CONTRALORÍA SOCIAL EN PROGRAMAS SOCIALES ESTATALES

GTO íntegro

2020

Secretaría de Desarrollo Social y Humano

• INFORME DE RESULTADOS •

GTO Grandeza de México

Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas

Introducción

La participación ciudadana en acciones de contraloría social en los proyectos, programas, obras, acciones, trámites y servicios a cargo de la Administración Pública Estatal es un compromiso alineado a la Agenda 2030 de la ONU y a los Objetivos del Desarrollo Sostenible que de ella emanan, de manera específica en el objetivo 16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, y al objetivo 6.1.4 Fortalecer la gestión pública.

Asimismo la participación ciudadana se encuentra alineada con el Plan Nacional de Desarrollo, en el Eje General de Justicia y Estado de Derecho así como al Programa de Gobierno 2018-2024 en el Eje transversal del combate a la corrupción y mejora de la gestión pública, el fin gubernamental 6.1 Consolidar el buen gobierno y en la estrategia 3, Fortalecimiento de las acciones institucionales para la rendición de cuentas y gobierno abierto donde una de las acciones consiste en impulsar la participación de la población en la realización de acciones de contraloría social.

Con lo anterior, el Programa Estatal de Contraloría y Evaluación Social toma mayor relevancia al ser el instrumento a través del cual se establecen los proyectos que abonan a la promoción de la participación de los ciudadanos en la vigilancia, seguimiento y evaluación de las políticas públicas y, contribuye a fomentar la integridad y transparencia en el desempeño del servicio público, eliminando la opacidad, reduciendo los espacios para la corrupción e instrumentando mecanismos de rendición de cuentas y supervisión por parte de la sociedad.

Objetivo

Impulsar la participación de los beneficiarios de los programas sociales estatales u otros interesados, en la vigilancia, seguimiento y evaluación de dichos programas, a fin de implementar acciones de mejora, desde la perspectiva ciudadana.

Marco jurídico

La Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas tiene a su cargo el desempeño de las atribuciones y facultades en materia de Contraloría Social que le encomiendan ordenamientos legales aplicables en la materia tales como:

- ✔ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art. 6, 8, 9 y 26).
- ✔ Ley General de Desarrollo Social (Art. 1, 4, 10, 69, 70 y 71).
- ✔ Reglamento de La Ley General de Desarrollo Social (67, 69, 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 Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato (Art. 9, 10 y 15).
- ✔ Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales.

Estrategia

I. **Meta 2020:** Incorporar la contraloría social en el 100% de los programas sociales estatales que opera la instancia normativa.

II. **Enlace:** Lic. Erika Itzel Aguilar González y Lic. Alejandra Caudillo Olmos.

III. **Mecanismo:** Se identificaron los programas sociales estatales a través de la Ley del Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato del año Fiscal y con ello se inició el proceso.

Vinculación

I. **Plan Sexenal de Trabajo de Contraloría Social (PSTCS):** Se procedió con la firma del plan sexenal de trabajo entre la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas y la Secretaría de Desarrollo Social y Humano.

II. **Herramienta de registro y seguimiento:** Se estableció el sistema de contraloría social como medio oficial, para registrar y verificar el cumplimiento de las actividades de contraloría social acordadas.

Metodología para la 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, se estableció la muestra válida con un nivel de confianza del 95% y un 5% de margen de error a través del siguiente modelo estadístico:

Tamaño de la muestra= $$\frac{N*(\sim_{c}*0{,}5)^{2}}{1+(e^{2}*(N-1))}=$$

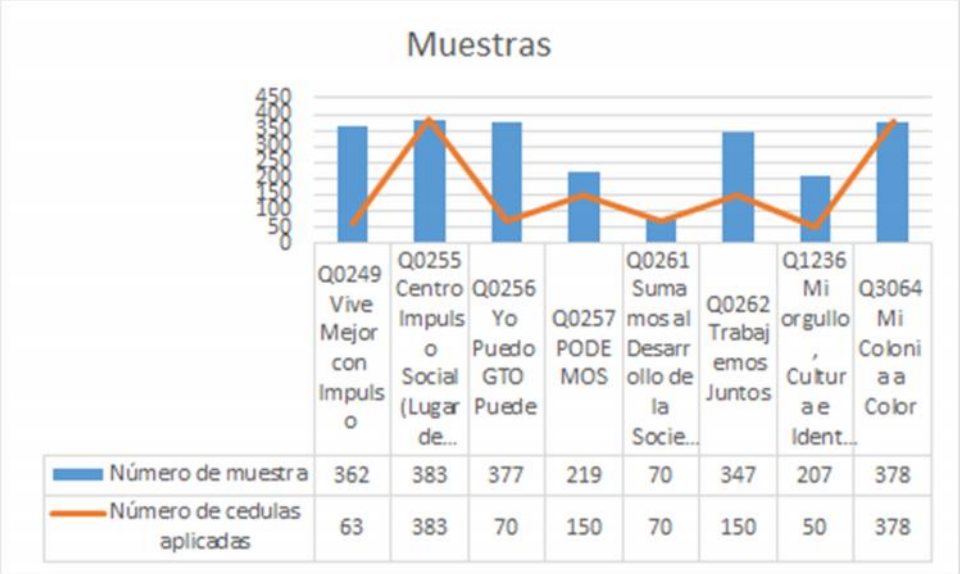
Dónde:

α_c = Valor del nivel de confianza (varianza)

e = Margen de error

N = Tamaño Población (universo)

A continuación se presenta el nivel de cumplimiento:



Acciones realizadas

Durante 2020 se realizaron actividades de contraloría social en 12 de los 15 programas sociales estatales definidos en la Ley de Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato para el Ejercicio Fiscal de 2020, esto representó el 80 %.

Programas Sociales Participantes

1. Q0249 Vive Mejor con Impulso
2. Q0250 Servicios Básicos Zonas Indígenas
3. (COCOSOP)
4. Q0251 Servicios Básicos Gto (COCOSOP)
5. Q0252 Servicios Básicos en mi Comunidad (COCOSOP)
6. Q0254 Vivo los Espacios de Mi Colonia (COCOSOP)
7. Q0255 Centro Impulso Social (Lugar de Encuentro para mi Bienestar y Desarrollo Humano
8. Q0256 Yo Puedo GTO Puede
9. Q0257 PODEMOS
10. Q0261 Sumamos al Desarrollo de la Sociedad
11. Q0262 Trabajemos Juntos
12. Q1236 Mi orgullo, Cultura e Identidad
13. Q3064 Mi Colonia a Color

Q0249 Vive Mejor con Impulso

Objetivo del programa

Contribuir a que las familias que viven en zonas urbanas y rurales del Estado habiten en viviendas con materiales, equipamiento y espacios adecuados.

Características del apoyo

Los apoyos del Programa serán destinados para:

I. Mejoramiento de pisos, muros y techos de viviendas;
II. Construcción o ampliación de viviendas, así como acondicionamiento de cocinas, dormitorios y baños;
III. Mejoramiento de conexiones de servicios básicos de agua potable, drenaje, energía eléctrica, entre otros;
IV. Acondicionamiento de los espacios de la vivienda con ecotecnias; y
V. Equipamientos y suministros.

