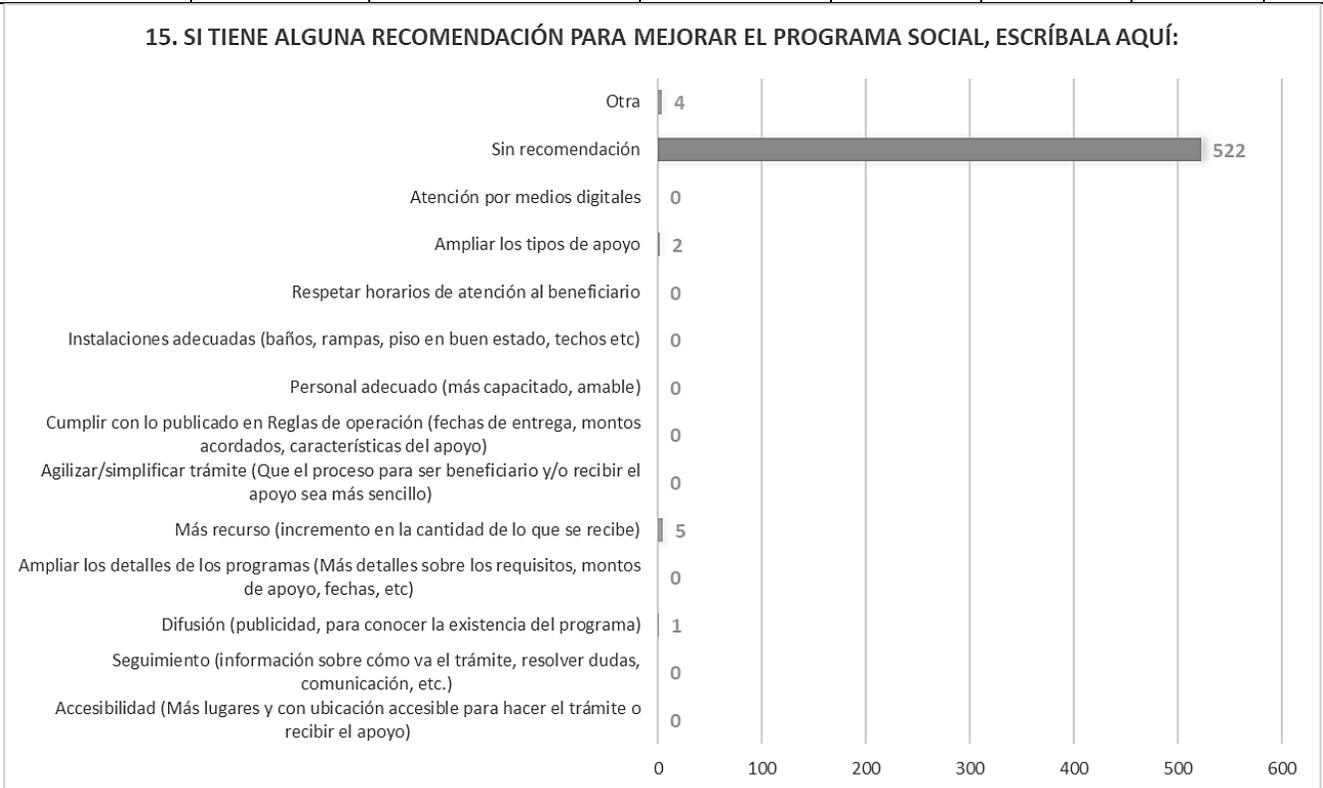
- Difusión (publicidad, para conocer la existencia del programa).
- Más recurso (incremento en la cantidad de lo que se recibe).
- Ampliar los tipos de apoyo.

Otras recomendaciones:

- Que dure más tiempo.
- Clases de futbol.
- Me gustaría que las clases fuesen siempre fijas; por ejemplo: reemplazar cuando falta el maestro. Tener maestro de inmediato cuando alguno de ellos ya no pueda asistir. Que la clase sea mínimo 3 días.



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	0	1	0	5		0
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
0	0	0		0	2	0	522	4



Reporte Ciudadano

Por parte de las personas beneficiarias del Programa QC3616 Fortalecimiento de los Servicios Educativos Digitales, se recibieron a través de la cédula de evaluación social 1 solicitud y 139 reconocimientos.

