

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



SDES

**Secretaría de Desarrollo
Económico Sustentable**

GUANAJUATO
SECRETARÍA DE LA TRANSPARENCIA
Y RENDICIÓN DE CUENTAS



GUANAJUATO
2000
AÑOS DE GRANDEZA



Contenido

I. Presentación.....	1
II. Objetivo General del Proyecto.....	1
III. Objetivos Específicos	1
IV. Programas Sociales Evaluados durante el ejercicio 2023.....	2
V. Definición de la muestra	3
VI. Marco regulatorio	3
VII. Cumplimiento de la Institución en las acciones de Contraloría Social.....	4
VIII. Informe de Cumplimiento QC0326 Mi Tienda al 100	4
VIII.I Acciones de capacitación y difusión	6
VIII.II Evaluación al Programa	6
VIII.III Conclusiones y Recomendaciones.....	16
IX. Informe de Cumplimiento QC3075 Mi Negocio Contigo Sí	16
IX.I Acciones de capacitación y difusión.....	17
IX.II Evaluación al Programa	17
IX.III Conclusiones y Recomendaciones.....	28
X. Informe de Cumplimiento QC0323 Mi Chamba	28
X.I Acciones de capacitación y difusión	29
X.II Evaluación al Programa	30
XIII. Conclusiones y Recomendaciones.....	41
XI. Informe de Cumplimiento QB0328 Fortalecimiento a Centros de Abasto MI PLAZA...41	
XI.I Acciones de capacitación y difusión.....	44
XI.II Evaluación al Programa	45
XI.III Conclusiones y Recomendaciones.....	56



I. Presentación

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

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

El presente documento muestra los resultados del ejercicio de evaluación realizado en los Programas Sociales Estatales a cargo de la Secretaría de Desarrollo Económico Sustentable (SDES).

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; (Arts. 1, 4, 10, 69, 70 y 71) de la Ley General de Desarrollo Social; (Art. 67, 69 y 79) del Reglamento de la Ley General de Desarrollo Social; del Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social; (Art. 34) de la Ley de Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato; (Art. 2, frac. VIII, 9, 10 y 15) de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato; (Arts. 1 al 14, 45 y 46) de los Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en Programas Sociales Estatales; y (Art. 48, frac. VII y VIII) del Reglamento Interior de la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas.

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

QC0326 Mi Tienda al 100

Cumplimento en aplicación de cédulas 100%

QC3075 Mi Negocio Contigo Sí

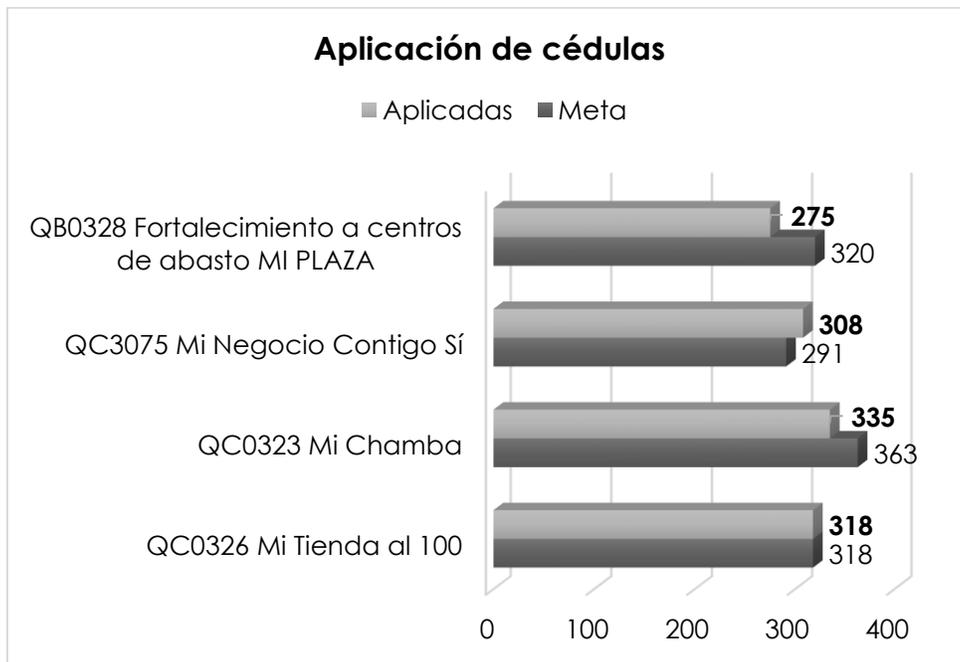
Cumplimento en aplicación de cédulas 100%

QC0323 Mi Chamba

Cumplimento en aplicación de cédulas 93%

QB0328 Fortalecimiento a centros de abasto MI PLAZA

Cumplimento en aplicación de cédulas 86%





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://sde.guanajuato.gob.mx/sdes/wp-content/uploads/2023/05/INFORME-SDES.pdf
Respuesta recomendaciones	https://docs.google.com/spreadsheets/d/106Spwcr6AuVYNma4eiL8BQnSo06p1BBVmYntht5wamo/edit#gid=2081918475
Plan de mejora elaborado y validado	https://drive.google.com/drive/folders/17MV7DG4mKDr-alVw7Q3CKWo8TtJ0EJ3g

VIII. Informe de Cumplimiento QC0326 Mi Tienda al 100

Objetivo del Programa:

Atender Unidades económicas fijas, semifijas y populares del estado de Guanajuato a través de la imagen comercial y/o imagen urbana y/o equipamiento productivo y/o de sanidad y/o competencias empresariales que conlleven a:

- I. Fomentar e impulsar las prácticas tradicionales e innovadoras de los sectores de comercio, servicios e industria con nuevos esquemas en: exhibición, equipamiento, promoción, sanidad, publicidad y atención comercial entre otros y;
- II. Propiciar que los sectores comercio, servicios e industria tengan una mayor participación en el crecimiento económico del estado de Guanajuato, implementando acciones que permitan mejorar, modernizar, innovar e implementar acciones vanguardistas y sustentabilidad en sus procesos.

Modalidades y Tipos de Apoyos o Servicios

Los tipos de apoyos económicos en especie y/o Vales de Grandeza y/o Tarjeta de Apoyo Monetario que se otorgarán con la implementación y desarrollo del programa Mi Tienda al 100 a las Unidades Económicas y/o Emprendedores que resulten beneficiados será según la modalidad de apoyo en uno o varios de las siguientes fracciones:

- I. **Capacitación.-** Consiste en capacitar y/o certificar a los participantes en el programa en temas de formación empresarial y/o especializada de acuerdo con la solicitud realizada por la Unidad Económica y/o Emprendedores.



- II. **Mejora de la imagen comercial.-** Consiste en implementar acciones y/o equipo de imagen en general que promuevan y favorezcan el consumo y posicionamiento comercial de las unidades económicas atendidas, así como el mantenimiento y conservación de imagen comercial de unidades económicas atendidas con anterioridad, las cuales podrán consistir en:

1. Establecidos

- Imagen exterior del negocio como: pinta de punto de venta y/o toldo, y/o rótulo, y/o anuncio y/o
- Uniformes e indumentaria, y/o
- Elementos de publicidad.

2. Popular

- Imagen aplicada al punto de venta y/o negocio y/o
- Uniformes e indumentaria y/o
- Elementos de publicidad

- III. **Imagen Urbana.-** Consiste en implementar acciones de identidad urbana en zonas de comercio compuestas de elementos arquitectónicos, naturales y de identidad cultural que pueden ser:

- a) Toldos y/o
- b) Estructuras metálicas y/o
- c) Losas fijas y/o
- d) Señalización urbana y/o
- e) Accesibilidad universal y/o
- f) Ambientación urbana y/o
- g) Mobiliario urbano y/o
- h) Otros (solicitados por la entidad responsable o determinados por la unidad administrativa responsable y correspondientes a imagen urbana)

- IV. **Equipamiento.-** Consiste en dotar de Vales de Grandeza y/o Tarjetas de Apoyo Monetario y/o equipo en especie que puede ser semifijo popular y/o productivo y/o de sanidad y/o básico y/o de exhibición y/o estratégico y/o urbano y/o para la sustentabilidad de acuerdo con el giro, en atención a las necesidades de operación y funcionamiento de la Unidad Económica y/o Emprendedores.

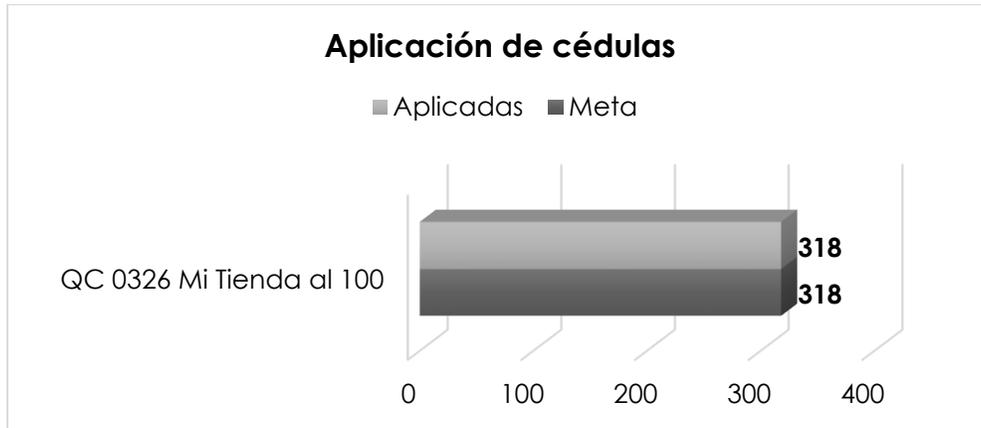
El monto del recurso aprobado para el Programa es de \$25,000.000.00 (veinticinco millones de pesos 00/100 M.N.)

La cédula de evaluación fue aplicada a **318** personas beneficiarias, de las cuales **216** son mujeres, **102** hombres; en su mayoría dentro del rango de edad de **51 a 55 años**.

VIII.I Acciones de capacitación y difusión

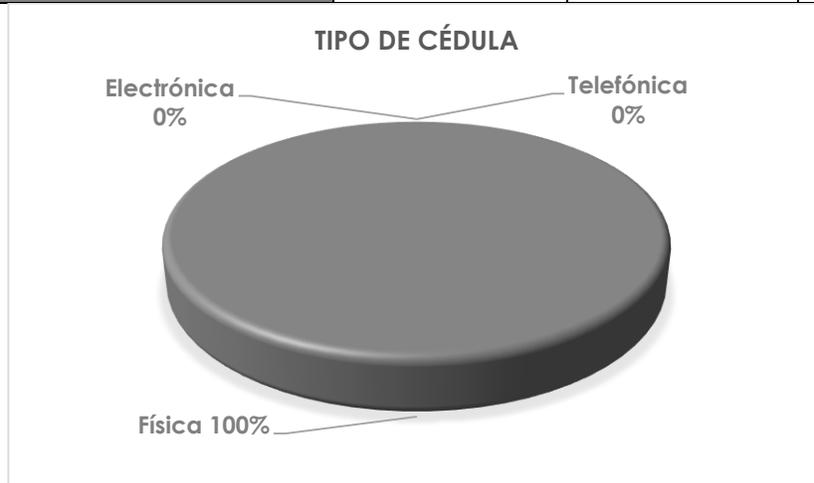
La Dependencia responsable del Programa no subió las evidencias de capacitación y difusión al sistema de captura de información de programas sociales estatales por lo cual no se puede afirmar que se cumplió con estas acciones.

VIII.II Evaluación al Programa



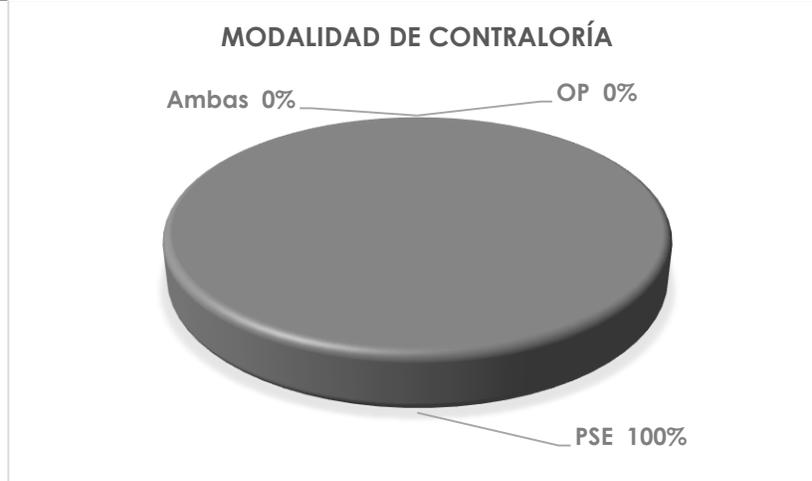
El tipo de cédula aplicada al **100%** de las personas beneficiarias fue de manera física.