La unidad administrativa responsable del Programa realizará las gestiones administrativas correspondientes por medio de los instrumentos jurídicos que se determinen para el efecto, con la finalidad de ofertar; la modalidad para la entrega de dichos apoyos se podrá realizar a través de medios electrónicos de dispersión de recursos,

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes

Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q0249 Vive Mejor con Impulso					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios					
	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	62	1	0	0	63
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	58	3	2	0	63
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	63	0	0	0	63
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	62	1	0	0	63
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	63	0	0	63
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	62	1	0	0	63
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	61	2	0	0	63
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	62	1	0	0	63
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	63	0	0	0	63
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	53	3	7	0	63
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	61	2	0	0	63
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	62	0	0	1	63
¿Considera de utilidad la información que recibió?	63	0	0	0	63
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	8	54	0	1	63

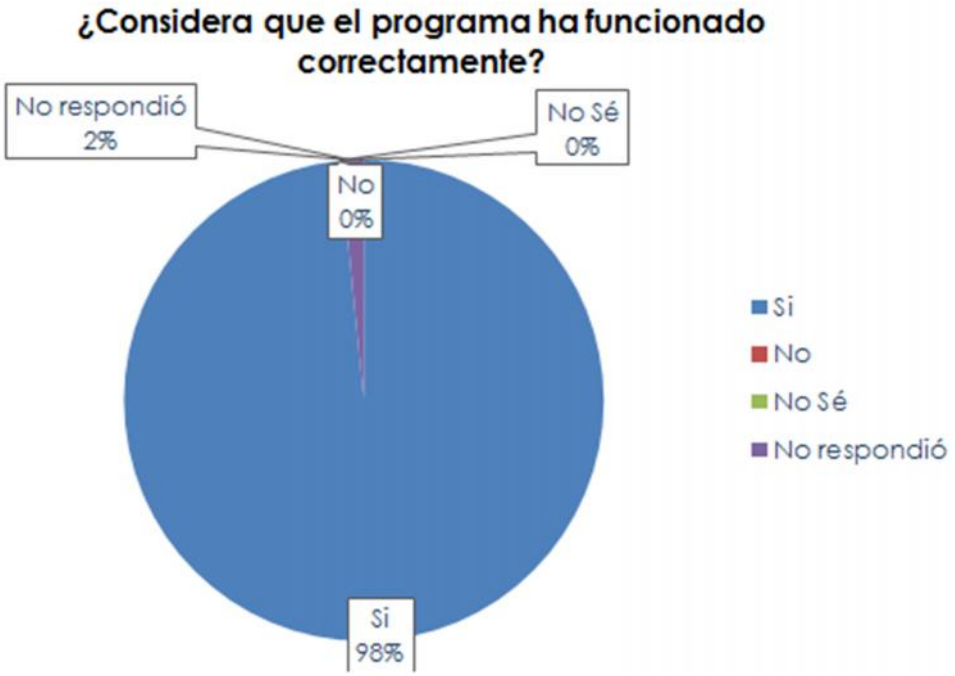
Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 62 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 98% del total de las personas entrevistadas; el 84% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 100% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

Por lo anterior se considera necesario reforzar la capacitación a fin de que los ciudadanos tengan más claridad en los temas donde hace falta fortalecer sus conocimientos.

> “Quiero agradecer al alcalde, al Gobierno Estatal y a Desarrollo Social por estos programas que ayudan a la economía del hogar”
>
> *Beneficiaria de Yuriria*

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 98% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- ✔ Ampliar el apoyo
- ✔ Que se invierta más en el programa.

- ✔ Beneficiar a más personas.
- ✔ Más difusión del programa.

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia y en este apartado se presentan los nombres de quienes han dejado una imagen positiva en ellos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor, sin embargo al no haber plasmado en la cédula el nombre completo de las personas que los atendieron, no se incluyen en esta evaluación los servidores públicos destacados.

Nota: Para considerar a los servidores públicos como destacados es necesario contar con su nombre, apellido y cargo para que puedan ser debidamente identificados y reconocidos.

Debido a la contingencia por COVID-19, este programa no cumplió con la aplicación de cédulas de evaluación. Se anexa oficio de justificación.

Dirección General de Economía y Vivienda Social
Oficio No. DIDH-085/2020
ASUNTO: Cédulas Evaluación MCC
Irapuato, Gto., a 16 de diciembre de 2020

Prof. J. Ramón Hernández Hernández
Director General de Contraloría y Evaluación Social
Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas
Presente

Reciba por este medio un cordial saludo y al mismo tiempo hacer de su conocimiento, que a la fecha no se cuenta con la totalidad de los resultados de la aplicación de la Cédulas de Evaluación Social a beneficiarios del Programa Vive Mejor con Impulso Q0249, correspondiente al ejercicio fiscal 2020 a consecuencia del distanciamiento social derivado de la contingencia sanitaria por el Covid-19. El avance actual de captura en el sistema de Contraloría Social es del 0 por ciento de la meta programada; No obstante, se continúa actualizando la información en dicha plataforma, conforme se vayan generando los datos de las encuestas levantadas.

Sin otro asunto en particular le agradezco la atención y quedo a la orden al respecto.

ATENTAMENTE

Lic. Pablo Martín López Portillo Rodríguez
Director de Inversión para el Desarrollo Humano

C.c.p. **M.V.Z José Gerardo Morales Moncada.**- Secretario de Desarrollo social y Humano.- Para su conocimiento.
Ing. Gerardo Trujillo Flores.- Subsecretario de Inclusión e Inversión para el Desarrollo Social.- Mismo fin.
C. Luis Alberto Carreño Tovar.-Director General de Economía y Vivienda Social.- Mismo fin.
Ing. Martín Manuel Landeros Aguilera.- Asesor ejecutivo de la SEDESHU.- Mismo fin.
Archivo

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.

2. Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento del 100% de la meta establecida para la aplicación de cédulas de evaluación.

3. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.

Q0250 Servicios Básicos Zonas Indígenas

Objetivo del programa

Impulsar que las localidades indígenas de la Entidad dispongan de infraestructura básica, complementaria o comunitaria, para contribuir a la reducción de la pobreza en el Estado de Guanajuato.

Características del apoyo

El programa apoyará el financiamiento para construcción, rehabilitación o equipamiento de obras o acciones de infraestructura básica, complementaria o comunitaria.

Tipo de Apoyos	
Infraestructura Básica	**Agua potable.** Comprende la construcción o rehabilitación de sistemas de agua potable, en los cuales podrán incluirse uno o varios de los siguientes componentes: obras de captación, conducción, almacenamiento, potabilización, redes de distribución

	y tomas domiciliarias; así como su equipamiento
	Drenaje. Comprende la construcción o rehabilitación de sistemas de drenaje y alcantarillado, en los cuales podrán incluirse uno o varios de los siguientes componentes: redes, colectores, descargas domiciliarias, cárcamos y sistemas de tratamiento.
	Electrificación. Comprende la construcción o rehabilitación de líneas de distribución, redes de distribución, así como obras de electrificación no convencional.
Infraestructura Complementaria	Comprende la ejecución de obras alternativas para complementar los servicios básicos en las viviendas, en las cuales podrá considerarse entre otros: sanitarios secos/letrinas, sanitarios con biodigestor, depósito, tanque o cisterna de agua potable.
Infraestructura Comunitaria	Comprende la rehabilitación o construcción de infraestructura de beneficio comunitario, en las cuales podrá considerarse entre otros: caminos rurales, calles y vialidades, alumbrado público de calles, puentes peatonales y vehiculares, además, plazas, parques, jardines, edificios públicos; obras de infraestructura básica educativa, deportiva y para la salud.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Constitución de Comités de Contraloría Social en la Obra Pública (COCOSOP)

Se constituyeron 10 comités de contraloría social en obra pública (COCOSOP) en los que participaron 41 ciudadanos de los cuales 13 son hombres y 28 son mujeres.

