

# GUANAJUATO

Gobierno del Estado · Secretaría de la  
Transparencia y Rendición de Cuentas

# 2021

## Informe Contraloría Social en Programas Sociales Estatales.

Instituto Estatal de la Cultura.

# IEC



Contenido	
Introducción.....	3
Objetivo .....	3
Fundamento legal de la STRC .....	3
Nuevas estrategias .....	4
I. Meta 2021: .....	4
II.Capacitación:.....	4
III.Seguimientos:.....	4
Vinculación estratégica.....	4
I.Plan Sexenal de Trabajo de Contraloría Social (PSTCS): .....	4
II.Único enlace:.....	4
III.Herramienta de registro y seguimiento.....	4
Definición de la muestra .....	4
Marco institucional.....	5
Acciones realizadas .....	5
Análisis FODA .....	5
Nivel de cumplimiento de la Institución.....	6
Programa Social Participante.....	7
Q0021 Vientos Musicales .....	7
Identificación de participación ciudadana .....	8
Información General .....	8
Evaluación al Programa .....	8
Capacitación en el Programa .....	9
Reporte Ciudadano .....	9
Servidores públicos destacados .....	10
Recomendaciones .....	10
Clasificación de las principales recomendaciones ciudadanas .....	10
Conclusiones y Sugerencias para crear Plan de Mejora .....	11

## Introducción



En la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, estamos comprometidos con impulsar la participación ciudadana a través de las acciones de contraloría social en los proyectos, programas, obras, acciones, trámites y servicios a cargo de la Administración Pública Estatal.

Estos trabajos de vigilancia, seguimiento y evaluación se encuentran alineados 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**.

Plan Estatal de Desarrollo 2040  
El Programa de Gobierno 2018-2024  
Específicamente al objetivo 6.1.4  
**Fortalecer la gestión pública.**



El Programa Estatal de Contraloría y Evaluación Social es de gran importancia, pues constituye 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 contribuyendo a fomentar la integridad y transparencia en el desempeño del servicio público, a través de 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, para implementar acciones de mejora, desde la perspectiva ciudadana.

### **Fundamento legal de la STRC**

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.



### **Nuevas estrategias**

- I. **Meta 2021:** Incorporamos la contraloría social en el 100% de los programas sociales estatales que cuentan con Reglas de Operación.
- II. **Capacitación:** Se dio capacitación a enlaces, directivos y personal operativo para garantizar que la información llegue al beneficiario.
- III. **Seguimientos:** Se dio seguimiento a los avances de los programas participantes con:
  - Cortes mensuales;
  - Llamadas a beneficiarios;
  - Inspección de cédulas físicas;
  - Visitas a las instituciones evaluadas;
  - Verificación de datos;
  - Seguimiento a recomendaciones y plan de mejora;
  - Asesorías telefónicas a enlaces; y
  - Reuniones virtuales.



### **Vinculación estratégica**

- I. **Plan Sexenal de Trabajo de Contraloría Social (PSTCS):** Firma del plan entre la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas y el Instituto Estatal de Cultura.
- II. **Único enlace:** Se cuenta con un enlace designado para atender los temas de la Contraloría Social.
- III. **Herramienta de registro y seguimiento:** Se establecieron herramientas gratuitas colaborativas digitales, para registrar y verificar el cumplimiento de las actividades de contraloría social.



### **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 del siguiente modelo estadístico:

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

Donde:

$\alpha_c$  = Valor del nivel de confianza (varianza).

$e$  = Margen de error.

$N$  = Tamaño Población (universo).

Para el cálculo se consideró el universo de población objetivo que se muestra en las Reglas de Operación del Programa Social.

### **Marco institucional**

La obligatoriedad al cumplimiento de las acciones de Contraloría se encuentra contenida en las Reglas de Operación de los Programas Sociales Estatales.

### **Acciones realizadas**

En el 2021, se realizaron actividades de contraloría social en el único programa social estatal definido en la Ley de Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato para el Ejercicio Fiscal de 2021, esto representó el 100 %.

### **Análisis FODA**

Derivado del análisis de las cédulas de evaluación, y el seguimiento dado a las acciones de contraloría social se detectan los siguientes factores críticos.

## Análisis FODA vientos musicales



Imagen 1. Análisis FODA  
Elaboró: DPC de la STRC.