Tipo de cédula	Física	Telefónica	Electrónica
	318	0	0



La modalidad de las acciones realizadas en el programa QC0326 Mi Tienda al 100 fue por medio de la contraloría social en programas sociales estatales.

Modalidad contraloría	PSE	OP	Ambas
	318	0	0



De las **318** personas que respondieron la cédula de evaluación social **216** son mujeres, **102** hombres.

Beneficiarios	Beneficiarios participantes en CS
	318

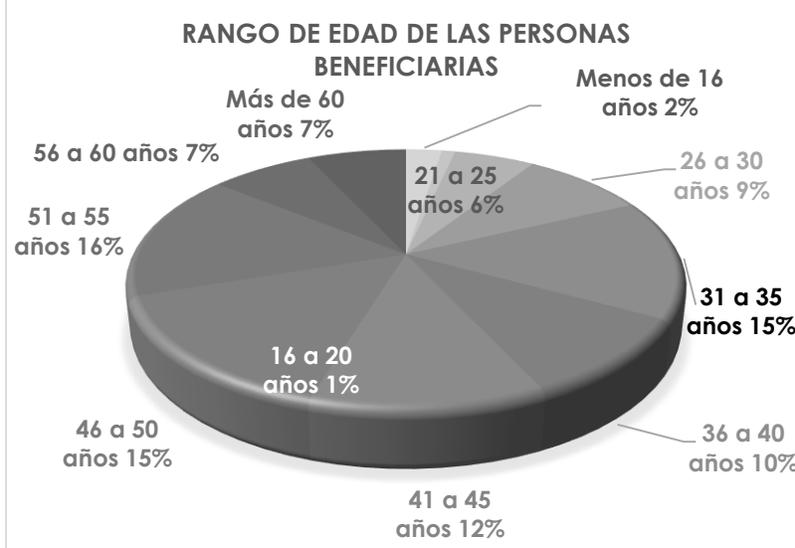
Sexo	Hombres	Mujeres
	102	216



El rango de edad de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, con mayor frecuencia oscila entre los **51 y 55 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
	8	3	18	28	48	32
Edad (Rango)	41 a 45 años	46 a 50 años	51 a 55 años	56 a 60 años	más de 60 años	
	37	48	51	23	22	



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
	318	0





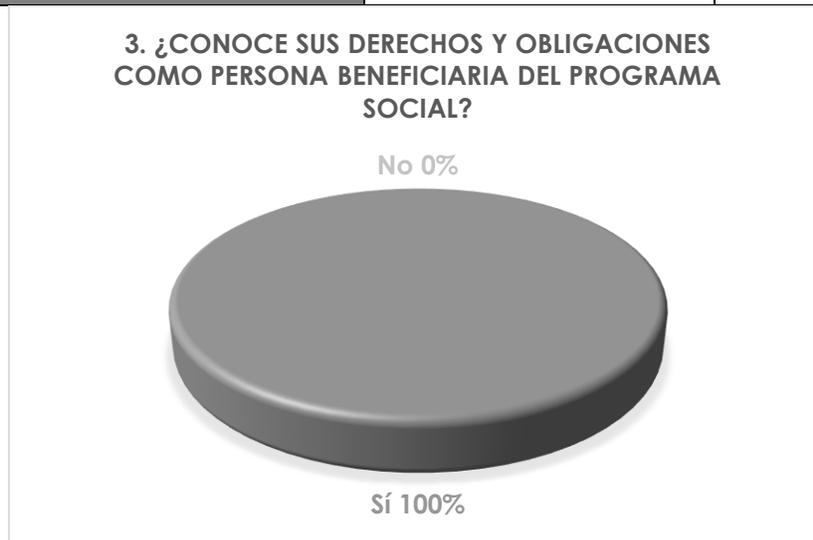
Respecto a la pregunta de si las personas beneficiarias conocen el nombre de la institución responsable del programa **100%**.

2. ¿Conoce el nombre de la Institución responsable del programa social?	Sí	No
	317	1



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
	318	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
	317	1



Así mismo 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
	318	0





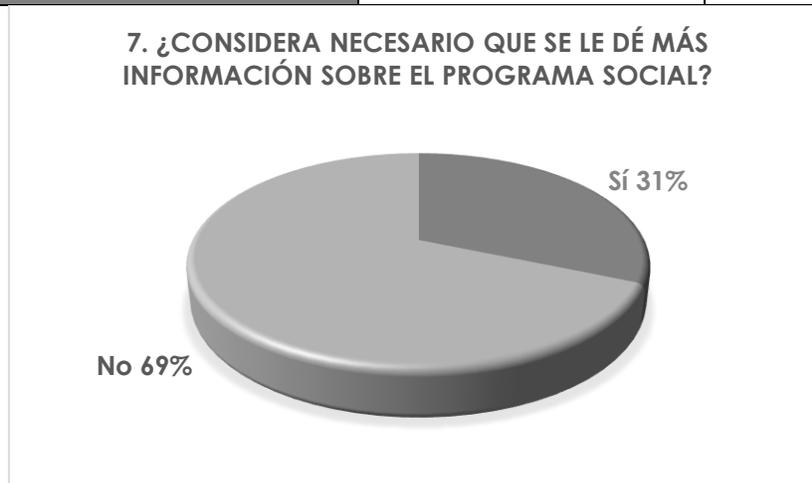
En la pregunta que menciona cómo se enteró del programa, el **88%** de las personas respondieron haberse enterado por una oficina de gobierno, **8%** través de una persona servidora pública y **4%** por un familiar, amigo o vecino.

6. ¿Cómo se enteró del programa social?	Oficina de Gobierno	Persona servidora pública	Familiar, vecino o amigo	Delegado	Cartel informativo
	278	25	11	1	1



Respecto a si las personas beneficiarias consideran necesario que se les brinde más información sobre el programa **31%** mencionaron que sí y **69%** dijeron que no.

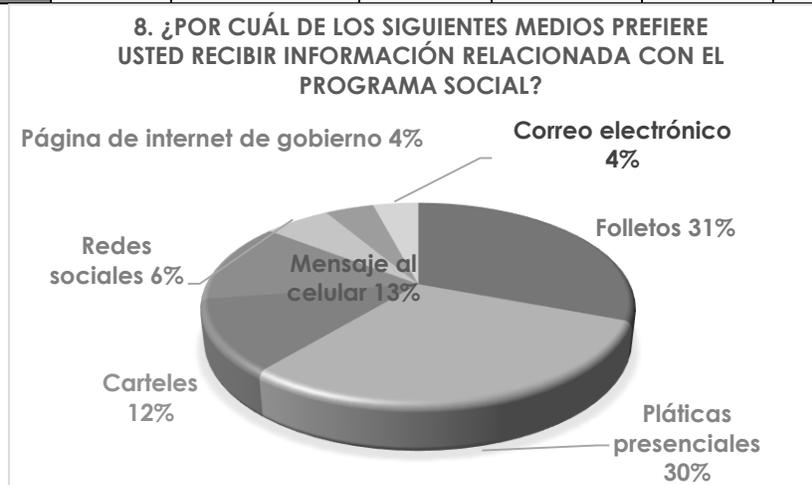
7. ¿Considera necesario que se le dé más información sobre el programa social?	Sí	No
	33	285





Sobre el cuestionamiento de por qué medio prefiere la persona beneficiaria recibir información sobre el programa social **31%** dijeron que, por medio de folletos, **30%** por pláticas presenciales, **13%** por mensaje al celular, **12%** por carteles, **6%** por redes sociales, **4%** por la página de internet de gobierno y por medio de correo electrónico.

8. ¿Por cuál de los siguientes medios prefiere usted recibir información relacionada con el programa social?	Folletos	Pláticas presenciales	Carteles	Mensaje al celular	Redes Sociales	Página de Internet de Gobierno	Correo Electrónico
	98	96	37	41	19	14	13



En cuanto a la pregunta 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
	318	0





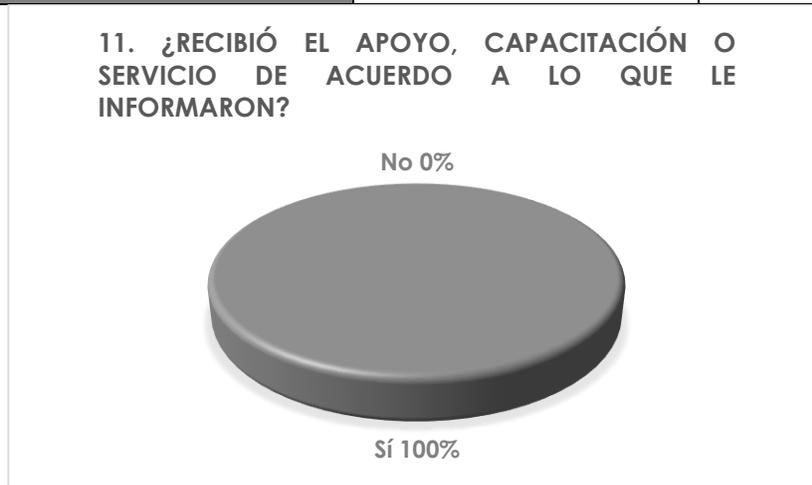
La respuesta a la pregunta de si el apoyo, capacitación o servicio les fue otorgado en las fechas establecidas el **100%** de las personas, mencionaron que sí.

10. ¿El apoyo, capacitación o servicio le fue otorgado en las fechas establecidas?	Sí	No
	318	0



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

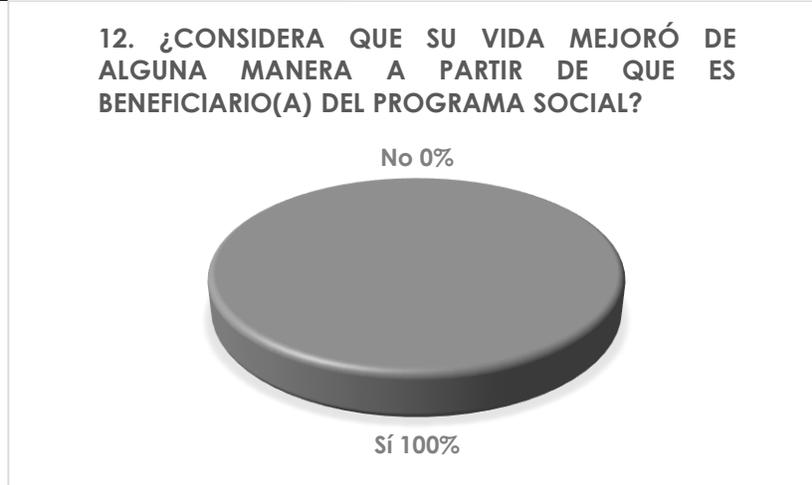
11. ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron?	Sí	No
	318	0





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
	318	0



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

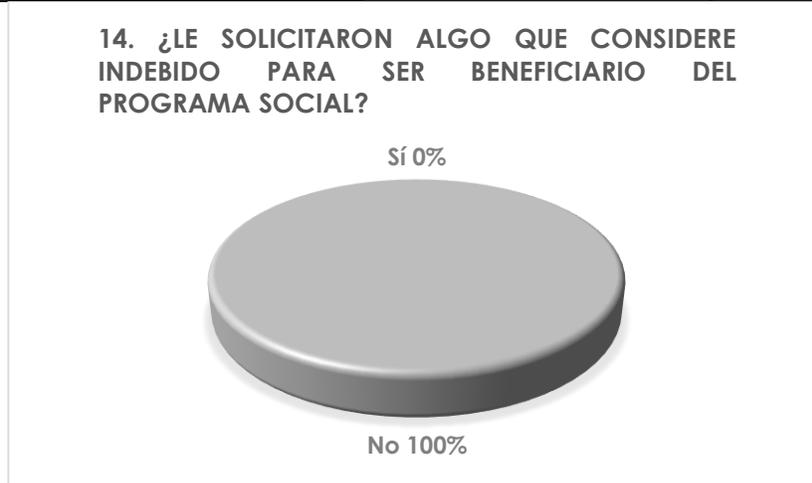
13. ¿Las personas servidoras públicas que le atendieron fueron amables y respetuosas con usted?	Sí	No
	318	0