Dichos comités se constituyeron en varios municipios y las obras que vigilaron también son de distintos montos de inversión, como se muestra a continuación:

Q0250 Servicios Básicos Zonas Indígenas		
Municipio	No. De Comités	Monto de Obras
Atarjea	1	$ 414.998,93
Salvatierra	1	$ 5.680.580,27
Santa Catarina	1	$ 114.095,49
Tierra Blanca	5	$ 1.523.102,79
Victoria	1	$ 845.437,23
Xichú	1	$ 207.110,62
Total	**10**	**$ 8.785.325,33**

Q0251 Servicios Básicos Gto

Objetivo del programa

Impulsar que las localidades urbanas y rurales del Estado de Guanajuato, dispongan de infraestructura básica, complementaria o comunitaria, para contribuir a la reducción de la pobreza en el Estado de Guanajuato.

Características del apoyo

El programa apoyará el financiamiento para construcción, rehabilitación o equipamiento de obras o acciones de infraestructura básica, complementaria o comunitaria.

Tipo de Apoyos	
Infraestructura Básica	**Agua potable.** Comprende la construcción o rehabilitación de sistemas de agua potable, en los cuales podrán incluirse uno o varios de los siguientes componentes: obras de captación, conducción, almacenamiento, potabilización, redes de distribución y tomas domiciliarias; así como su equipamiento
	Drenaje. Comprende la construcción o rehabilitación de sistemas de drenaje y alcantarillado, en los cuales podrán incluirse uno o varios de los siguientes componentes: redes, colectores, descargas domiciliarias, cárcamos y sistemas de tratamiento.
	Electrificación. Comprende la construcción o rehabilitación de líneas de distribución, redes de distribución, así como obras de electrificación no convencional.
Infraestructura Complementaria	Comprende la ejecución de obras alternativas para complementar los servicios básicos en las viviendas, en las cuales podrá considerarse entre otros: sanitarios secos/letrinas, sanitarios con biodigestor, depósito, tanque o cisterna de agua potable.
Infraestructura Comunitaria	Comprende la construcción o rehabilitación de infraestructura de beneficio comunitario, en la cual podrá considerarse entre otros: calles y vialidades, alumbrado público de calles.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Constitución de Comités de Contraloría Social en la Obra Pública (COCOSOP)

Se constituyeron 24 comités de contraloría social en obra pública (COCOSOP) en los que participaron 105 ciudadanos de los cuales 38 son hombres y 67 son mujeres.

Dichos comités se constituyeron en varios municipios y las obras que vigilaron también son de distintos montos de inversión, como se muestra a continuación:

Q0251 Servicios Básicos Gto.		
Municipio	**No. De Comités**	**Monto de Obras**
Apaseo el Grande	1	$ 221.789,48
Cortazar	1	$ 777.156,72
Ocampo	9	$ 5.847.954,67
Salvatierra	1	$ 518.616,33
San Diego de la Unión	6	$ 1.598.364,14
San Francisco del Rincón	1	$ 4.049.581,00
Tarandacuao	3	$ 2.535.279,45
Yuriria	2	$ 1.036.407,52
Total	**24**	**$ 16.585.149,31**

Q0252 Servicios Básicos en mi Comunidad

Objetivo del programa

Impulsar que las localidades rurales de la Entidad, dispongan de infraestructura básica, complementaria o comunitaria, para contribuir a la reducción de la pobreza en el Estado de Guanajuato.

Características del apoyo

El programa apoyará el financiamiento para construcción, rehabilitación o equipamiento de obras o acciones de infraestructura básica, complementaria o comunitaria.

Tipo de Apoyos	
Infraestructura Básica	**Agua potable.** Comprende la construcción o rehabilitación de sistemas de agua potable, en los cuales podrán incluirse uno o varios de los siguientes componentes: obras de captación, conducción, almacenamiento, potabilización, redes de distribución y tomas domiciliarias; así como su equipamiento
	Drenaje. Comprende la construcción o rehabilitación de sistemas de drenaje y alcantarillado, en los cuales podrán incluirse uno o varios de los siguientes componentes: redes, colectores, descargas domiciliarias, cárcamos y sistemas de tratamiento.
	Electrificación. Comprende la construcción o rehabilitación de líneas de distribución, redes de distribución, así como obras de electrificación no convencional.
Infraestructura Complementaria	Comprende la ejecución de obras alternativas para complementar los servicios básicos en las viviendas, en las cuales podrá considerarse entre otros: sanitarios secos/letrinas, sanitarios con biodigestor, depósito, tanque o cisterna de agua potable.
Infraestructura Comunitaria	Comprende la rehabilitación o construcción de infraestructura de beneficio comunitario, en las cuales podrá considerarse entre otros: caminos rurales, calles y vialidades, alumbrado público de calles, además, puentes peatonales y vehiculares, plazas, parques, jardines, edificios públicos; obras de infraestructura básica educativa, deportiva y para la salud.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para

brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Constitución de Comités de Contraloría Social en la Obra Pública (COCOSOP)

Se constituyeron 31 comités de contraloría social en obra pública (COCOSOP) en los que participaron 171 ciudadanos de los cuales 48 son hombres y 123 son mujeres.

Dichos comités se constituyeron en varios municipios y las obras que vigilaron también son de distintos montos de inversión, como se muestra a continuación:

Q0252 Servicios Básicos en mi Comunidad		
Municipio	No. De Comités	Monto de Obras
Apaseo el Alto	1	$ 504.530,68
Apaseo el Grande	7	$ 2.191.837,68
Atarjea	3	$ 5.071.707,93
Coroneo	1	$ 346.968,28
Jerécuaro	1	$ 1.337.659,75
Moroleón	1	$ 3.756.574,16
Pénjamo	2	$ 527.432,02
Salvatierra	1	$ 337.864,42
San Diego de la Unión	6	$ 3.726.316,19
Tierra Blanca	1	$ 206.089,40
Victoria	1	$ 423.444,42
Xichú	6	$ 2.073.357,91
Total	**31**	**$ 20.503.782,84**

Q0254 Vivo los Espacios de Mi Colonia

Objetivo del programa

Impulsar que las localidades urbanas y rurales del Estado de Guanajuato dispongan de espacios públicos confortables y seguros, a fin de contribuir al fortalecimiento de la cohesión social.

Características del apoyo

El Programa apoyará el financiamiento de obras o acciones para rehabilitación, construcción o equipamiento de espacios públicos.