La solicitud es referente a que se ofrezca a través del programa el apoyo para cursar la preparatoria.

En cuanto a los reconocimientos, son dirigidos a las siguientes personas servidoras públicas: Saira León Flores, José Guadalupe González Ortega, Maestra Leticia, Ingrid

Zaira Meza Estrada, Adriana Mayola Segura Ambriz, María Laura Arechar Chávez, Lorena Hernández Carpio, Karla Marisol Martínez Oyervides, Sandra Eliza Elías Contreras, Alma Rosa Guevara Hernández, Alejandra Barrón, Valerie Samantha Ramírez, Cintia Lara, Ana Gutiérrez Moreno, Guillermo, Mercedes, Elsa, Magdalena, Erendida, Juan Carlos, Karen Natividad Alvarez Solis, Araceli Viridiana, Raúl Ramírez Sánchez, Iván Fabela Hernández, Fátima Rangel, Nancy Patricia Ontiveros González, Ignacio López Núñez, Concepción Lara, Juan Carlos Santos Lugum, Jannete Alejandra Uribe Vega, Fulgencia Herrera Trejo, Evelin Guadalupe Rodríguez Pérez, Nati Edelmira Maldonado Lule, Mayra Janet Sánchez Caltzontzin, Gisela Méndez Mata, Raquel Monserrat Pallares Álvarez, María Fernanda Montecillo Camacho, Ma. Guadalupe Quintana Villafuerte, Yolanda Pirul Rangel, Ana Berta Gonzales Gaytán, Beatriz Zavala Gómez, José Arreguin López, María de los Ángeles López Luna, Brisa Selene Baeza López, Marlene García García, Jorge Duran Carmona, Ma. Rosario Arreguin López, Rocío Carmona Santoyo y Luis Alberto Quintino Cintura. Por su amabilidad, atención, dedicación, apoyo, profesionalismo y respeto.

16. A través de esta cédula desea presentar un(a):	Solicitud	Queja	Denuncia	Reconocimiento
	1	0	0	139

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 QC3616 Fortalecimiento de los Servicios Educativos Digitales, no se identificaron recomendaciones de carácter ciudadano, pero sí el siguiente reconocimiento:

- Al personal docente y administrativo del INAEBA por su trato amable, servicio y apoyo que dan a las personas beneficiarias para terminar la primaria y secundaria.

VIII.III. Conclusiones y Recomendaciones

En el Programa QC3616 Fortalecimiento de los Servicios Educativos Digitales, 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:

- Desde un primer momento, proporcionar a las personas beneficiarias información completa y detallada sobre el programa social.
- Capturar en la plataforma todas las acciones de capacitación y difusión en materia de contraloría social realizadas con las personas beneficiarias.

IX. Informe de Cumplimiento QC1641 Todos 10

Objetivo del Programa:

Que las personas jóvenes y adultas de 15 años y más con alguna discapacidad física o intelectual o perteneciente a algún grupo indígena del Estado de Guanajuato cuenten con la educación básica completa.

Modalidades y Tipos de Apoyos

El programa oferta los siguientes tipos de apoyos:

- I. Apoyos servicios educativos de primaria y secundaria de forma presencial gratuitos para personas en situación de rezago educativo con discapacidad y grupos indígenas.
- II. Apoyos económicos para Asesores/as educativos/as especializados/as de \$250.00 (Doscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) mensuales por cada persona beneficiaria en atención; debiendo brindar al menos cuatro horas de asesoría por semana a cada persona beneficiaria.

El presupuesto aprobado para el Programa es de \$1,500,000.00 (Un millón quinientos mil pesos 00/100 M.N.)

La cédula de evaluación fue aplicada a **50** personas beneficiarias, de manera física, de las cuales **32** son mujeres y **18** hombres, en su mayoría dentro del rango de edad de **21 a 45 años**.

El apoyo o servicio recibido por las personas beneficiarias fue: **Apoyos y servicios educativos de primaria y secundaria, apoyos económicos para asesores/as especializados/as**.