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

14. ¿Le solicitaron algo que considere indebido para ser beneficiario del programa social?	Sí	No
	0	318



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

- Sin recomendación **100%**

15. Si tiene alguna recomendación para mejorar el programa social, escríbala aquí:	Sin recomendación
	318

Reporte Ciudadano

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



VIII.III Conclusiones y Recomendaciones

La Dependencia en términos generales cumplió de manera satisfactoria con la aplicación de cédulas de evaluación social, sin embargo, la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas hace las siguientes recomendaciones:

- El total de las cédulas de evaluación social no trae recomendación ni reporte ciudadano, en la mayoría de las cédulas aplicadas en todos los Programas Sociales normalmente las personas presentan agradecimiento por el apoyo o servicio otorgado o algún reconocimiento al personal por la buena atención recibida, pero en este Programa no hay ninguna información al respecto, por lo cual se recomienda comentar a las personas que llenan el documento en cuestión que es importante su opinión por lo menos en las sugerencias o recomendaciones, ya que el objetivo principal de la evaluación es la mejora de los Programas Sociales y esto solo se puede lograr conociendo la opinión de la ciudadanía que recibe los apoyos o servicios que estos otorgan.
- Subir las evidencias de capacitación y difusión al sistema de captura de contraloría social en programas sociales estatales.
- Verificar que el PDF de la cédula escaneada sea legible, tamaño carta y subirlo de manera correcta, ya varias de ellas están en tamaño media carta, están mal escaneadas y son poco legibles.
- Recabar la información completa de las personas beneficiarias, en algunas cédulas falta la edad y en la captura anotan 0, dato que recae dentro del rango de edad menos de 16 años y de acuerdo a las Reglas de Operación del Programa, este no beneficia a personas menores de edad.

IX. Informe de Cumplimiento QC3075 Mi Negocio Contigo Sí

Objetivo del Programa:

Fortalecer los ingresos de las personas económicamente activas habitantes en el Estado mediante el fortalecimiento de su capacidad productiva o inventario, ingresándolas o logrando que permanezcan en el mercado laboral, a través de la entrega de mobiliario, maquinaria, equipo, herramienta, inventarios o apoyo monetario, en tarjeta de débito o vale para la adquisición de los bienes o inventarios para las personas beneficiarias.

Modalidades y Tipos de Apoyos o Servicios

El Programa oferta las siguientes modalidades y tipos de apoyo para la adquisición de mobiliario, maquinaria, equipos, herramientas y/o inventario básicos e indispensables según el giro o negocio de que se trate, que otorga la Secretaría, para cumplir el objeto y los procesos considerados en las Reglas de Operación del Programa:

- I. En Especie; y
- II. Monetarios.

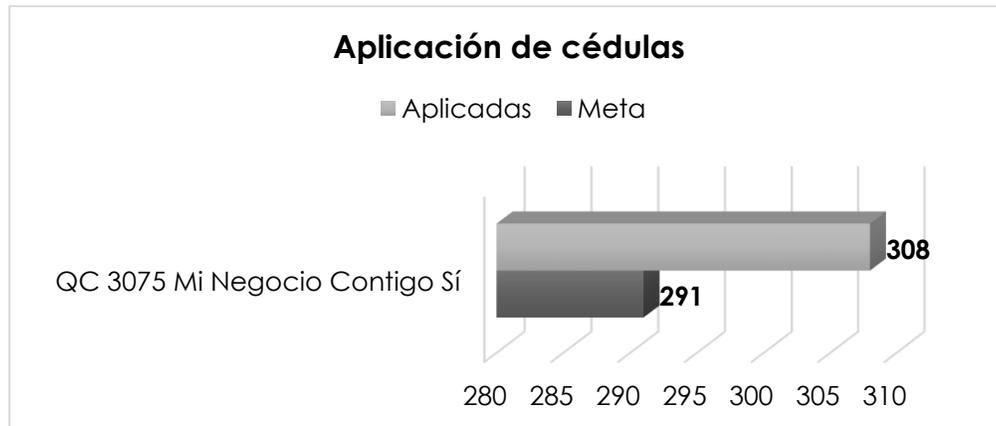
El monto del recurso aprobado para el Programa es de \$70,000.000.00 (setenta millones de pesos 00/100 M.N.)

La cédula de evaluación fue aplicada a **308** personas beneficiarias, de las cuales **213** son mujeres, **94** hombres y **1 persona no especificó**; en su mayoría dentro del rango de edad de **36 a 40 años**.

IX.I Acciones de capacitación y difusión

La Dependencia responsable del Programa no subió las evidencias de capacitación y difusión al sistema de captura de información de programas sociales estatales por lo cual no se puede afirmar que se cumplió con estas acciones.

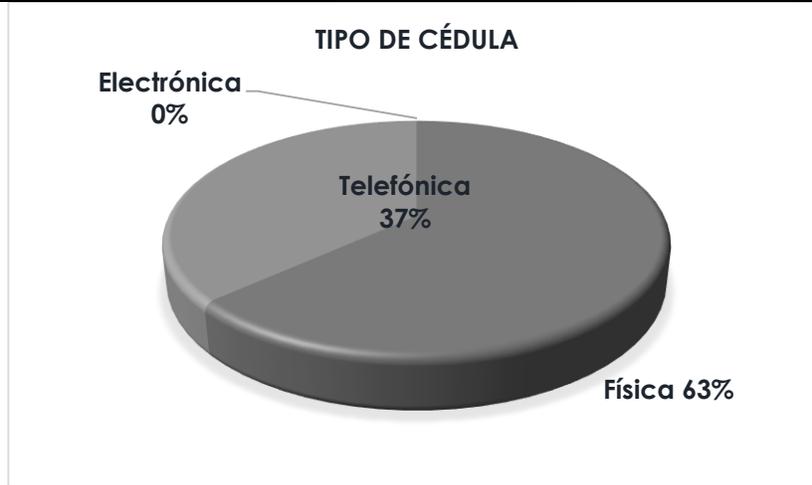
IX.II Evaluación al Programa



El tipo de cédula aplicada al **63%** de las personas beneficiarias fue de manera física y **37%** de manera telefónica.

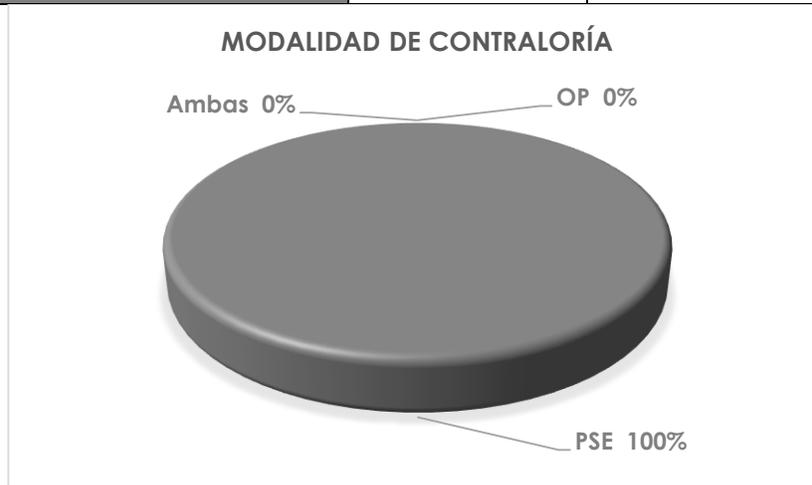


Tipo de cédula	Física	Telefónica	Electrónica
	195	113	0



La modalidad de las acciones realizadas en el programa QC3075 Mi Negocio Contigo Sí fue por medio de la contraloría social en programas sociales estatales.

Modalidad contraloría	PSE	OP	Ambas
	308	0	0

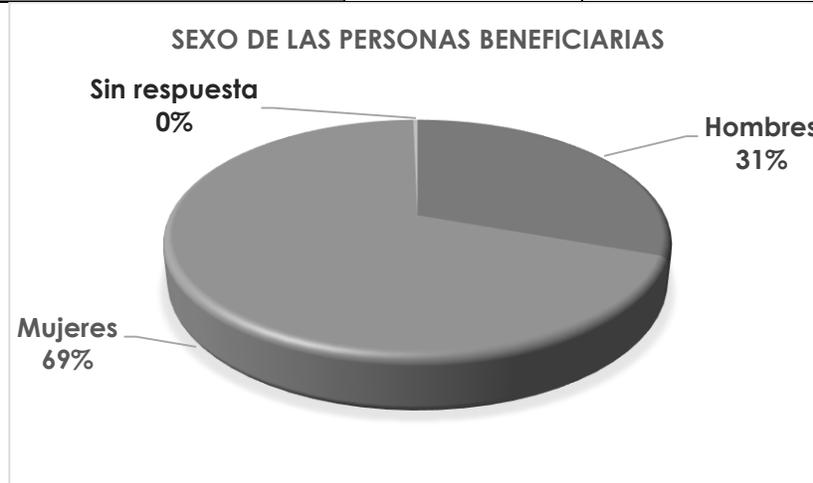


De las **308** personas que respondieron la cédula de evaluación social **213** son mujeres, **94** hombres y una persona no especificó.

Beneficiarios	Beneficiarios participantes en CS
	308



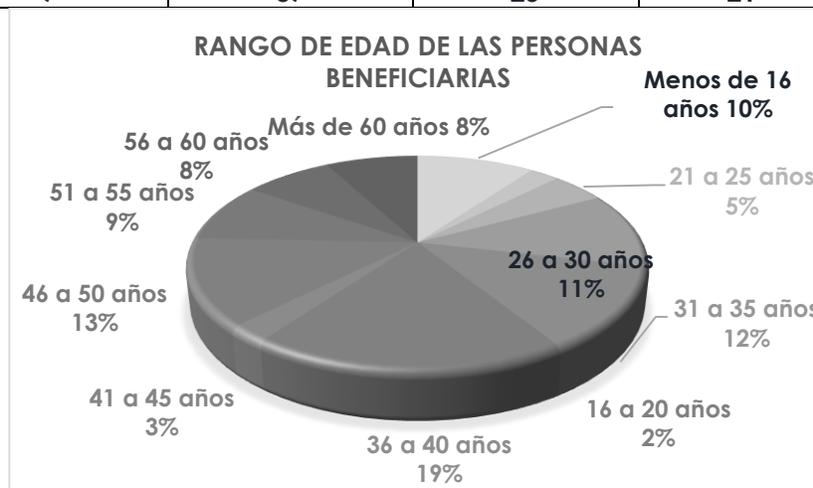
Sexo	Hombres	Mujeres	Sin respuesta
	94	213	1



El rango de edad de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, con mayor frecuencia oscila entre los **36 y 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
	28	7	13	32	35	53

Edad (Rango)	41 a 45 años	46 a 50 años	51 a 55 años	56 a 60 años	Más de 60 años
	7	37	25	21	22



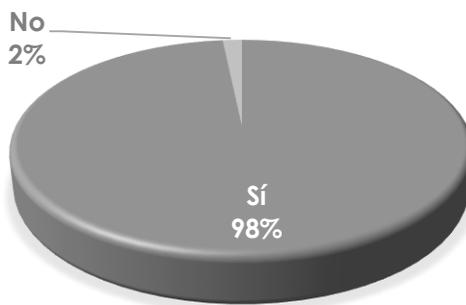


Preguntas y frecuencia de las respuestas en cédulas de evaluación social

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

1. ¿Conoce el nombre del programa social del cual es beneficiario (a)?	Sí	No
	303	5

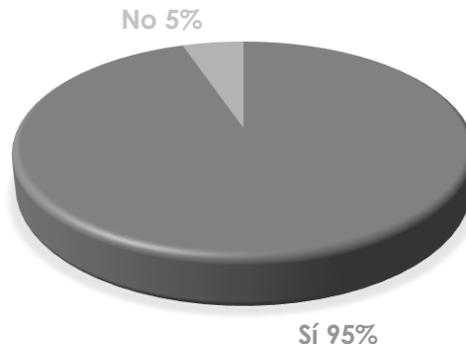
2. ¿CONOCE EL NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DEL PROGRAMA SOCIAL?