Tipos de Apoyos	
Espacios Públicos	Rehabilitación, construcción o equipamiento de espacios públicos de beneficio comunitario para el desarrollo de actividades recreativas, de esparcimiento, culturales y deportivas, tales como: plazas, jardines, parques, canchas deportivas, gimnasios al aire libre, entre otros.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Constitución de Comités de Contraloría Social en la Obra Pública (COCOSOP)

Se constituyeron 2 comités de contraloría social en obra pública (COCOSOP) en los que participaron 12 ciudadanos de los cuales 5 son hombres y 7 son mujeres.

2 Comités constituidos

Las obras públicas vigiladas, tuvieron una inversión de 7 millones 936 mil 532 punto 55 pesos.

Dichos comités se constituyeron en varios municipios y las obras que vigilaron también son de distintos montos de inversión, como se muestra a continuación:

Q0254 Vivo los Espacios de Mi Colonia		
Municipio	No. De Comités	Monto de Obras
León	1	$ 1.438.402,57
Victoria	1	$ 6.498.129,98
Total	**2**	**$ 7.936.532,55**

Q0255 Centro Impulso Social (Lugar de Encuentro para mi Bienestar y Desarrollo Humano)

Objetivo del programa

Contribuir a que la población que habita en zonas de atención vulnerable, preferentemente, en el estado de Guanajuato, vitalice el tejido social y mejore su capital social.

Características de los servicios

El Programa oferta los siguientes tipos de servicios:

I. Integración social mediante estructuras participativas;
II. Impartición de talleres y cursos de tipo formativos, y de capacitación para el trabajo, así como la prestación de servicios profesionales voluntarios y/o en vinculación con instancias;
III. Implementación y desarrollo de acciones de gestión social en el fortalecimiento de tradiciones e identidad comunitaria; y
IV. Seguimiento y monitoreo a las estructuras de participación social de las zonas de atención prioritaria, colaborando en la elaboración de instrumentos de planeación, que atiendan las necesidades de las personas que acuden al CIS, de conformidad con las disposiciones nonnativas.

La unidad administrativa responsable del Programa realizará las gestiones administrativas correspondientes por medio de los instrumentos jurídicos que se determinen para el efecto, con la finalidad de ofertar los servicios.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes

Hombres	Mujeres	Sin especificar
47	336	0

Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q0255 Centro Impulso Social (Lugar de Encuentro para mi Bienestar y Desarrollo Humano)					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios					
	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	376	2	2	3	383
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	375	3	1	4	383
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	372	6	2	3	383
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	377	3	0	3	383
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	3	377	0	3	383
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	379	1	0	3	383
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	376	4	0	3	383
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	376	4	0	3	383
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	375	3	1	4	383
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	357	12	9	5	383
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	377	2	1	3	383
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	376	0	2	5	383
¿Considera de utilidad la información que recibió?	370	0	0	13	383
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	226	130	0	27	383

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 376 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del

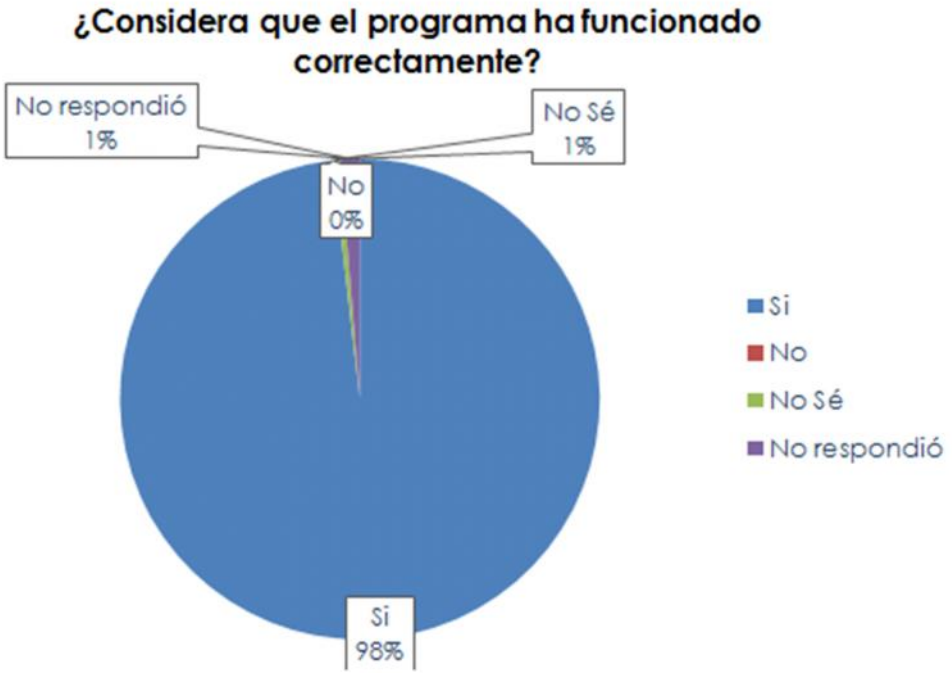
programa, lo que representa el 98% del total de las personas entrevistadas; el 93% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 97% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

Asimismo se identifica como área de oportunidad el informar que si hay un pago de alguna contraprestación, se les informe a los ciudadanos el motivo del cobro y el fin que tendrá el recurso para que no lo identifiquen como algo indebido.

> “Estoy agradecido con el centro impulso porque capacita a las personas para que podamos emprender un negocio o realizar una actividad de la cual no teníamos conocimientos”
>
> *Beneficiario de Moroleón*

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 98% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- ✔ Más materiales para trabajar.
- ✔ Implementar más talleres.
- ✔ Talleres para niños pequeños.
- ✔ Mantenimiento para maquinaria y equipo.
- ✔ Contratar más personal (nutriólogos).
- ✔ Espacios más amplios.
- ✔ Equipo de sonido de mejor calidad.
- ✔ Techos en las canchas.
- ✔ Mejorar el área de cocina.
- ✔ Clases de regularización de primaria, secundaria y preparatoria.
- ✔ Beneficiar a más colonias con el servicio del CIS.
- ✔ Más promoción de los CIS.
- ✔ Costo de los talleres más accesible.
- ✔ Que no tuvieran costo los talleres.

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia y en este apartado se presentan los nombres de quienes han dejado una imagen positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- ✔ Noé Neri (Promotor)
- ✔ Luis Espinoza (Promotor)
- ✔ Dulce María González López (Auxiliar Administrativo)
- ✔ Olga Verónica Origel Castañeda (Jefa de Centro Impulso)
- ✔ Fernanda Arellano (Promotora)
- ✔ Cristina García (Auxiliar Administrativo)
- ✔ Mayeli Arévalo (Jefa de CIS)

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.

2. Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento del 100% de la meta establecida para la aplicación de cédulas de evaluación.

3. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.

Q0256 Yo Puedo GTO Puede

Objetivo del programa

Contribuir a que las personas que habitan en zonas urbanas y rurales del Estado de Guanajuato tengan capacidades para tomar conciencia de sus condiciones de vida y visualizarse como un actor de transformación social.

Características del apoyo

Proceso formativo que impulsa el desarrollo de mujeres y hombres para mejorar su calidad de vida.

El Programa consta de 4 módulos:
I. Módulo 1. Cómo vivimos y cómo podemos cambiar.
II. Módulo 2. Construyendo puentes.
III. Módulo 3. Constructores del cambio hacia la felicidad.
IV. Módulo 4. Organizándonos para asegurar nuestro plan de vida.