### Nivel de cumplimiento de la Institución

Instituto Estatal de la Cultura			
Actividad	Cumplimiento	Temporalidad	Notas
Publicó informe 2020 en su página web	Sí	Correcta	
Dio respuesta a Recomendaciones Ciudadanas 2020	Sí	Correcta	
Generación de Plan de Mejora 2020	Sí	Correcta	
Publicación de Plan de Mejora y Recomendaciones ciudadanas en su web 2020	Sí	Correcta	
Cumplió con la totalidad de las muestras de aplicación en sus programas participantes 2021	Sí	Correcta	
Cumplió con la totalidad de las muestras de capacitación en sus programas participantes 2021	Sí	Correcta	
Cumplió con la totalidad de las muestras de difusión en sus programas participantes 2021	Sí	Correcta	

Tabla 1. Cumplimiento de la institución  
Elaboró: DPC de la STRC.

# Programa Social Participante

## Q0021 Vientos Musicales



327 cédulas

100 %

**RESPONSABLE DEL PROGRAMA:**  
Mtro. Francisco Javier  
Balboa Luna. Coordinador  
de música

**Sí** Cumplió con la muestra



Hombre	Mujer	Sin especificar
127	197	3

## NATURALEZA Y FINALIDAD DEL INFORME

El documento está enfocado en las acciones realizadas en favor de la población Guanajuatense principalmente de la que se encuentran en situación de vulnerabilidad; buscando con el resultado mejorar la implementación de los Programas Sociales, a través del análisis de los datos contenidos en las cédulas de evaluación social.

También se pueden encontrar las observaciones que la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas ha realizado derivado de la implementación de las acciones de contraloría Social.



## OBJETIVO DEL PROGRAMA



Contribuir al mejoramiento y transformación de la vida de los niños y jóvenes a través de una práctica musical colectiva, fomentando la interacción, los valores cívicos y la cohesión familiar y comunitaria, rescatando la música de bandas de viento tradicional de nuestro estado para fortalecer el tejido social, y fortalecer esta tradición con una nueva generación de músicos; así como fomentar su incursión en nuevas metodologías formando orquestas sinfónicas regionales.

## MONTO



El monto del recurso aprobado para el Programa es de \$10'000,000.00 (Diez millones de pesos 00/100 M.N.)

2021\_TEC\_Programa\_vientos\_musicales\_reglas\_operacion.pdf

## CARACTERÍSTICAS DEL APOYO

- (a) Material: Mediante el préstamo de instrumentos a los beneficiarios, a través del documento legal correspondiente;
- (b) Servicio: Mediante la formación musical de forma gratuita a los beneficiarios.

## PERFIL DE BENEFICIARIOS

### POBLACIÓN POTENCIAL

Niñas, niños adolescentes y jóvenes, entre 5 y 24 años residentes del Estado de Guanajuato

Tabla 1: Población potencial  
Fuente: Reglas de operación del Instituto Estatal de la Cultura, publicadas en el periódico oficial

### POBLACIÓN OBJETIVO

Los 2 millones 223 mil 853 de niñas, niños, adolescentes y jóvenes de 5 a 24 años, que habitan en el Estado de Guanajuato e interesados en tener un acercamiento con la música.

Tabla 2: Población objetivo  
Fuente: Reglas de operación del Instituto Estatal de la Cultura, publicadas en el periódico oficial.

### POBLACIÓN BENEFICIADA

I. El alumnado aceptado para ser parte del Programa; y II. Las y los Directores-Instructores contratados para ser parte del Programa.

Tabla 3: Población beneficiada  
Fuente: Reglas de operación del Instituto Estatal de la Cultura, publicadas en el periódico oficial.

## Identificación de participación ciudadana

De acuerdo a Jorge Balbis, la participación ciudadana se entiende como: “toda forma de acción colectiva que tiene por interlocutor a los Estados y que intenta con éxito o no influir sobre las decisiones de la agenda pública”, por otro lado, Silvia Bolos refiere dos formas básicas de participación básica; una que consta de las decisiones de los ciudadanos en asuntos de interés público y otra que trata las prácticas sociales que responden a intereses particulares de distintos grupos que existen en la sociedad.

Es por lo anterior, que a continuación se presenta los resultados de las respuestas obtenidas por parte de los actores comunitarios beneficiarios del programa social, con el propósito de identificar las principales áreas de oportunidad de dicho programa.

La cédula consta de cuatro apartados de los cuales se presenta el análisis a continuación.

## Información General

La cédula de evaluación fue aplicada a **327** personas, de las cuales **197** fueron mujeres, **127** hombres y **3** no lo especificaron, en su mayoría de **15 a 24 años**, procedentes principalmente de los municipios de León, Celaya, Salamanca, Irapuato, Purísima del Rincón y Guanajuato.