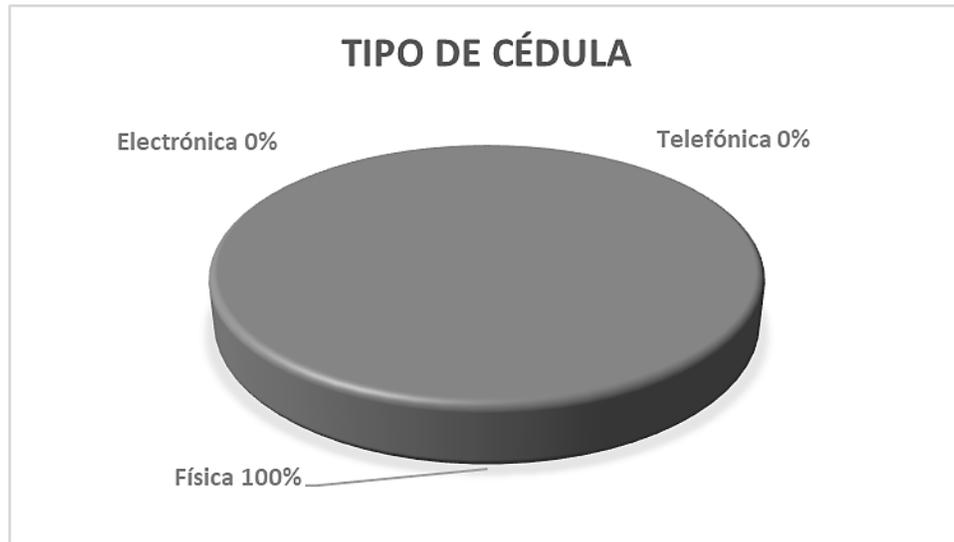
IX.I. Acciones de capacitación y difusión

La Dependencia responsable del programa no reportó acciones de capacitación y/o difusión en materia de contraloría social hacia las personas beneficiarias de este Programa.

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
	50	0	0



La modalidad de las acciones realizadas en el programa QC1641 Todos 10 fue por medio de la contraloría social en programas sociales estatales.

Modalidad contraloría	PSE	OP	Ambas
	50	0	0



De las **50** personas que respondieron la cédula de evaluación social **32** son mujeres y **18** hombres.

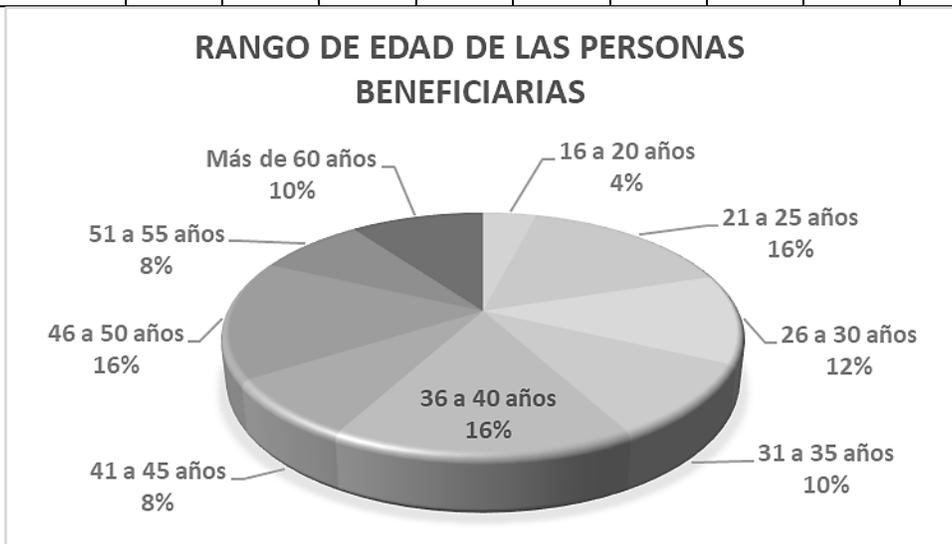
Beneficiarios	Beneficiarios participantes en CS
	50

Sexo	Hombres	Mujeres	Sin respuesta
	18	32	0



El rango de edad de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, con mayor frecuencia oscila entre los **21 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
	0	2	8	6	5	8	4	8	4	0	5