Al finalizar los módulos antes enunciados, se entrega a las personas beneficiarias un reconocimiento.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes

Hombres	Mujeres	Sin especificar
10	60	0

Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q0256 Yo Puedo GTO Puede					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios					
	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	69	1	0	0	70
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	64	4	2	0	70
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	63	4	3	0	70
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	63	5	2	0	70
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	70	0	0	70
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	70	0	0	0	70
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	68	1	0	1	70
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	64	0	2	4	70
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	66	1	2	1	70
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	57	8	5	0	70
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	70	0	0	0	70
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	69	0	1	0	70
¿Considera de utilidad la información que recibió?	69	0	0	1	70
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	47	18	0	5	70

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 69 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 99% del total de las personas entrevistadas; el 82% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el

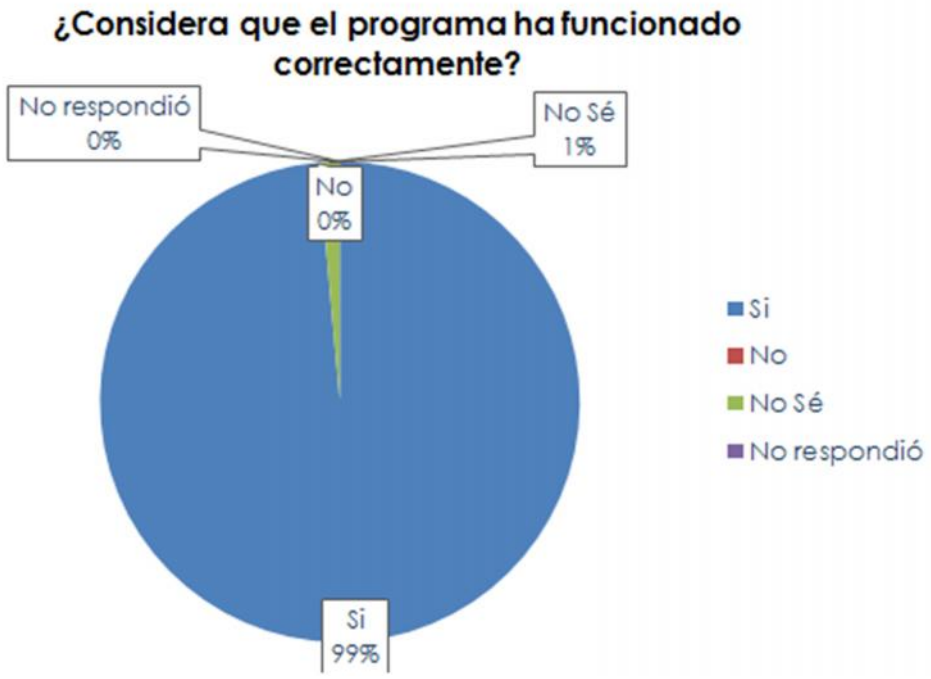
programa y 90% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

Por lo anterior se considera necesario reforzar la capacitación a fin de que los ciudadanos tengan más claridad en los temas donde hace falta fortalecer sus conocimientos.

> “Reconocer el esfuerzo del personal que nos capacita para motivar a que se reconozca su labor y hacerles saber que están haciendo un trabajo extraordinario”
>
> *Beneficiario de Apaseo el Alto*

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 99% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- ✔ Más capacitaciones.
- ✔ Incluir más temas de capacitación.
- ✔ Que el apoyo llegue a las comunidades.
  Tratar de que haya más propaganda para que así llegue a más personas.
- ✔ Seguimiento.

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia y en este apartado se presentan los nombres de quienes han dejado una imagen positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- ✔ Rodrigo de Santander (Promotor Socioeducativo)

Nota: Para considerar a los servidores públicos como destacados es necesario contar con su nombre, apellido y cargo para que puedan ser debidamente identificados y reconocidos.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.

2. Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento del 100% de la meta establecida para la aplicación de cédulas de evaluación.

3. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.

Q0257 PODEMOS

Objetivo del programa

Contribuir a que las personas que habitan en zonas urbanas y rurales, del estado de Guanajuato, tengan condiciones para prevenir, hacer frente y superar los efectos de una contingencia o una situación emergente no permanente.

Características del apoyo

Los apoyos del Programa pueden ser en especie, en dinero o mediante transferencia electrónica, preferentemente, en la atención de los rubros de:

I. Salud;
II. Alimentario;
III. Vivienda;
IV. Económico; y
V. otros que, a consideración del Comité, apoyen el acceso a los derechos fundamentales de las personas solicitantes, contribuyendo a mejorar su calidad de vida.

En el caso de la fracción I, las personas que presentan una enfermedad crónico-degenerativa o mental sólo podrán ser apoyadas una vez durante el ejercicio fiscal vigente, siempre y cuando exista suficiencia presupuestal.

Los montos del apoyo variarán en atención a los términos del requerimiento del solicitante, las consideraciones que al efecto emita el Comité y la disponibilidad presupuesta! del Programa.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para

brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes

Hombres	Mujeres	Sin especificar
45	105	0

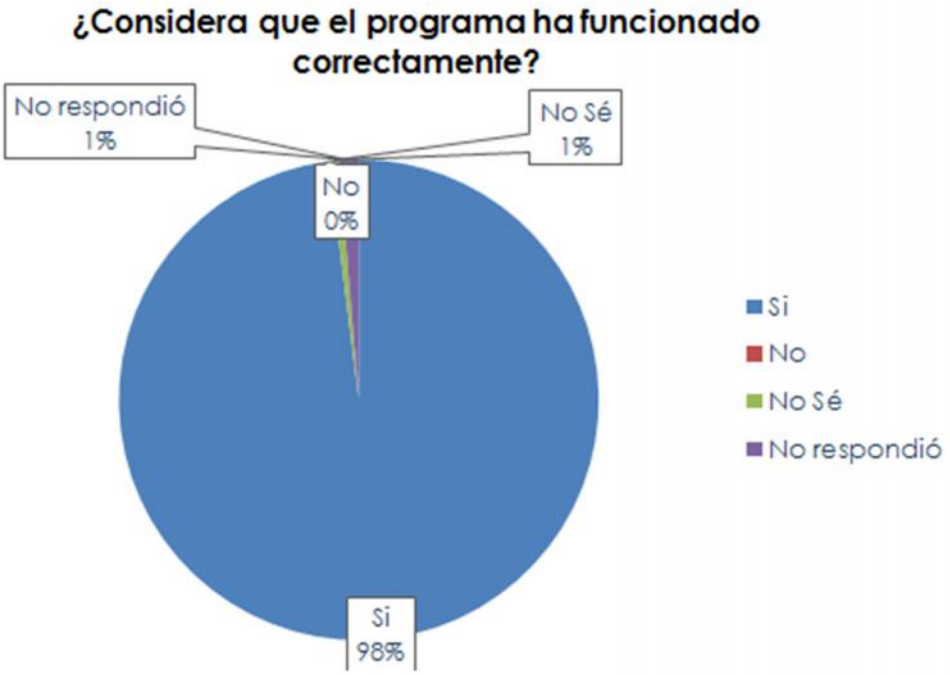
Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q0257 PODEMOS					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios					
	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	148	2	0	0	150
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	148	2	0	0	150
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	147	2	0	1	150
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	147	2	0	1	150
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	149	0	1	150
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	149	0	0	1	150
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	149	0	0	1	150
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	149	0	0	1	150
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	149	0	0	1	150
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	147	2	0	1	150
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	148	0	1	1	150
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	147	0	1	2	150
¿Considera de utilidad la información que recibió?	145	1	1	3	150
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	139	7	1	3	150

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 148 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 99% del total de las personas entrevistadas; el 98% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 98% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 98% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Los beneficiarios no emitieron sugerencias.