Respecto a la pregunta de si las personas beneficiarias conocen el nombre de la institución responsable del programa **95%** mencionaron sí conocer esa información, y **5%** dijo desconocerla.

2. ¿Conoce el nombre de la Institución responsable del programa social?	Sí	No
	292	16

2. ¿CONOCE EL NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DEL PROGRAMA SOCIAL?





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

3. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa social?	Sí	No
	308	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
	308	0



Así mismo 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
	308	0



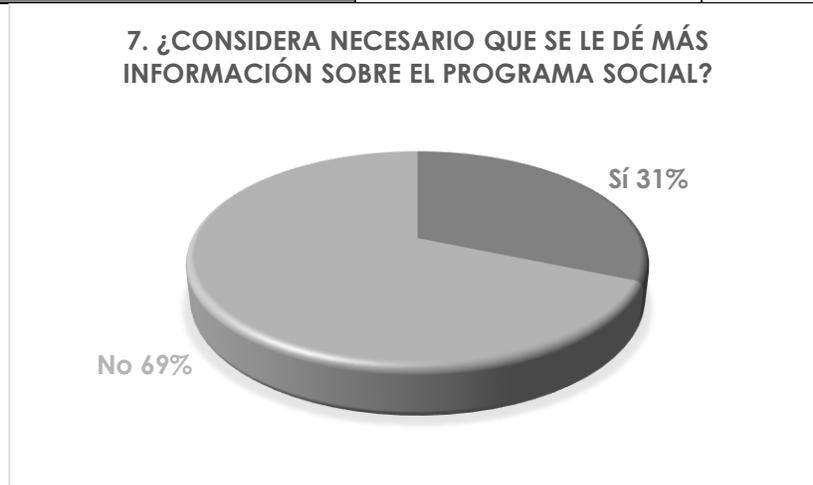
En la pregunta que menciona cómo se enteró del Programa, el **39%** de las personas respondieron haberse enterado por un familiar, vecino o amigo, **27%** través de una oficina de gobierno, **18%** por una persona servidora pública, **7%** mencionó que por el Delegado, **4%** por medio de un cartel informativo, **3%** por otros medios y **2%** por redes sociales.

6. ¿Cómo se enteró del programa social?	Familiar, vecino o amigo	Oficina de Gobierno	Persona Servidora Pública	Delegado	Cartel Informativo	Redes sociales	Escuela	Otro
	120	84	55	23	11	6	1	8



Respecto a si las personas beneficiarias consideran necesario que se les brinde más información sobre el programa **31%** mencionaron que sí y **69%** dijeron que no.

7. ¿Considera necesario que se le dé más información sobre el programa social?	Sí	No
	106	202



Sobre el cuestionamiento de por qué medio prefiere la persona beneficiaria recibir información sobre el programa social **49%** dijeron que, por redes sociales, **25%** por mensaje al celular, **10%** por página de internet de gobierno, **7%** por pláticas presenciales y por correo electrónico y **2%** por correo electrónico.

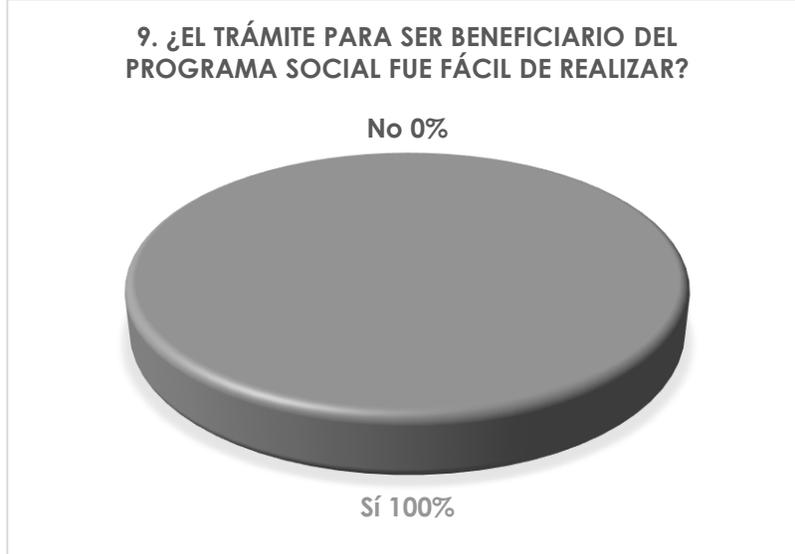
8. ¿Por cuál de los siguientes medios prefiere usted recibir información relacionada con el programa social?	Redes Sociales	Mensaje al celular	Página de Internet de Gobierno	Correo Electrónico	Pláticas presenciales	Folletos
	151	77	29	22	22	7





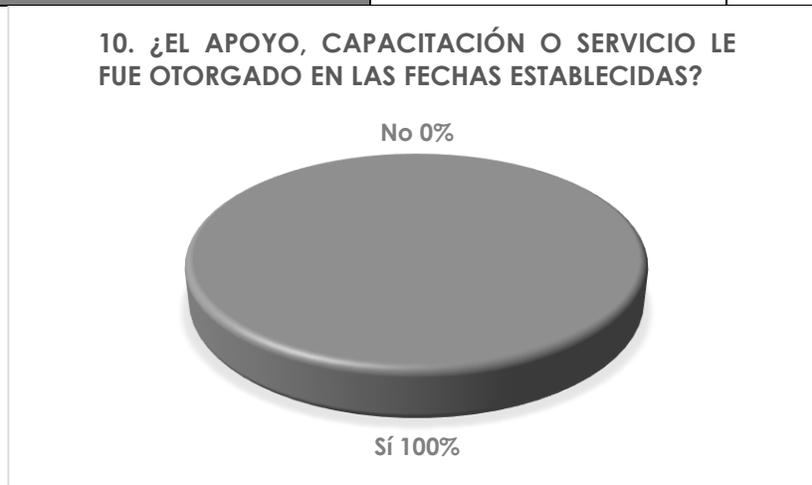
En cuanto a la pregunta que menciona ¿El trámite para ser beneficiado por el programa social fue fácil de realizar? El **100%** mencionaron que sí fue fácil de realizar.

9. ¿El trámite para ser beneficiario del programa social fue fácil de realizar?	Sí	No
	308	0



La respuesta a la pregunta de si el apoyo, capacitación o servicio les fue otorgado en las fechas establecidas el **100%** de las personas, mencionaron que sí les fue entregado en las fechas acordadas.

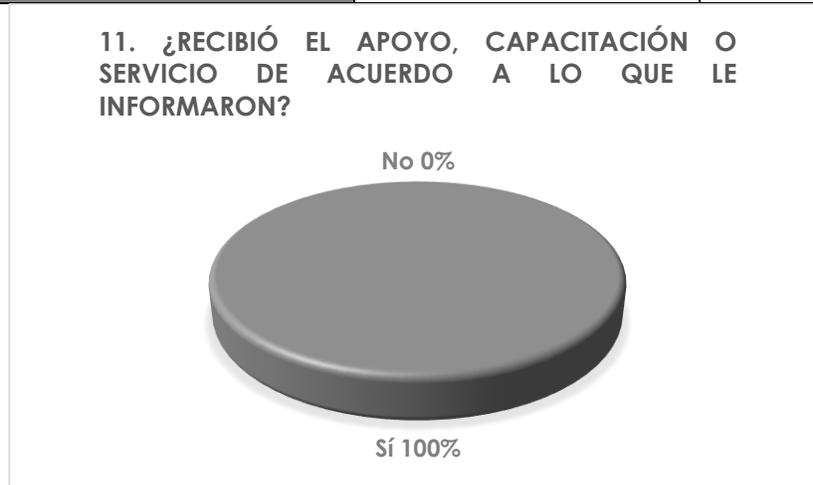
10. ¿El apoyo, capacitación o servicio le fue otorgado en las fechas establecidas?	Sí	No
	308	0





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

11. ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron?	Sí	No
	308	0



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
	308	0



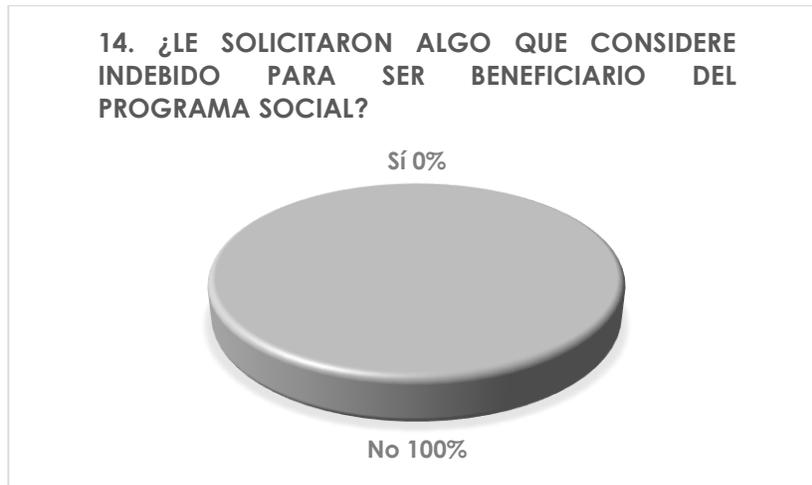


En cuanto a si las personas servidoras públicas fueron amables y respetuosas con las y los beneficiarios el **100%** de los ciudadanos respondieron que sí.

13. ¿Las personas servidoras públicas que le atendieron fueron amables y respetuosas con usted?	Sí	No
	308	0



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

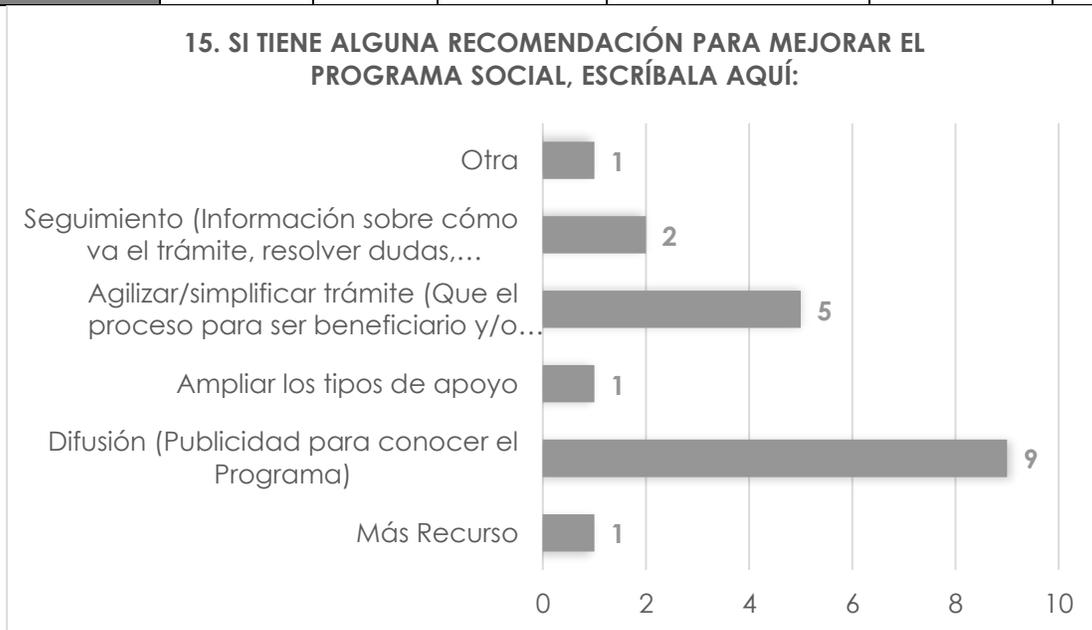


Principales recomendaciones para mejorar el programa, realizadas por las personas beneficiarias:



- Seguimiento (información sobre cómo va el trámite, resolver dudas, comunicación, etc.) **0.6%**
- Difusión (publicidad, para conocer la existencia del programa) **3%**
- Ampliar los tipos de apoyo **0.3%**
- Agilizar/simplificar el trámite **2%**
- Más recurso (incremento en la cantidad de lo que se recibe) **0.3%**
- Otras recomendaciones **0.3%**

15. Si tiene alguna recomendación para mejorar el programa social, escríbala aquí:	Más Recurso	Difusión	Ampliar los tipos de Apoyo	Agilizar/simplificar trámite	Seguimiento	Otra
	1	9	1	5	2	1



Reporte Ciudadano

Se recibieron 40 reportes ciudadanos por parte de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, todos son reconocimientos, sin embargo, solo 10 de ellos traen el motivo, algunos de estos son para las siguientes personas:

- Gobernador del Estado (6)
- Irazú Sánchez (5)



16. A través de esta cédula desea presentar un(a):	Solicitud	Queja	Denuncia	Reconocimiento
	0	0	0	40

Se realizaron algunas sugerencias o recomendaciones en la verificación y seguimiento telefónico que realizó la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas a las personas beneficiarias que responden las cédulas de evaluación, los cuales se mencionan de manera textual a continuación:

- “Que me sigan apoyando ya que me faltaron más cosas para mi negocio. Y que me cambien el equipo que me dieron ya que una parrilla no funciona y la otra flamea mucho y ya me quemó la cara.”
- “Mayor propaganda para estos programas, ya que solo aparecen en internet y mucha gente no tiene acceso a ellos.”
- “Hacer más cortos los tiempos de respuesta entre que se solicita y se proporciona el apoyo, y ser más concretos en las fechas en las que lo darán.”