(Dicha información se encuentra en el anexo 1 al final del documento).

## Evaluación al Programa

En este apartado, los beneficiarios respondieron en su mayoría haberse enterado del programa a través de un familiar o vecino, asimismo, **96 %** refirió conocer el objetivo del programa y **93 %** sus derechos u obligaciones para ser beneficiario.

El **91 %** respondió conocer las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa, mientras que el resto desconoce dicha información, en cuanto los requisitos para ser beneficiario del programa, **305** personas respondieron de manera afirmativa a la interrogante.

Por otro lado, **326** encuestados respondieron que no tuvieron que pagar por el apoyo, respecto al trato por parte de los servidores públicos el **99 %** respondió haber recibido un trato amable y respetuoso, sobre las fechas de entrega del bien o servicio, el **92 %** respondió haber recibido en el tiempo y forma convenientes con las características que señala el programa.

Para el caso de la interrogante sobre si conocen en dónde presentar una queja o denuncia para reportar irregularidades en el programa, el **10 %** respondió de manera negativa.

Respecto a si el apoyo otorgado les ha ayudado a estar en una mejor situación, el **90 %** respondió que sí, y el **93 %** que desde su percepción el programa funciona de manera correcta.

### **Capacitación en el Programa**

El **97 %** calificó como “bueno” el trabajo de la persona que impartió la asesoría, capacitación o taller, en su mayoría refieren que es debido a que los trataron bien y dieron una buena explicación del tema.

Además, el **28 %** de los encuestados mencionaron sí requerir una capacitación, adicional de su programa, principalmente en idiomas.

### **Reporte Ciudadano**

El **43 %** de los encuestados no presentó reporte ciudadano, mientras que el **54 %** realizó reconocimientos a los servidores públicos, de los cuales según su conocimiento el **5 %** pertenecen al ámbito municipal y el **33 %** al ámbito estatal.



Imagen 2. Reconocimiento al programa/Elaboró: DPC de la STRC.

### 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:

- 👤 José Juan González Arredondo;
- 👤 Bibiana Aguirre Zamudio;
- 👤 Ana Elizabeth Rocha Vargas;
- 👤 Karen Badillo Núñez;
- 👤 Denise Flores Patiño;
- 👤 Blanca Martínez;
- 👤 Daniel Maldonado Moctezuma;
- 👤 Martha Hernández;
- 👤 José María Mayen;
- 👤 Eduardo Vázquez Arpero;
- 👤 Cristian Cruz Pérez;
- 👤 Andrea Salgado Hernández;
- 👤 Francisco Javier Balboa Luna; y
- 👤 José de Jesús Cerritos Franco.

En total este programa recibió 177 reconocimientos.

### Recomendaciones

La opinión de los beneficiarios es una gran fuente de información que permite obtener datos valiosos para generar mejoras significativas, este programa contó con las siguientes:

#### Clasificación de las principales recomendaciones ciudadanas

- 👤 El 7 % de los beneficiarios respondieron que hace falta mejorar la accesibilidad a este apoyo.
- 👤 2 % de los beneficiarios que respondieron la cédula comentan que es necesario agilizar/simplificar el trámite en el programa.
- 👤 El 13 % de las personas que respondieron la cédula opinan que debe ampliarse el apoyo.
- 👤 El 18 % de las personas que respondieron la cédula opinan que se deba hacer mayor difusión del programa.
- 👤 El 2 % opina que es necesario digitalizar el proceso.
- 👤 2 % de las personas encuestadas sugieren que se les brinde mayor información sobre las reglas de operación del programa.
- 👤 El 21 % de las personas encuestadas dijeron que es necesario más recurso para el programa.
- 👤 2 % de las personas encuestadas sugieren que existan medios óptimos en el programa.

- 📍 El 1 % tuvieron otra recomendación no contenida en el catálogo que se tiene en el formulario y no especificó cuál.
- 📍 0.3 % de las personas encuestadas dijeron que es necesario personal adecuado para la atención en el programa.
- 📍 2 % de las personas que respondieron la cédula comentan que se deben respetar los horarios.
- 📍 El 7 % de las personas encuestadas sugieren que se dé seguimiento al programa.
- 📍 24 % de las cédulas no cuentan con recomendación ciudadana.

(Las especificaciones se encuentran contenidas en el anexo 2, de recomendaciones).