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia y en este apartado se presentan los nombres de quienes han dejado una imagen positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia, sin embargo al no haber plasmado en la cédula el nombre de las personas que han dejado una imagen positiva en ellos, no se incluyen en esta evaluación los servidores públicos destacados.

Debido a la contingencia por COVID-19, este programa no cumplió con la meta en la aplicación de cédulas de evaluación. Se anexa oficio de justificación.

Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas

Grandeza de México

Subsecretaría de Inclusión e Inversión para el Desarrollo Social
Dirección General de Gestoría e Inclusión Social y Humana
Oficio No. DCGISH/004/2021
Irapuato, Gto., a 19 de enero de 2021.
Asunto: Aplicación de Cédulas

PROF. J. RAMÓN HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
DIRECTOR GENERAL DE CONTRALORÍA Y EVALUACIÓN SOCIAL DE LA SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
P R E S E N T E.

Por medio del presente reciba un cordial saludo y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que, respecto a la meta inicial del Programa **Q0257 PODEMOS**, a la fecha no se cuenta con la totalidad de la aplicación de las Cédulas de Evaluación Social a beneficiarios del ejercicio 2020, a consecuencia del distanciamiento social ocasionado por la contingencia sanitaria COVID-19, así como la atención puntual del semáforo estatal para la reactivación.

Derivado de lo anterior, el avance actual de captura en la plataforma de contraloría social es de 150 cédulas, que corresponden a los beneficiarios atendidos por el programa considerando las medidas sanitarias emitidas por la Secretaría de Salud del Estado de Guanajuato.

Sin otro particular, le reitero las seguridades de mi más distinguida consideración.

A T E N T A M E N T E

Licda. Alma de la Luz Morales Romero
Directora General de Gestoría e Inclusión Social y Humana

C.c.p. M.V.Z. José Gerardo Morales Moncada. - Secretario de Desarrollo Social y Humano. - Para su conocimiento.
Ing. Gerardo Trujillo Flores. - Subsecretario de Inclusión e Inversión para el Desarrollo Social. Para su conocimiento.
Archivo.

* Las copias de conocimiento se remiten vía correo electrónico para disminuir el uso de papel y atendiendo la contingencia COVID-19

Vialidad interior sobre Av. Siglo XXI No. 412, Predio Los Sauces, 5° Piso
Entre el INFORUM y el CRIT | Irapuato, Gto. | C.P. 36823 | Tel.: 462 607 45 17
desarrollosocial.guanajuato.gob.mx

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.

2. Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento del 100% de la meta establecida para la aplicación de cédulas de evaluación.

3. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.

Q0261 Sumamos al Desarrollo de la Sociedad

Objetivo del programa

Contribuir a que las organizaciones que atienden a personas vulnerables y con carencias sociales, cuenten con adecuada infraestructura, profesionalización, vinculación y gestión.

Características del apoyo

El programa oferta los siguientes tipos de apoyos a Organizaciones de la Sociedad Civil, los cuales deberán ser aplicados en los siguientes rubros:

I. Contratación de personas físicas para capacitación, formación, prestación de servicios o asesoría;
II. Equipamiento, adquisición de materiales e insumos;
III. Desarrollo de acciones o proyectos sociales;
IV. Mantenimiento, rehabilitación o remodelación de inmuebles y;
V. Construcción de inmuebles.

La unidad administrativa responsable del Programa realizará las gestiones administrativas correspondientes por medio de los instrumentos jurídicos que se determinen para el efecto, con la finalidad de ofertar los apoyos, la modalidad para la entrega de dichos apoyos se podrá realizar a través de medios electrónicos de dispersión de recursos.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes

Hombres	Mujeres	Sin especificar
22	48	0

Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q0261 Sumamos al Desarrollo de la Sociedad					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios					
	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	70	0	0	0	70
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	70	0	0	0	70
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	70	0	0	0	70
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	70	0	0	0	70
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	70	0	0	70
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	70	0	0	0	70
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	70	0	0	0	70
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	70	0	0	0	70
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	70	0	0	0	70
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	70	0	0	0	70
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	70	0	0	0	70
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	70	0	0	0	70
¿Considera de utilidad la información que recibió?	64	0	0	6	70
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	14	51	0	5	70

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 70 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 100% del total de las personas entrevistadas; el 100% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad

en el programa y 100% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

Por lo anterior se considera necesario reforzar la capacitación a fin de que los ciudadanos tengan más claridad en los temas donde hace falta fortalecer sus conocimientos.

> “Es el reconocimiento al desempeño y su sentido de colaboración para la mejora en la calidad de vida de las personas y sus comunidades”
>
> *Beneficiaria de León*

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 100% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.

Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- ✔ Que sigan apoyando a las asociaciones.
- ✔ Apoyo a proyectos de mediano y largo plazo.
- ✔ Más recurso
- ✔ Incrementar el monto del apoyo.

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia y en este apartado se presentan los nombres de quienes han dejado una imagen positiva en los beneficiarios, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor; sin embargo al no haber plasmado los datos completos del servidor público, éstos no se muestran en el presente informe.

Nota: Para considerar a los servidores públicos como destacados es necesario contar con su nombre, apellido y cargo para que puedan ser debidamente identificados y reconocidos.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.

2. Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento del 100% de la meta establecida para la aplicación de cédulas de evaluación.

3. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.

Q0262 Trabajemos Juntos

Objetivo del programa

Contribuir a que las personas que habitan en el estado de Guanajuato con ingresos debajo de la línea de bienestar, cuenten con ingresos para satisfacer sus necesidades básicas y las de sus familias. Apoyar a la recuperación económica de la población para lograr adquirir la canasta básica en su beneficio y el de su familia, a través de un apoyo económico al realizar obras y acciones comunitarias que mejoren su entorno.

Características del apoyo

El Programa oferta los siguientes tipos de apoyos:

Componente	Apoyo	Descripción	Características
Apoyo Económico	Apoyo económico por jornales para personas afectadas en su empleo o autoempleo por la contingencia sanitaria SARS-CoV2 (COVID-19)	Se otorgará apoyo económico por jornales equivalente a $124.00 (ciento veinticuatro pesos 00/M.N)	Recursos económicos entregados semanalmente a través de cheque, medios electrónicos y/o efectivo a cada una de las personas beneficiadas, posterior a la segunda semana de trabajo, hasta por un máximo del monto correspondiente a 30 días jornales.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes

Hombres	Mujeres	Sin especificar
36	114	0

Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q0262 Trabajemos Juntos					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios					
	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	150	0	0	0	150
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	150	0	0	0	150
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	150	0	0	0	150
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	150	0	0	0	150
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	1	149	0	0	150
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	150	0	0	0	150
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	150	0	0	0	150
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	150	0	0	0	150
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	150	0	0	0	150
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	150	0	0	0	150
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	150	0	0	0	150
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	150	0	0	0	150
¿Considera de utilidad la información que recibió?	148	2	0	0	150
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	31	119	0	0	150

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 150 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 100% del total de las personas entrevistadas; el 100% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 100% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

Por lo anterior se considera necesario reforzar la capacitación a fin de que los ciudadanos tengan más claridad en los temas donde hace falta fortalecer sus conocimientos.