IX.III Conclusiones y Recomendaciones

La Dependencia en términos generales cumplió de manera satisfactoria con la aplicación de cédulas de evaluación social, sin embargo, la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas hace las siguientes recomendaciones:

- Recabar la información completa de las personas beneficiarias, en algunas cédulas falta la edad y en la captura anotan 0, dato que recae dentro del rango de edad menos de 16 años y de acuerdo a las Reglas de Operación del Programa, este no beneficia a personas menores de edad.
- Subir las evidencias de capacitación y difusión al sistema de captura de contraloría social en programas sociales estatales.
- Al momento del llenado de la cédula de evaluación mencionar a las personas beneficiarias que, si no tienen reportes ciudadanos que presentar, dejen el apartado correspondiente a ello, en blanco ya que aparecen varios reportes ciudadanos pero la mayoría no trae el motivo de estos.

X. Informe de Cumplimiento QC0323 Mi Chamba

Objetivo del Programa:

Desarrollar e implementar acciones integrales orientadas a mejorar las condiciones de empleabilidad, autoempleo y vinculación laboral, desarrollo empresarial, formación



laboral y generación de empleo, así como diagnosticar y optimizar los factores humanos, materiales, financieros, tecnológicos y organizacionales, que concurren en las empresas, instituciones, cámaras, consejos y sectores económicos.

Modalidades y Tipos de Apoyos o Servicios

El Programa oferta las siguientes modalidades y tipos de apoyos:

- I. Vinculación laboral y reclutamiento de personal.
- II. Servicios de capacitación y fortalecimiento empresarial.

Tipos de apoyos:

- I. Vinculación laboral y reclutamiento de personal.
 - Apoyo en materia de vinculación laboral.
 - Apoyo en materia de reclutamiento de personas.
- II. Servicios de capacitación y fortalecimiento empresarial.
 - Capacitación para el autoempleo
 - Capacitación para el trabajo
 - Capacitación en el trabajo
 - Fortalecimiento empresarial
 - Capacitación para la empleabilidad
 - Capacitación en el extranjero
 - Capacitación en el extranjero para JuventudEsGTO

El monto del recurso aprobado para el Programa es de \$108,362.000.00 (ciento ocho millones, trescientos sesenta y dos mil pesos 00/100 M.N.)

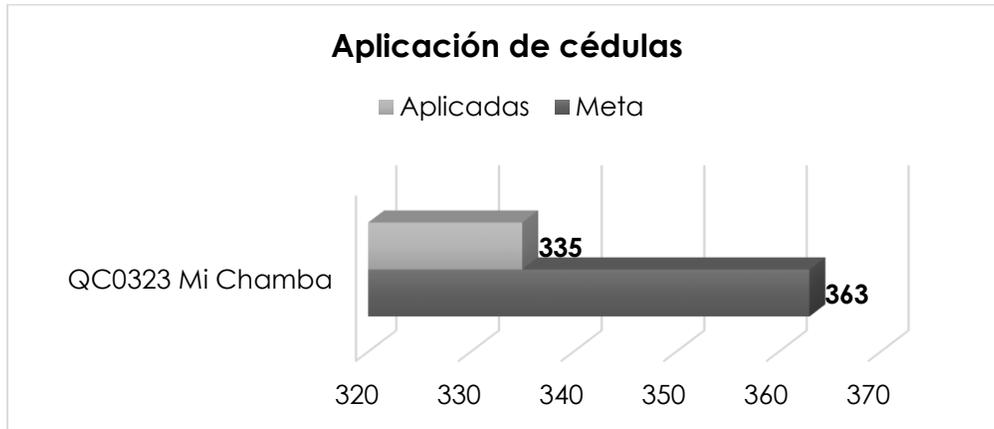
La cédula de evaluación fue aplicada a **335** personas beneficiarias, de las cuales **162** son mujeres, **173** hombres; en su mayoría dentro del rango de edad de **41 a 45 años**.

X.I Acciones de capacitación y difusión

La Dependencia responsable del programa solo subió evidencias de capacitación brindada a 10 personas, no se capturó el municipio donde se llevó a cabo la actividad. Con la información anteriormente mencionada, se puede asegurar que se capacitó a las 335 personas beneficiarias sobre las generalidades del Programa y el tema de

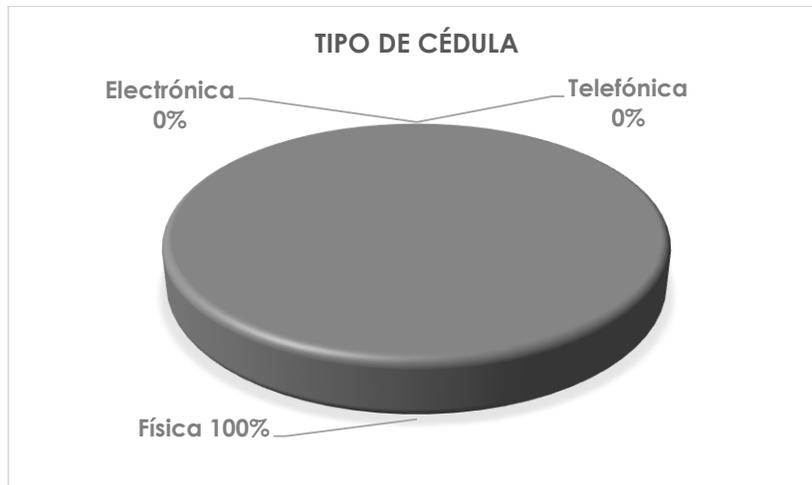
contraloría social. En cuanto al tema de difusión, no hay información capturada en el sistema por lo cual no se pueden dar datos sobre el tema.

X.II Evaluación al Programa



El tipo de cédula aplicada fue **100%** de manera física.

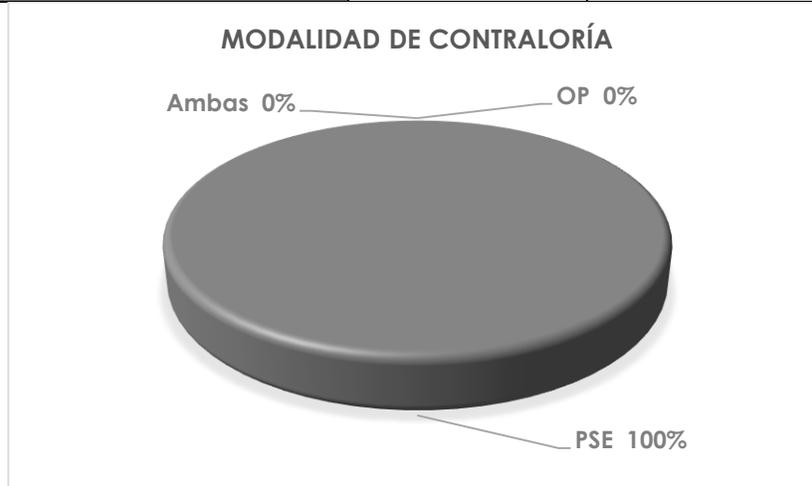
Tipo de cédula	Física	Telefónica	Electrónica
	335	0	0





La modalidad de las acciones realizadas en el programa QC0323 Mi Chamba fue por medio de la contraloría social en programas sociales estatales.

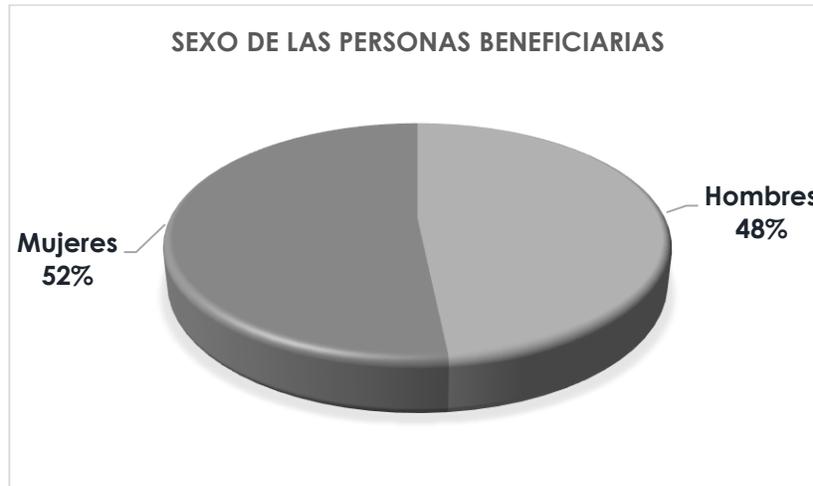
Modalidad contraloría	PSE	OP	Ambas
	335	0	0



De las **335** personas que respondieron la cédula de evaluación social **173** son mujeres, **162** hombres y una persona no especificó.

Beneficiarios	Beneficiarios participantes en CS
	335

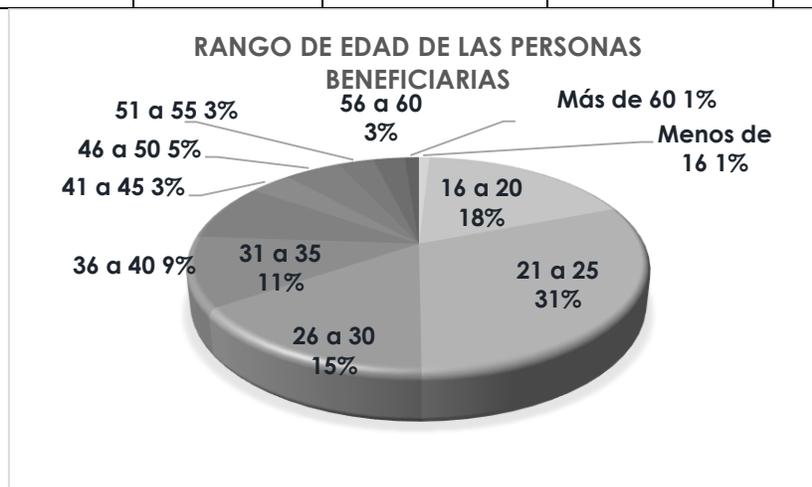
Sexo	Hombres	Mujeres	Sin respuesta
	162	173	



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	
	3	61	103	52	36	29	

Edad (Rango)	41 a 45 años	46 a 50 años	51 a 55 años	56 a 60 años	Más de 60 años
	12	16	10	9	4





Preguntas y frecuencia de las respuestas en cédulas de evaluación social

99% de las personas beneficiarias que llenaron la cédula de evaluación social respondieron que sí conocen el nombre del programa y **1%** dijo no conocerlo.

1. ¿Conoce el nombre del programa social del cual es beneficiario (a)?	Sí	No
	333	3



Respecto a la pregunta de si las personas beneficiarias conocen el nombre de la institución responsable del programa **98%** mencionaron que sí y **2%** dijeron no conocerlo.