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
	50	0



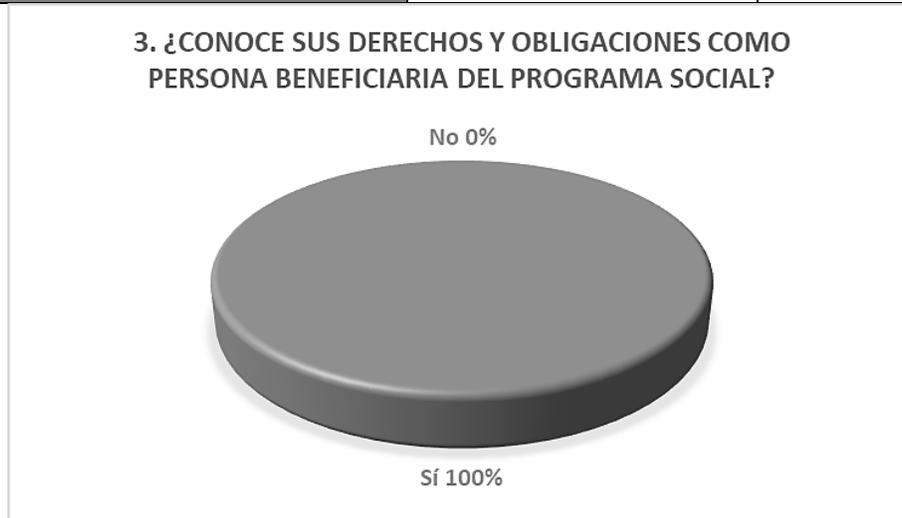
Respecto a la pregunta de si las personas beneficiarias conocen el nombre de la institución responsable del programa, **100%** mencionaron sí conocer esa información.

2. ¿Conoce el nombre de la Institución responsable del programa social?	Sí	No
	50	0



En la pregunta que menciona si conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa, **100%** respondió sí conocer la información.

3. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa social?	Sí	No
	50	0



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
	50	0



En otro aspecto, el **98%** de las y los ciudadanos respondieron que sí recibieron la plática de contraloría social.

5. ¿Recibió plática informativa sobre el tema de contraloría social?	Sí	No
	49	1



En la pregunta que menciona cómo se enteró del programa, los medios con mayor frecuencia son: el **36%** de las personas respondieron haberse enterado en la escuela, **24%** a través de una persona servidora pública, **22%** por medio de redes sociales y el **12%** por un 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
	2	6	0	1	12	18	11	0



Respecto a si las personas beneficiarias consideran necesario que se les brinde más información sobre el programa **72%** mencionaron que sí y **28%** dijeron que no.

7. ¿Considera necesario que se le dé más información sobre el programa social?	Sí	No
	36	14

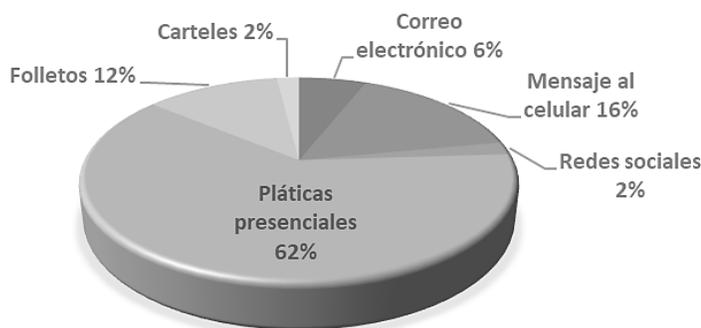
7. ¿CONSIDERA NECESARIO QUE SE LE DÉ MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA SOCIAL?



Sobre el cuestionamiento de por qué medio prefiere la persona beneficiaria recibir información sobre el programa social, **62%** dijeron que por medio de pláticas presenciales, **16%** por mensaje al celular, **12%** a través de folletos, **6%** mediante correo electrónico, **2%** por redes sociales y **2%** con 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
	0	3	8	1	31	6	1

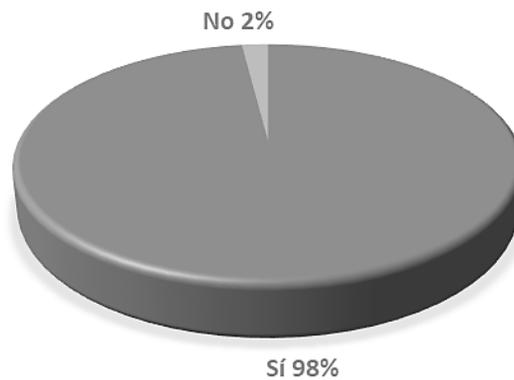
8. ¿POR CUÁL DE LOS SIGUIENTES MEDIOS PREFIERE USTED RECIBIR INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL PROGRAMA SOCIAL?