Asimismo se identifica como área de oportunidad el informar que si hay un pago de alguna contraprestación, se les informe a los ciudadanos el motivo del cobro y el fin que tendrá el recurso para que no lo identifiquen como algo indebido.

> “El programa es muy bueno sobre todo porque no tengo trabajo”
>
> *Beneficiaria de Xlchú*

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 100% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.

Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- ✔ Ampliar el apoyo para que sea cada año

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia, sin embargo al no haber plasmado en la cédula el nombre de las personas que han dejado una imagen positiva en ellos, no se incluyen en esta evaluación los servidores públicos destacados.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.

2. Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento del 100% de la meta establecida para la aplicación de cédulas de evaluación.

3. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.

Q1236 Mi orgullo, Cultura e Identidad

Objetivo del programa

Contribuir a que las niñas, niños, adolescentes y jóvenes guanajuatenses tengan formación para el desarrollo de habilidades y capacidades artísticas y culturales.

Características de los servicios

El Programa oferta tipos de servicios, para desarrollar conocimientos, actitudes y habilidades para la ejecución de actividades musicales, artísticas y culturales siendo las siguientes:

I. Capacitación para tocar instrumentos musicales;
II. Capacitación para ejecutar actividades de narración y;
III. Capacitación para interpretación coral.

La unidad administrativa responsable del Programa realizará las gestiones administrativas correspondientes por medio de los instrumentos jurídicos que se determinen para el efecto, con la finalidad de ofertar los servicios.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes

Hombres	Mujeres	Sin especificar
9	41	0

Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q1236 Mi orgullo, Cultura e Identidad					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios					
	Sí	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	50	0	0	0	50
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	50	0	0	0	50
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	50	0	0	0	50
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	49	1	0	0	50
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	50	0	0	50
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	50	0	0	0	50
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	50	0	0	0	50
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	49	1	0	0	50
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	50	0	0	0	50
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	41	0	9	0	50
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	50	0	0	0	50
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	50	0	0	0	50
¿Considera de utilidad la información que recibió?	50	0	0	0	50
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	4	44	0	2	50

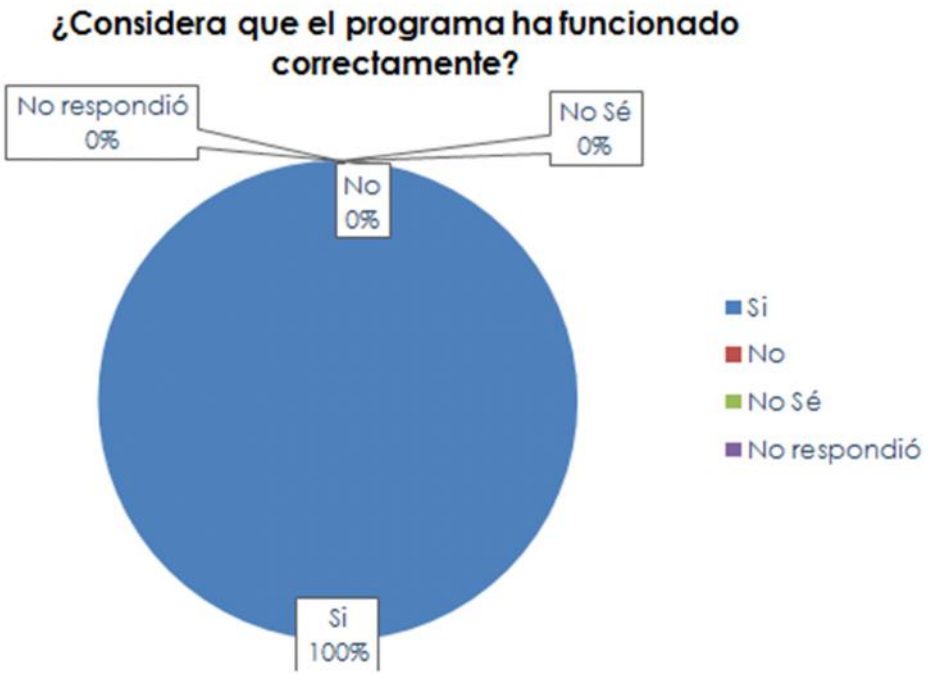
Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 50 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 100% del total de las personas entrevistadas; el 82% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 100% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

Por lo anterior se considera necesario reforzar la capacitación a fin de que los ciudadanos tengan más claridad en los temas donde hace falta fortalecer sus conocimientos.

> “Felicitación por su labor con los niños del taller”
>
> *Beneficiaria de León*

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 100% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- ✔ Más recurso.
- ✔ Más prácticas en escenarios reales.
- ✔ Clases presenciales.

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia y en este apartado se presentan los nombres de quienes han dejado una imagen positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- ✔ Rosa Oliva Serrano (Tallerista)

Nota: Para considerar a los servidores públicos como destacados es necesario contar con su nombre, apellido y cargo para que puedan ser debidamente identificados y reconocidos.

Debido a la contingencia por COVID-19, este programa no cumplió con la meta en la aplicación de cédulas de evaluación. Se anexa oficio de justificación.

Subsecretaría de Inclusión e Inversión para el Desarrollo Social
Dirección General de Gestoría e Inclusión Social y Humana
Oficio No. DGGISH/005/2021
Irapuato, Gto., a 19 de enero de 2021.
Asunto: Aplicación de Cédulas

PROF. J. RAMÓN HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
DIRECTOR GENERAL DE CONTRALORÍA Y EVALUACIÓN SOCIAL DE LA SECRETARÍA DE LA TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS
P R E S E N T E.

Por medio del presente reciba un cordial saludo y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que, respecto a la meta inicial del Programa **Q1236 Mi Orgullo, Cultura e Identidad**, a la fecha no se cuenta con la totalidad de la aplicación de las Cédulas de Evaluación Social a beneficiarios del ejercicio 2020, a consecuencia del distanciamiento social ocasionado por la contingencia sanitaria COVID-19, así como la atención puntual del semáforo estatal para la reactivación.

Derivado de lo anterior, el avance actual de captura en la plataforma de contraloría social es de 50 cédulas, que corresponden a los beneficiarios atendidos por el programa considerando las medidas sanitarias emitidas por la Secretaría de Salud del Estado de Guanajuato.

Sin otro particular, le reitero las seguridades de mi más distinguida consideración.

A T E N T A M E N T E

Licda. Alma de la Luz Morales Romero
Directora General de Gestoría e Inclusión Social y Humana

C.c.p. M.V.Z. José Gerardo Morales Moncada. - Secretario de Desarrollo Social y Humano. - Para su conocimiento.
Ing. Gerardo Trujillo Flores. - Subsecretario de Inclusión e Inversión para el Desarrollo Social. Para su conocimiento.
Archivo.