2. ¿Conoce el nombre de la Institución responsable del programa social?	Sí	No
	328	7





En la pregunta que menciona si conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa, **98%** mencionaron que sí y **2%** dijeron no conocerlos.

3. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa social?	Sí	No
	329	6



El **100%** de las personas encuestadas mencionó que sí se les informó sobre las fechas en las que recibiría el apoyo.

4. ¿Le informaron las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social?	Sí	No
	335	0



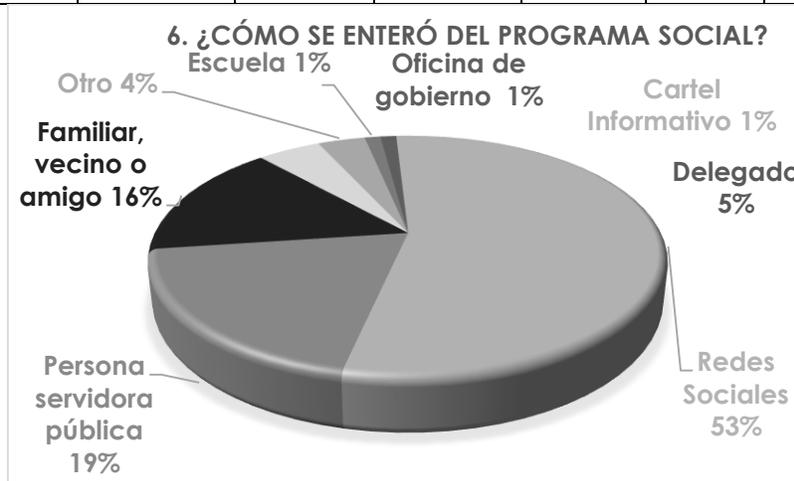
Así mismo el **99%** de las y los ciudadanos respondieron que sí recibieron la plática de contraloría social y **1%** respondió que no.

5. ¿Recibió plática informativa sobre el tema de contraloría social?	Sí	No
	332	3



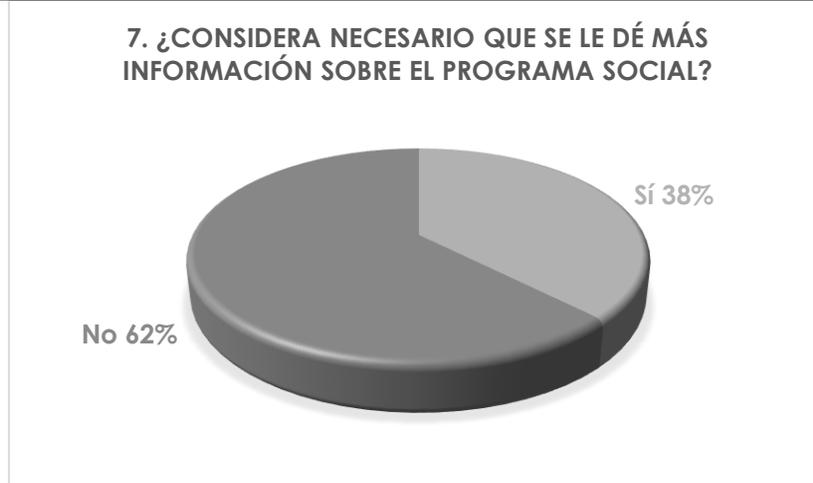
En la pregunta que menciona cómo se enteró del programa, el **53%** de las personas respondieron haberse enterado en redes sociales, **19%** por una persona servidora pública, **16%** por un familiar, vecino o amigo, **5%** dijo haberse enterado por el Delegado, **4%** mencionó haberse enterado por otro medio, **1%** respondieron haberse enterado por la escuela, oficina de gobierno y carteles.

6. ¿Cómo se enteró del programa social?	Redes Sociales	Persona servidora pública	Familiar, vecino o amigo	Delegado	Otro	Escuela	Oficina de Gobierno	Cartel Informativo
	179	65	52	16	12	4	4	3



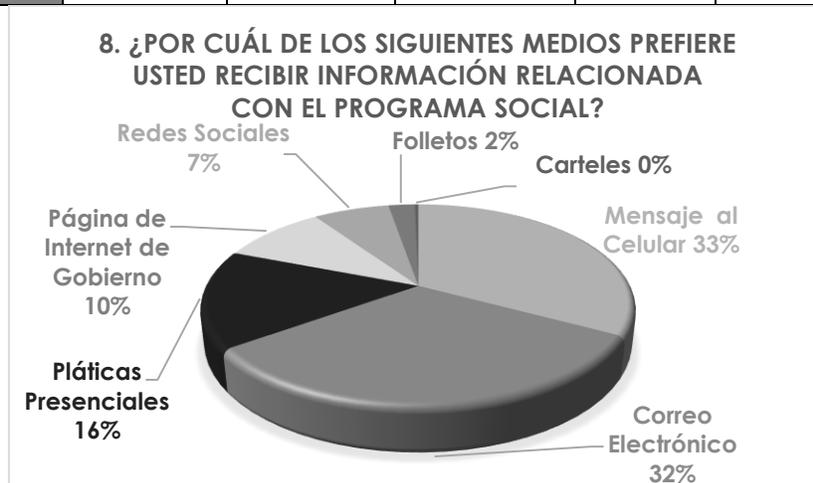
Respecto a si las personas beneficiarias consideran necesario que se les brinde más información sobre el programa **38%** mencionaron que sí y **62%** dijeron que no.

7. ¿Considera necesario que se le dé más información sobre el programa social?	Sí	No
	126	209



Sobre el cuestionamiento de por qué medio prefiere la persona beneficiaria recibir información sobre el programa social **33%** dijeron que, por mensaje al celular, **32%** por correo electrónico, **16%** por pláticas presenciales, **10%** la página de internet de gobierno, **7%** por redes sociales, por medio de folletos **2%** y por medio de carteles **1%**.

8. ¿Por cuál de los siguientes medios prefiere usted recibir información relacionada con el programa social?	Mensaje al Celular	Correo electrónico	Pláticas Presenciales	Página de Internet de Gobierno	Redes Sociales	Folletos	Carteles
	110	108	53	32	23	8	1





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

9. ¿El trámite para ser beneficiario del programa social fue fácil de realizar?	Sí	No
	331	4



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

10. ¿El apoyo, capacitación o servicio le fue otorgado en las fechas establecidas?	Sí	No
	334	1





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

11. ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron?	Sí	No
	333	2



96% 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? Y **4%** mencionaron que no.

12. ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiario (a) del programa social?	Sí	No
	320	15





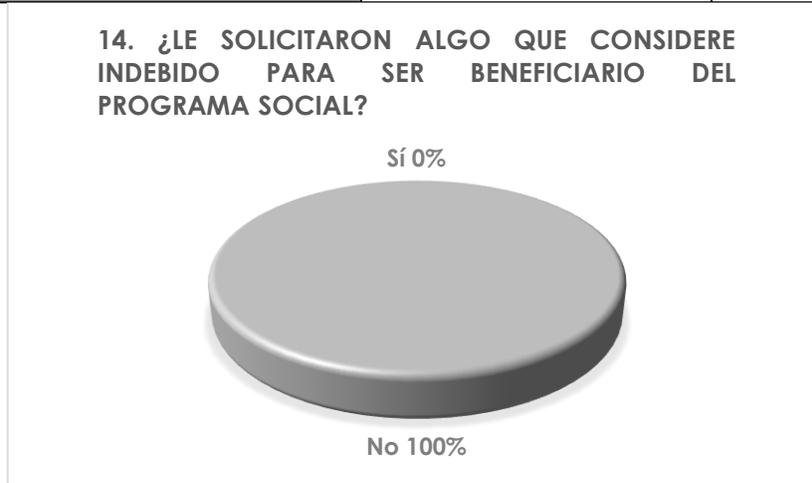
En cuanto a si las personas servidoras públicas fueron amables y respetuosas con las y los beneficiarios el **100%** de los ciudadanos respondieron que sí.

13. ¿Las personas servidoras públicas que le atendieron fueron amables y respetuosas con usted?	Sí	No
	334	1



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

14. ¿Le solicitaron algo que considere indebido para ser beneficiario del programa social?	Sí	No
	0	335

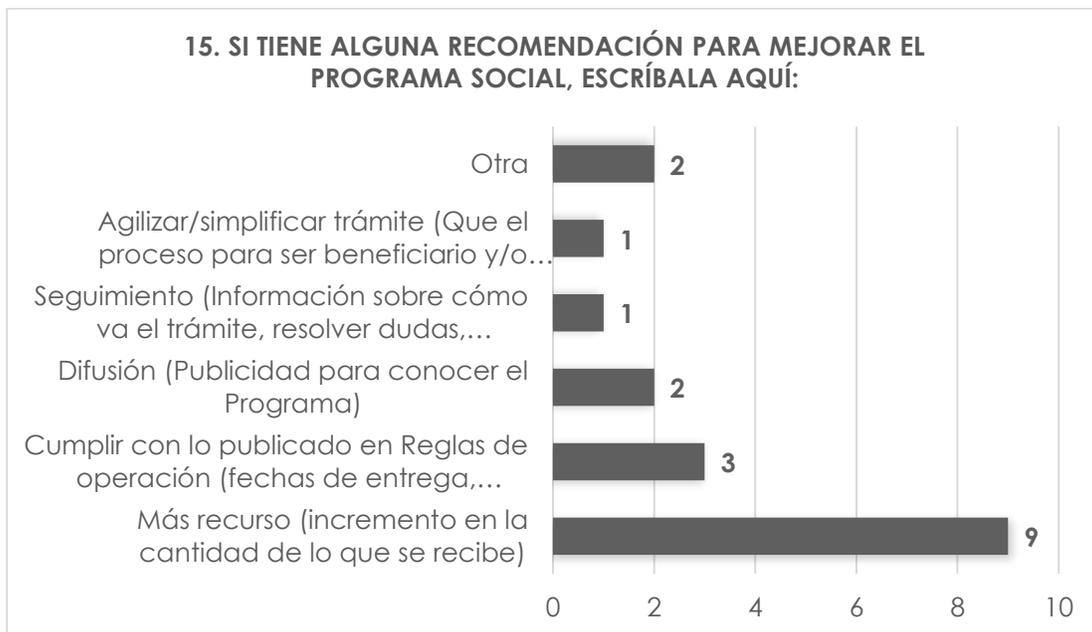




Principales recomendaciones para mejorar el programa, realizadas por las personas beneficiarias:

- Más recurso (incremento en la cantidad de lo que se recibe) **3%**
- Cumplir con lo publicado en las reglas de operación **0.9%**
- Difusión (publicidad, para conocer la existencia del programa) **0.6%**
- Seguimiento (Informar sobre cómo va el trámite resolver dudas, comunicación, etc.) **0.3%**
- Agilizar/simplificar trámite (Que el proceso para ser beneficiario y/o recibir el apoyo sea más sencillo) **0.3%**
- Otras recomendaciones **0.6%**

15. Si tiene alguna recomendación para mejorar el programa social, escríbala aquí:	Más recurso	Cumplir con lo publicado en Reglas de operación	Difusión	Otra	Agilizar/simplificar trámite	Seguimiento
	9	3	2	2	1	1





Reporte Ciudadano

Se recibieron 7 reportes ciudadanos por parte de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, todos ellos son reconocimiento para Jesús Maldonado Gómez y se menciona en todos estos, que es servidor público federal, solo 1 de los reconocimientos trae el motivo de este.

16. A través de esta cédula desea presentar un(a):	Solicitud	Queja	Denuncia	Reconocimiento
	0	0	0	7

X.III Conclusiones y Recomendaciones

La Dependencia en términos generales cumplió de manera regular con la aplicación de cédulas de evaluación, sin embargo, la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas hace las siguientes recomendaciones:

- Cumplir con la meta establecida de aplicación de cédulas de evaluación social.
- Subir las evidencias de capacitación y difusión al sistema de captura de contraloría social en programas sociales estatales.
- Al momento del llenado de la cédula de evaluación mencionar a las personas beneficiarias que, si no tienen reportes ciudadanos que presentar, dejen el apartado correspondiente a ello, en blanco ya que aparecen varios reportes ciudadanos pero la mayoría no trae el motivo de estos.