En cuanto a la pregunta ¿El trámite para ser beneficiado por el programa social fue fácil de realizar? El **98%** mencionaron que sí y **2%** que no.

9. ¿El trámite para ser beneficiario del programa social fue fácil de realizar?	Sí	No
	49	1

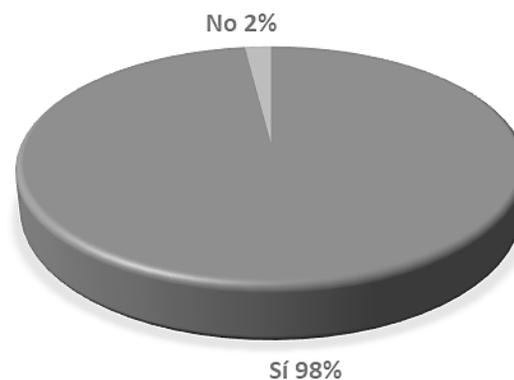
9. ¿EL TRÁMITE PARA SER BENEFICIARIO DEL PROGRAMA SOCIAL FUE FÁCIL DE REALIZAR?



La respuesta a la pregunta de si el apoyo, capacitación o servicio les fue otorgado en las fechas establecidas, fue sí en el **98%** de las cédulas de evaluación social y fue negativa en el **2%** de las mismas.

10. ¿El apoyo, capacitación o servicio le fue otorgado en las fechas establecidas?	Sí	No
	49	1

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 **100%** de las respuestas fueron afirmativas.

11. ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron?	Sí	No
	50	0



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? 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
	49	1



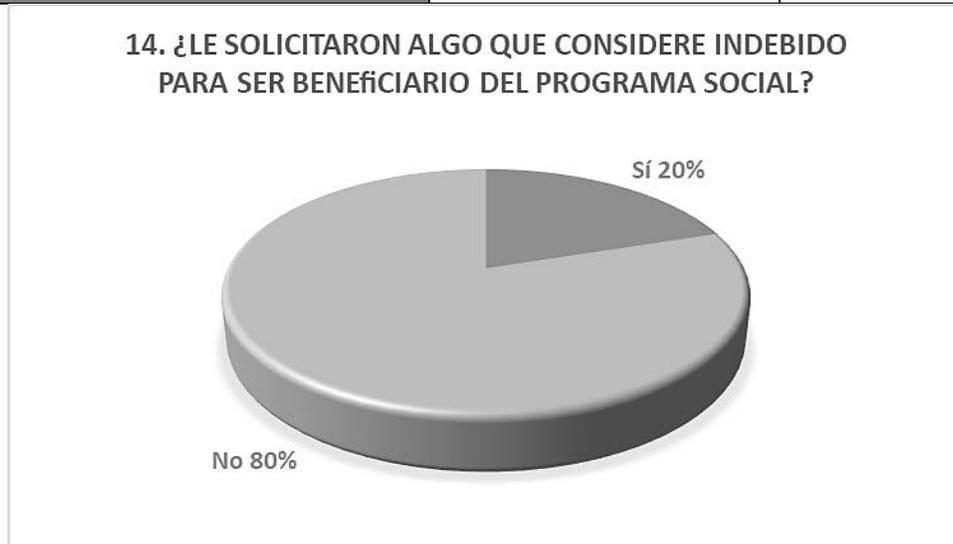
En cuanto a si las personas servidoras públicas fueron amables y respetuosas con las y los beneficiarios, el **100%** de los ciudadanos respondieron afirmativamente.

13. ¿Las personas servidoras públicas que le atendieron fueron amables y respetuosas con usted?	Sí	No
	50	0