*Las copias de conocimiento se remiten vía correo electrónico para disminuir el uso de papel y atendiendo la contingencia COVID-19.

Vialidad interior sobre Av. Siglo XXI No. 412, Predio Los Sauces, 5° Piso
Entre el INFORUM y el CRIT | Irapuato, Gto. | C.P. 36670 | Tel.: 462 627 45 17
desarrollosocial.guanajuato.gob.mx

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.

2. Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento del 100% de la meta establecida para la aplicación de cédulas de evaluación.

3. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.

Q3064 Mi Colonia a Color

Objetivo del programa

Promover el mejoramiento inmediato de las viviendas, contribuyendo al beneficio del entorno urbano y los espacios comunitarios de las zonas rurales y urbanas del estado de Guanajuato.

Características del apoyo

El Programa oferta el tipo de apoyo que consiste en la pinta de fachadas, realizadas por las instancias ejecutoras en los 46 municipios en el estado de Guanajuato.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes

Hombres	Mujeres	Sin especificar
92	286	0

Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q3064 Mi Colonia a Color					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios					
	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	354	17	3	4	378
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	334	31	10	3	378
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	345	18	11	4	378
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	365	9	1	3	378
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	1	373	1	3	378
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	369	1	4	4	378
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	337	33	4	4	378
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	325	23	26	4	378
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	359	3	12	4	378
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	322	38	14	4	378
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	366	3	4	5	378
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	371	0	2	5	378
¿Considera de utilidad la información que recibió?	214	8	0	156	378
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	24	202	0	152	378

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 354 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 94% del total de las personas entrevistadas; el 85% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 91% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

Por lo anterior se considera necesario reforzar la capacitación a fin de que los ciudadanos tengan más claridad en los temas donde hace falta fortalecer sus conocimientos.

Asimismo se identifica como área de oportunidad el informar que si hay un pago de alguna contraprestación, se les informe a los ciudadanos el motivo del cobro y el fin que tendrá el recurso para que no lo identifiquen como algo indebido.

> “Quedamos satisfechos con la pintura y agradecemos a nuestro gobernador Diego Sinhue por su apoyo”
>
> *Beneficiario de León*

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 98% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.

Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- ✔ Continuar con el apoyo para mejoras de la colonia.
- ✔ Ampliar el programa a más zonas.
- ✔ Beneficiar a más personas.
- ✔ Que haya más etapas del programa.
- ✔ Pintar más fachadas.
- ✔ Que lo apliquen a calles completas.
- ✔ Pintar toda la colonia.
- ✔ Que el apoyo abarque más metros.
- ✔ Que también pinten interiores.
- ✔ Que la paleta de colores sea más amplia.
- ✔ Kit completo para pintar.
- ✔ Mayor difusión del programa.
- ✔ Respetar los tiempos estipulados.
- ✔ Mejor coordinación del municipio.
- ✔ Poder elegir el color.

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia y en este apartado se presentan los nombres de quienes han dejado una imagen positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- ✔ Guillermo Castillo (Promotor)
- ✔ Jorge Valencia (Promotor)
- ✔ Juan Manuel Enríquez (Promotor)
- ✔ Javier Mendoza Duarte (Supervisor)
- ✔ Vladimir Román Jiménez (Promotor)

Nota: Para considerar a los servidores públicos como destacados es necesario contar con su nombre, apellido y cargo para que puedan ser debidamente identificados y reconocidos.

Debido a la contingencia por COVID-19, este programa no cumplió con la meta en la aplicación de cédulas de evaluación. Se anexa oficio de justificación.

Dirección General de Economía y Vivienda Social
Dirección de Inversión para el Desarrollo Humano.
Oficio No. DIDH-084/2020
ASUNTO: Cédulas Evaluación MCC
Irapuato, Gto., a 16 de diciembre de 2020

Prof. J. Ramón Hernández Hernández
Director General de Contraloría y Evaluación Social
Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas
Presente:

Reciba por este medio un cordial saludo y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que a la fecha no se cuenta con la totalidad de los resultados de la aplicación de la Cédulas de Evaluación Social a beneficiarios del Programa Mi Colonia a Color Q3064 correspondiente al ejercicio fiscal 2020 a consecuencia del distanciamiento social derivado de la contingencia sanitaria por el Covid-19. El avance actual de captura en el sistema de Contraloría Social es del 68 por ciento de la meta programada. No obstante se continúa actualizando la información en dicha plataforma conforme se vayan generando los datos de las encuestas levantadas.

Sin otro asunto en particular le agradezco la atención y queda a la orden al respecto.

ATENTAMENTE

Lic. Pablo Martín Lopezportillo Rodríguez
Director de Inversión para el Desarrollo Humano

C.c.p.: M.V.Z.- José Gerardo Morales Moncada - Secretario de Desarrollo Social y Humano.- Para su conocimiento.
Ing. -Gerardo Trujillo Flores.- Subsecretario de Inclusión e Inversión para el Desarrollo Social de la SEDESHU. Mismo fin.
Ing. -Martín Manuel Landeros Aguilera.- Asesor Ejecutivo de la SEDESHU.- Mismo fin.
C. Luis Alberto Carreño Tovar.- Director General del Economía y Vivienda Social de la SEDESHU. Mismo fin

Archivo PMLR/fdm

Vialidad Interior sobre Av. Siglo XXI No. 412 Predio Los Sauces C.P. 36823 Irapuato, Gto. Tel. (462) 607 4517
desarrollosocial.guanajuato.gob.mx

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.

2. Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento del 100% de la meta establecida para la aplicación de cédulas de evaluación.

3. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.

	Conclusiones y Sugerencias para Crear Plan de Mejora
Programa	**Puntualidad:** Se brindaron los beneficios de los programas conforme a las fechas programadas, esto de acuerdo a las respuestas del 94.7% de los beneficiarios que respondieron las cédulas de evaluación. **Desarrollo de la comunidad:** El 98.3% de los comentarios vertidos por los beneficiarios que respondieron las cédulas de evaluación indican que los apoyos recibidos les han permitido mejorar su calidad de vida. **Quejas y Denuncias:** Implementar un mecanismo de atención a quejas y denuncias derivadas por irregularidades en el programa y darlo a conocer a los beneficiarios. Dar respuesta a los reportes ciudadanos (quejas, denuncias, solicitudes) en un plazo no mayor a 20 días hábiles de acuerdo a lo establecido en los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Estatales en el Artículo 12 fracción XI. Se deberá subir la evidencia de atención correspondiente al sistema. **Cumplimiento de la meta:** Se logró implementar la contraloría social en 12 de los 15 programas establecidos en la Ley del Presupuesto General de Egresos del año de ejercicio. **Recomendaciones**: • Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento de la meta en el 2021. • Realizar avances periódicos en la captura de cédulas en el sistema (semanal, quincenal) a fin de garantizar la atención oportuna a los reportes ciudadanos. • Revisar las sugerencias ciudadanas que vienen plasmadas en las cédulas capturadas en el sistema, ya que es información que compete directamente a la Dependencia.