XI. Informe de Cumplimiento QB0328 Fortalecimiento a Centros de Abasto MI PLAZA

Objetivo del Programa:

Propiciar la modernización e incrementar la competitividad y rentabilidad de los centros de abasto y sus unidades económicas: a través de la mejora en la infraestructura física productiva, imagen comercial, imagen de identidad, local y/o cultural, diagnóstico operativo, dictamen técnico, estudio de mercado, estudio de factibilidad estratégica, proyecto ejecutivo, así como el equipamiento productivo de las Unidades Económicas.



Modalidades y Tipos de Apoyos o Servicios

La Dirección General de Comercio y Abasto a través de la Dirección de Atención a Centros de Abasto Social, atenderá a los centros de abasto social del Estado de Guanajuato, de acuerdo a las solicitudes presentadas en uno o varios de los siguientes rubros:

I. Diagnóstico Operativo.- Estudio para recabar y analizar la información documental y trabajo de campo del centro de abasto, en aspectos:

- Comercial;
- Perfil del cliente;
- Operación y prácticas del centro y sus comerciantes;
- Administración; en sus áreas de usos múltiples y oficina
- Potencial de integración;
- Legal
- Finanzas.

II. Dictamen Técnico. - Análisis técnico del Centro de Abasto, el cual permitirá complementar el diagnóstico operativo, y comprende aspectos de:

- Infraestructura física;
- Infraestructura para la sustentabilidad;
- Estructura y acabados;
- Instalaciones; en sus áreas comunes y de atención
- Protección Civil.

III. Estudio de Mercado. - El estudio indicará si las características y especificaciones del proyecto corresponden a las que desea el cliente del centro de abasto, identificará el tipo de clientes potenciales para los bienes y servicios que proporciona el centro de abasto, lo cual servirá para orientar la estrategia del centro de abasto y exponer los canales de distribución así como la identificación de la competencia.

Etapas:

- Antecedentes;
- Marco de Referencia Demográfico;
- Marco de Referencia Psicográfico;
- Determinación del nivel Socioeconómico (NSE);
- Variables de investigación de acuerdo con el giro del negocio y objetivo del estudio;
- Resumen ejecutivo;



- Conclusiones generales (Identificación de la problemática u oportunidades de mercado);
- Propuesta mercadológica.

IV. Estudio de Factibilidad Estratégica. - Estudio mediante el cual se analiza la viabilidad del centro de abasto en sus diversas áreas funcionales (administración, mercado, técnicas y financieras), mismo que servirá para poder obtener un panorama completo sobre la factibilidad de emprender o no el proyecto que se pretende, o en qué condiciones es viable su ejecución.

Etapas:

- Resumen Ejecutivo; Mercado;
- Descripción de aspectos técnicos;
- Organización;
- Estudio financiero;
- Beneficios no financieros del proyecto.

V. Proyecto Ejecutivo.- Conjunto de planos, dibujos, esquemas y textos explicativos (memoria y presupuesto general) utilizados para definir adecuadamente la construcción, ampliación o remodelación de un centro de abasto, documento requerido previo a cualquier acción de infraestructura.

VI. Elementos Comerciales.- Apoyar Unidades Económicas ubicadas en Centros de Abasto con Formación empresarial para su fortalecimiento comercial y Acciones para el mejoramiento de la imagen comercial global del centro de abasto consistentes principalmente en:

- Identidad corporativa;
- Imagen interior y exterior;
- Lonas y/o estructura metálica;
- Aplicaciones a fachadas;
- Vestimenta corporativa;
- Homologación de Locales y/o pizarras;
- Elementos y/o campañas de publicidad;
- Tecnologías de la información;
- Señalización y/o señalética;
- Toldos;
- Faldones con estructura;
- Accesibilidad universal;
- Ambientación urbana;
- Etiquetas;
- Portones;
- Entre otros.



- VII. Imagen de Identidad Local y/o cultural: Acciones para determinar la continuidad histórica, los vestigios y elementos culturales, las costumbres, símbolos, creencias y modos de comportamiento, como medio de identidad social y cultural del centro de abasto, y su entorno.
- VIII. Infraestructura física. - Contiene acciones encaminadas al diseño, construcción, funcionamiento, sustentabilidad y optimización de la infraestructura en general, interna y externa, de sus oficinas y áreas de capacitación y demás servicios relacionados de los centros de abasto, para propiciar las medidas óptimas necesarias de higiene y seguridad.

Las asignaciones en Infraestructura se aplicarán en las siguientes modalidades:

- a) En Modernización (Rehabilitación)
- Proyectos Ejecutivos;
 - Ejecución de Obra.
- b) En Nuevos Desarrollos de Abasto
- Proyectos Ejecutivos;
 - Ejecución de Obra.

IX. Equipamiento Productivo. Consiste en dotar de elementos y/o herramientas, para la realización de la actividad económica, esto en especie y/o Vale Grandeza y/o tarjeta de Apoyo Monetario, para equipo productivo y/o de sanidad y/o básico y/o de exhibición y/o tecnológico y/o para la sustentabilidad, en atención a las necesidades de operación y funcionamiento de la Unidad Económica.

El monto del recurso aprobado para el Programa es de \$40,000.000.00 (cuarenta millones de pesos 00/100 M.N.)

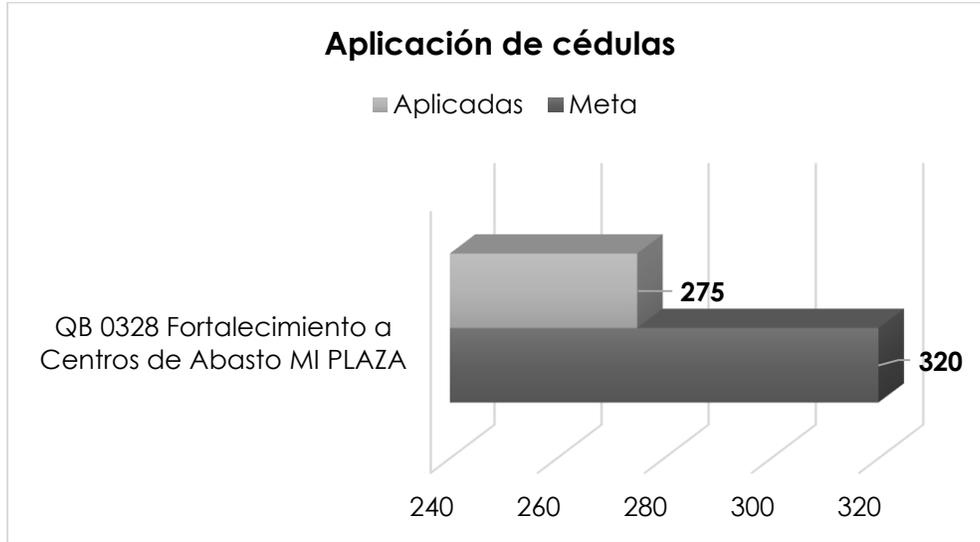
La cédula de evaluación fue aplicada a **275** personas beneficiarias, de las cuales **229** son mujeres, **37** hombres **y 9 personas no especificaron**; en su mayoría dentro del rango de edad de **más de 60 años**.

XI.I Acciones de capacitación y difusión

La Dependencia responsable del Programa no subió las evidencias de capacitación y difusión al sistema de captura de información de programas sociales estatales por lo cual no se puede afirmar que se cumplió con estas acciones.

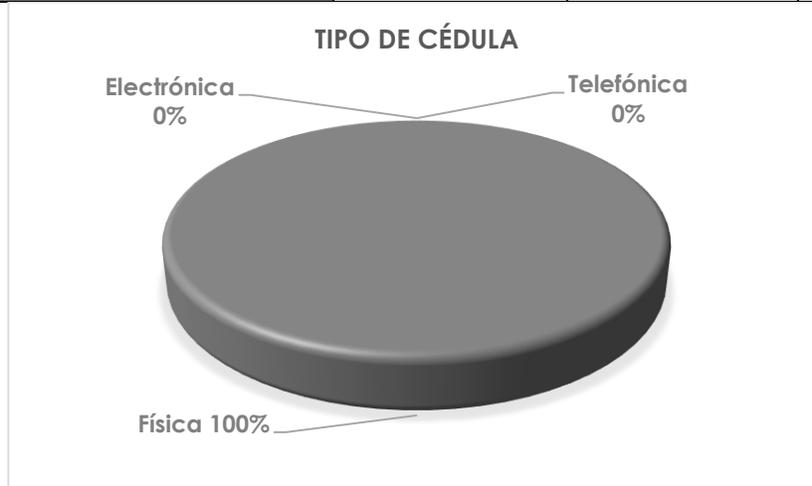


XI.II Evaluación al Programa



El tipo de cédula aplicada fue **100%** de manera física.

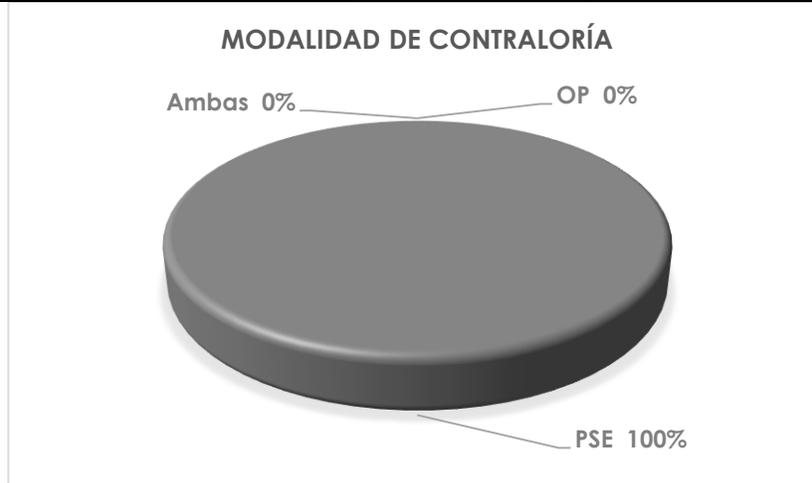
Tipo de cédula	Física	Telefónica	Electrónica
	275	0	0



La modalidad de las acciones realizadas en el programa QB0328 Fortalecimiento a Centros de Abasto MI PLAZA fue por medio de la contraloría social en programas sociales estatales.



Modalidad contraloría	PSE	OP	Ambas
	275	0	0



De las **275** personas que respondieron la cédula de evaluación social **229** son mujeres, **37** hombres y **9** personas no especificaron.

Beneficiarios	Beneficiarios participantes en CS
	275

Sexo	Hombres	Mujeres	Sin respuesta
	37	229	9

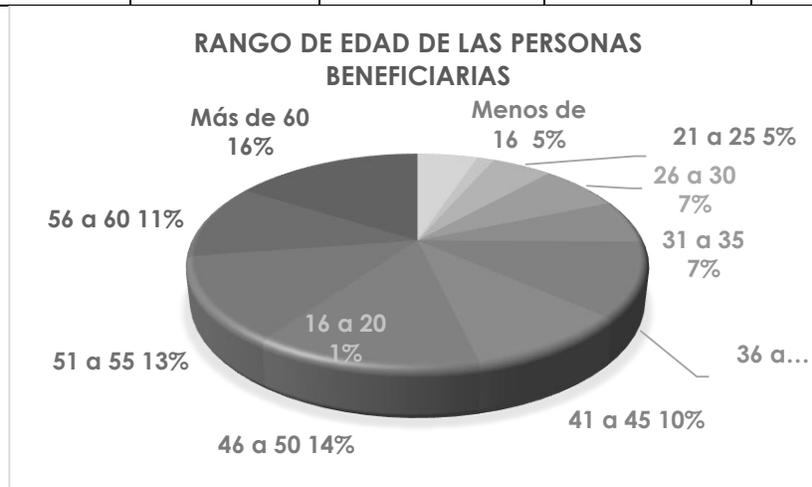




El rango de edad de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, con mayor frecuencia oscila entre **más de 60 años**.

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
	14	4	14	19	18	31

Edad (Rango)	41 a 45 años	46 a 50 años	51 a 55 años	56 a 60 años	Más de 60 años
	27	37	35	31	44



Preguntas y frecuencia de las respuestas en cédulas de evaluación social

65% de las personas beneficiarias que llenaron la cédula de evaluación social respondieron que sí conocen el nombre del programa y **35%** mencionaron que no lo conocen.