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
	10	40



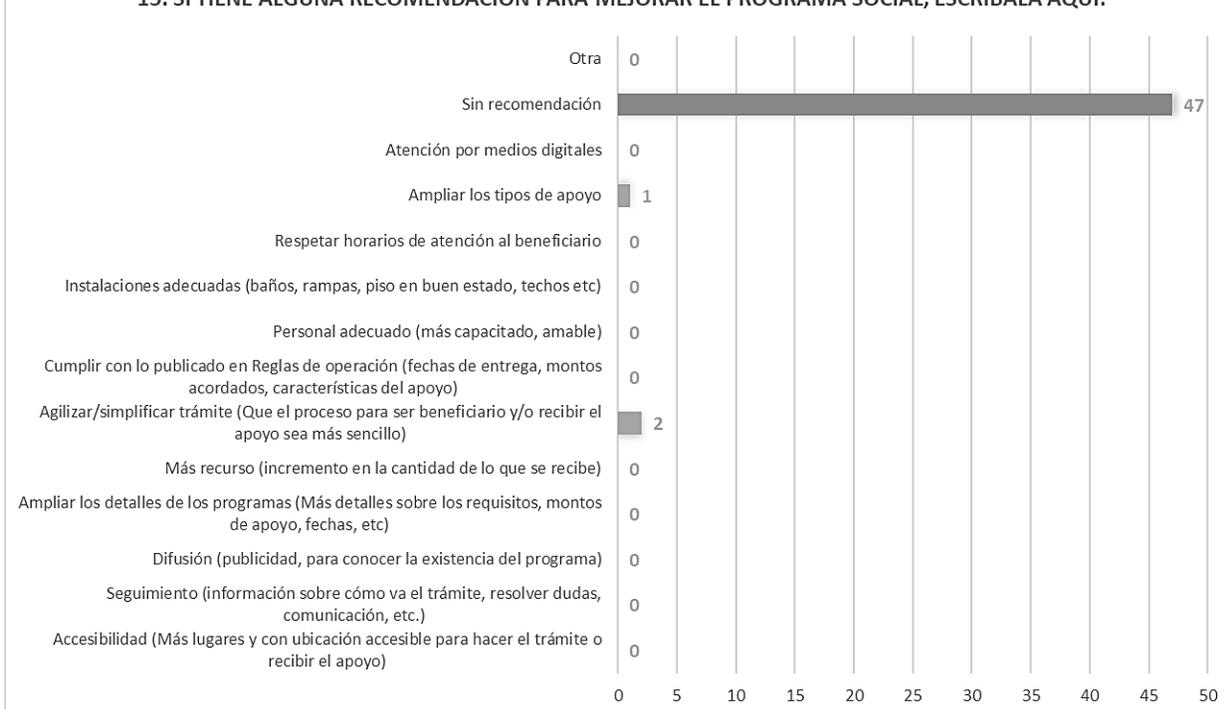
14.1. En caso de que su respuesta haya sido sí, ¿qué fue lo que le solicitaron?	Dinero	Alimentos	Hospedaje	Favores personales	Apoyo a algún partido político	Otro
	3	0	3	1	0	3

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

- Agilizar/simplificar trámite (Que el proceso para ser beneficiario y/o recibir el apoyo sea más sencillo).
- Ampliar los tipos de apoyo.

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	0	0	0	0		2
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
0	0	0		0	1	0	47	0

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



Reporte Ciudadano

Por parte de las personas beneficiarias del Programa QC1641 Todos 10, se recibieron a través de la cédula de evaluación social 10 reconocimientos.

Tales reconocimientos son dirigidos a la persona servidoras pública de nombre Susana Alicia Sánchez de la Vega, por su capacidad como docente.

16. A través de esta cédula desea presentar un(a):	Solicitud	Queja	Denuncia	Reconocimiento
	0	0	0	10

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 QC1641 Todos 10, se identificaron una recomendación y una queja de carácter ciudadano, mismas que fueron canalizadas al INAEBA, donde se les dio atención de manera oportuna.

IX.III. Conclusiones y Recomendaciones

En el Programa QC1641 Todos 10, 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 hace la siguiente recomendación:

- Desde un primer momento, proporcionar a las personas beneficiarias información completa y detallada sobre el programa social.
- Capturar en la plataforma las acciones de capacitación y difusión en materia de contraloría social realizadas con las personas beneficiarias.
- Identificar en las cédulas aplicadas aquellas situaciones en las que las personas beneficiarias manifiestan que les solicitaron algo indebido para hacerse acreedores al programa, con la finalidad detectar posibles irregularidades y dar atención oportuna.

X. Recomendaciones Generales

De manera general se hacen las siguientes recomendaciones a la Institución en cuanto a la implementación de la Contraloría Social:

- Realizar las acciones comprometidas con la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, 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.).

- Capturar de manera completa en la plataforma la información y las evidencias de las acciones de capacitación y difusión realizadas con las personas beneficiarias de los programas sociales a su cargo.