## Conclusiones y Sugerencias para crear Plan de Mejora

### Resultados

#### Programa

<p><b>PUNTUALIDAD</b></p> 	<p>Se recomienda entregar un calendario con los meses o quincenas en las que se entregará el apoyo en el caso de aquellos que se entreguen de forma cíclica; incluir el monto que se entregará o el tipo de apoyo. Lo anterior con la finalidad de dar certeza al beneficiario sobre cuándo y qué recibirá.</p>
<p><b>DESARROLLO DE LA COMUNIDAD</b></p> 	<p>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, por lo que se sugiere establecer mecanismos que permitan dar seguimiento a sus sugerencias a fin de seguir mejorando.</p>
<p><b>QUEJAS Y DENUNCIAS</b></p> 	<p>Implementar un mecanismo de atención a quejas y denuncias derivadas por irregularidades en el programa y darlo a conocer a los beneficiarios.</p>
<p><b>CUMPLIMIENTO DE LA META</b></p> 	<p>Se cumplió con la muestra establecida por la contraloría social en el total de programas establecidos en la Ley del Presupuesto General de Egresos del año de ejercicio.</p>

## Recomendaciones STRC



- ESTABLECER UNA ESTRATEGIA QUE GARANTICE EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACCIONES DE CONTRALORÍA SOCIAL.
- REALIZAR AVANCES PERIÓDICOS EN LA CAPTURA DE CÉDULAS EN EL SISTEMA (SEMANAL, QUINCENAL) A FIN DE GARANTIZAR LA ATENCIÓN OPORTUNA A LOS REPORTES CIUDADANOS.
- VERIFICAR QUE SE CUENTE CON LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA CAPTURAR LAS CÉDULAS DE MANERA CORRECTA, EN CASO DE QUE LA CÉDULA SEA FÍSICA O TELEFÓNICA.
- CAPACITAR ADECUADAMENTE A LOS BENEFICIARIOS PARA QUE ESTÉN EN POSIBILIDAD DE HACER UN CORRECTO LLENADO DE LA CÉDULA, PRINCIPALMENTE SI ES FÍSICA O ELECTRÓNICA.
- REALIZAR LA APLICACIÓN DE CÉDULAS EN CUANTO SE HAYA INICIADO EL PROGRAMA Y SE HAYA CAPACITADO AL BENEFICIARIO.
- PROPORCIONAR A LA STRC EL PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL.
- PROPORCIONAR AL BENEFICIARIO Y A LA STRC CALENDARIO DE ARRANQUE DEL PROGRAMA E INICIO DE LOS TALLERES.
- EN CASO DE QUE EL BENEFICIARIO SEA MENOR DE EDAD, CAPACITAR AL PADRE O TUTOR.
- GENERAR Y CONCENTRAR LAS EVIDENCIAS DE CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CONTRALORÍA SOCIAL (LISTAS DE ASISTENCIA Y FOTOGRAFÍAS) BRINDADA A LOS BENEFICIARIOS, PARA SER ENTREGADAS A LA STRC.

Imagen 4. Recomendaciones STRC Elaboró: DPC de la STRC.

**I. Información General**



Gráfico 1. Sexo/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social “Vientos musicales”

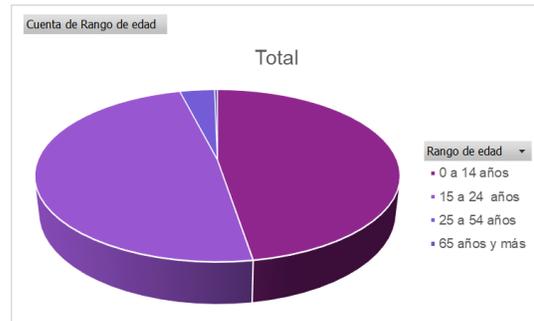


Gráfico 2. Rango de edad/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social “Vientos musicales”

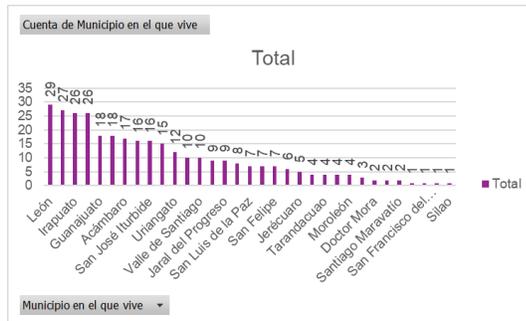


Gráfico 3. Municipio de origen/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social “Vientos musicales”