1. ¿Conoce el nombre del programa social del cual es beneficiario (a)?	Sí	No
	179	96





Respecto a la pregunta de si las personas beneficiarias conocen el nombre de la institución responsable del programa **60%** mencionaron que sí y **40%** dijeron no conocer esa información.

2. ¿Conoce el nombre de la Institución responsable del programa social?	Sí	No
	164	111



En la pregunta que menciona si conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa, **60%** respondió sí conocer la información y **40%** dijo no conocerlos.

3. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa social?	Sí	No
	164	111





El **81%** de las personas encuestadas mencionó que sí se les informó sobre las fechas en las que recibiría el apoyo, mientras que **19%** dijeron que no les informaron.

4. ¿Le informaron las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social?	Sí	No
	223	52



Así mismo el **49%** de las y los ciudadanos respondieron que sí recibieron la plática de contraloría social y **51%** respondió que no.

5. ¿Recibió plática informativa sobre el tema de contraloría social?	Sí	No	Sin respuesta
	134	140	1





En la pregunta que menciona cómo se enteró del programa, el **45%** de las personas respondieron haberse enterado por el Delegado, **37%** por las redes sociales, **8%** por un familiar, vecino o amigo, **6%** mencionó haberse enterado por una persona servidora pública, **4%** respondió haberse enterado por una oficina de gobierno y por otro medio y **3%** por cartel informativo.

6. ¿Cómo se enteró del programa social?	Delegado	Redes Sociales	Familiar, vecino o amigo	Persona Servidora Pública	Oficina de Gobierno	Otra	Cartel Informativo
	123	102	22	15	4	4	3



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

7. ¿Considera necesario que se le dé más información sobre el programa social?	Sí	No	Sin respuesta
	228	46	1

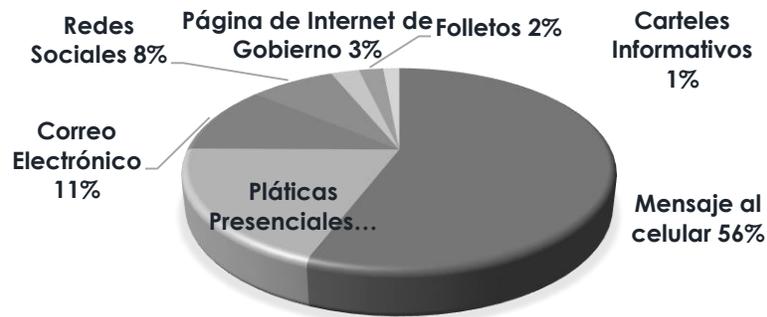




Sobre el cuestionamiento de por qué medio prefiere la persona beneficiaria recibir información sobre el programa social **56%** dijeron que, por mensaje al celular, **19%** por pláticas presenciales, **11%** por correo electrónico, **8%** por redes sociales, **3%** por la página de internet de gobierno, **2%** por medio de folletos y **1%** por medio de carteles informativos.

8. ¿Por cuál de los siguientes medios prefiere usted recibir información relacionada con el programa social?	Mensaje al celular	Pláticas presenciales	Correo electrónico	Redes sociales	Página de Internet	Folletos	Carteles Informativos
	153	53	30	21	7	6	4

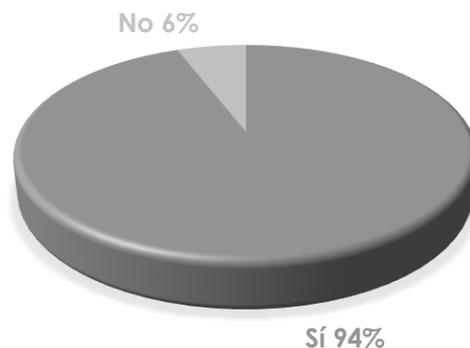
8. ¿POR CUÁL DE LOS SIGUIENTES MEDIOS PREFIERE USTED RECIBIR INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL PROGRAMA SOCIAL?



En cuanto a la pregunta que menciona ¿El trámite para ser beneficiado por el programa social fue fácil de realizar? El **96%** mencionaron que sí y **6%** que no.

9. ¿El trámite para ser beneficiario del programa social fue fácil de realizar?	Sí	No
	258	16

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

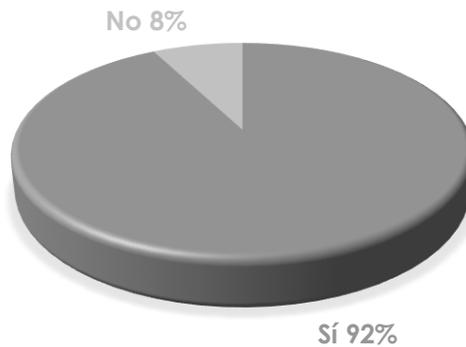




La respuesta a la pregunta de si el apoyo, capacitación o servicio les fue otorgado en las fechas establecidas el **92%** de las personas, mencionaron que sí y **8%** dijeron que no.

10. ¿El apoyo, capacitación o servicio le fue otorgado en las fechas establecidas?	Sí	No
		253

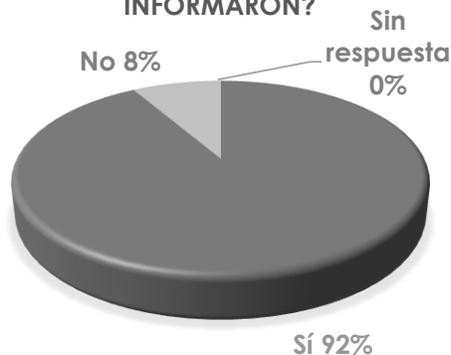
10. ¿EL APOYO, CAPACITACIÓN O SERVICIO LE FUE OTORGADO EN LAS FECHAS ESTABLECIDAS?



En la pregunta ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron? El **92%** de las respuestas fueron que sí y **8%** dijeron que no.

11. ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron?	Sí	No	Sin respuesta
		252	22

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





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? Y 5% mencionaron que no.

12. ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiario (a) del programa social?	Sí	No	Sin respuesta
	260	14	1



En cuanto a si las personas servidoras públicas fueron amables y respetuosas con las y los beneficiarios el 95% de los ciudadanos respondieron que sí y 5% respondió que no.

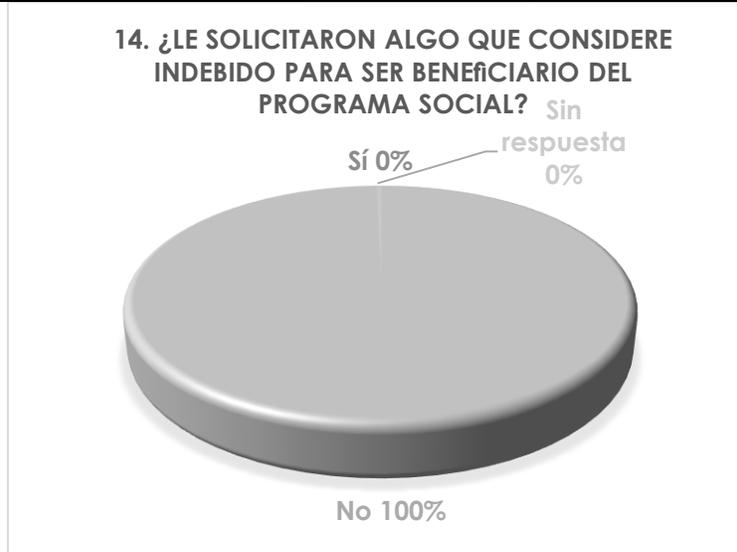
13. ¿Las personas servidoras públicas que le atendieron fueron amables y respetuosas con usted?	Sí	No	Sin respuesta
	260	14	1





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

14. ¿Le solicitaron algo que considere indebido para ser beneficiario del programa social?	Sí	No	Sin respuesta
	0	274	1



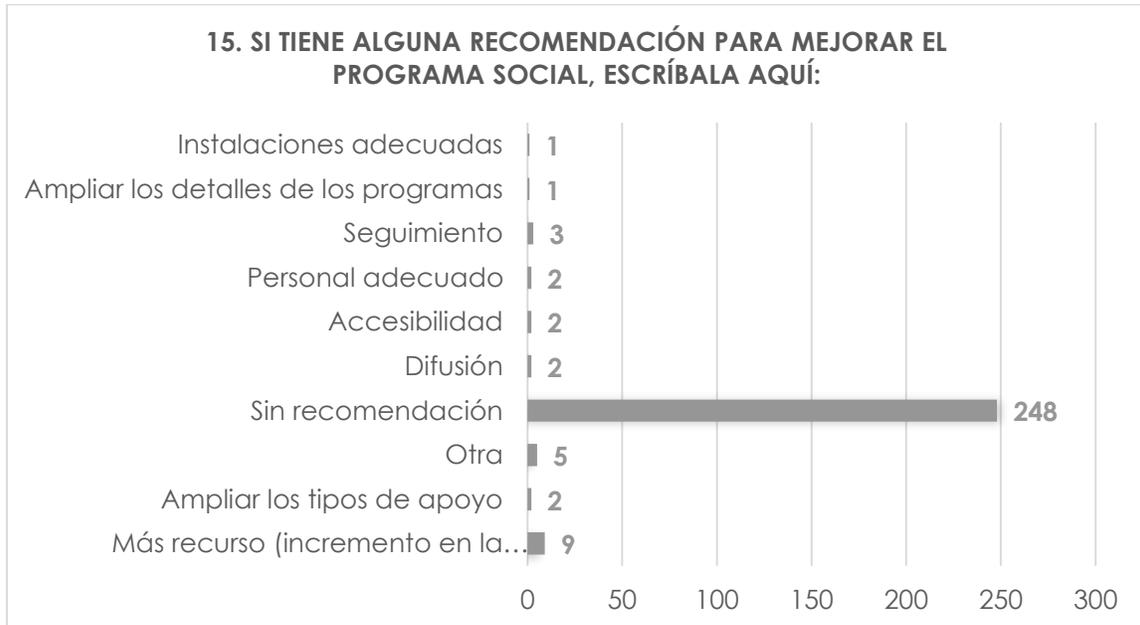
Principales recomendaciones para mejorar el programa, realizadas por las personas beneficiarias:

- Más recurso (incremento en la cantidad de lo que se recibe) **46%**
- Difusión (publicidad, para conocer la existencia del programa) **12%**
- Ampliar los tipos de apoyo **4%**
- Ampliar los detalles del programa **2%**
- Cumplir con lo publicado en las reglas de operación **2%**
- Accesibilidad **0.9%**
- Personal adecuado (más capacitado, amable) **0.9%**
- Otras recomendaciones **2%**



15. Si tiene alguna recomendación para mejorar el programa social, escríbala aquí:	Más Recurso	Ampliar los tipos de Apoyo	Otra	Difusión	Accesibilidad	Personal adecuado
	9	2	5	2	2	2

15. Si tiene alguna recomendación para mejorar el programa social, escríbala aquí:	Ampliar los detalles del programa	Seguimiento	Instalaciones adecuadas	Sin recomendación
	1	3	1	248



Reporte Ciudadano

Se recibieron 36 reportes ciudadanos por parte de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, 33 de ellos son reconocimientos, 2 solicitudes y 1 queja. Solo uno de los reconocimientos trae el motivo de este, el resto de los reportes no trae el motivo de estos.



16. A través de esta cédula desea presentar un(a):	Solicitud	Queja	Denuncia	Reconocimiento
	2	1	0	33

XI.III Conclusiones y Recomendaciones

La Dependencia en términos generales cumplió regular con las acciones de contraloría social acordadas por lo cual la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas realiza las siguientes recomendaciones:

- Cumplir con la meta establecida de aplicación de cédulas de evaluación social.
- Recabar la información completa de las personas beneficiarias, en algunas cédulas falta la edad y en la captura anotan 0, dato que recae dentro del rango de edad menos de 16 años y de acuerdo a las Reglas de Operación del Programa, este no beneficia a personas menores de edad.
- Subir las evidencias de capacitación y difusión al sistema de captura de contraloría social en programas sociales estatales.
- Al momento del llenado de la cédula de evaluación mencionar a las personas beneficiarias que, si no tienen reportes ciudadanos que presentar, dejen el apartado correspondiente a ello, en blanco ya que aparecen varios reportes ciudadanos pero la mayoría no trae el motivo de estos.