## II. Evaluación del Programa

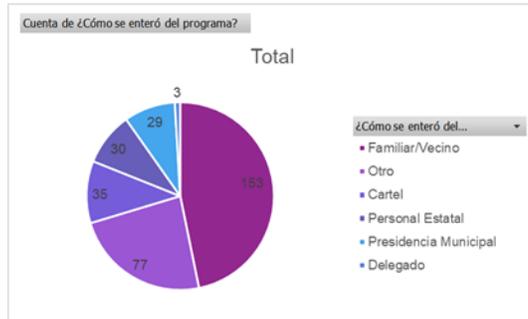


Gráfico 4. Cómo se enteró del Prog/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Vientos musicales"



Gráfico 5. Conoce el objetivo/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Vientos musicales"



Gráfico 6. Derechos del Prog/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Vientos musicales"

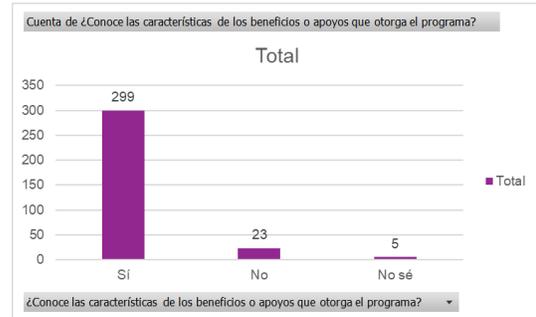


Gráfico 7. Beneficios del Prog/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Vientos musicales"



Gráfico 8. Requisitos/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Vientos musicales"

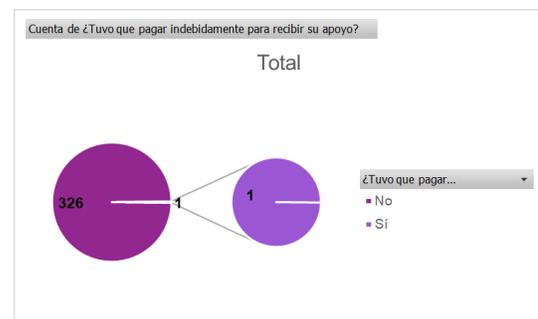


Gráfico 9. Pagar indebidamente/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Vientos musicales"

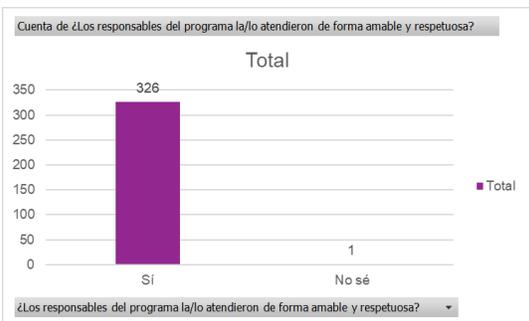


Gráfico 10. Trato/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Vientos musicales"



Gráfico 11. Fecha de entrega/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Vientos musicales"



Gráfico 12. Entrega en tiempo y forma/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Vientos musicales"



Gráfico 13. Características del prog/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Vientos musicales"

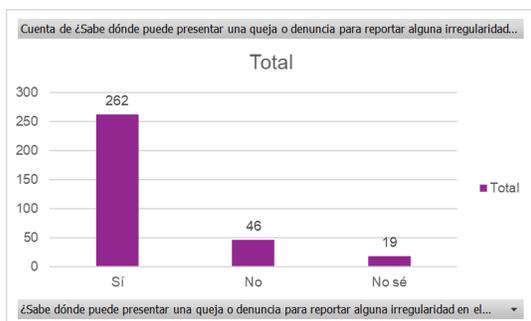


Gráfico 14. Quejas o denuncias/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Vientos musicales"



Gráfico 15. Mejora de situación/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Vientos musicales"

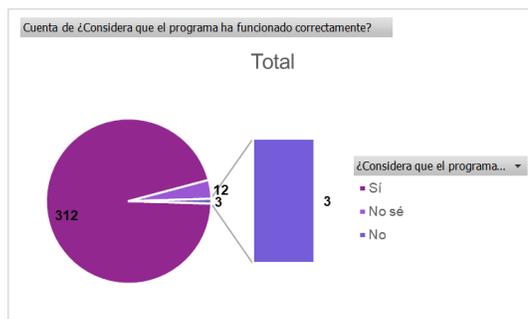


Gráfico 16. Función del programa/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Vientos musicales"

**III. Capacitación en el Programa**



Gráfico 17. Entrega en tiempo y forma/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social “Vientos musicales”



Gráfico 18. Entrega en tiempo y forma/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social “vientos musicales”

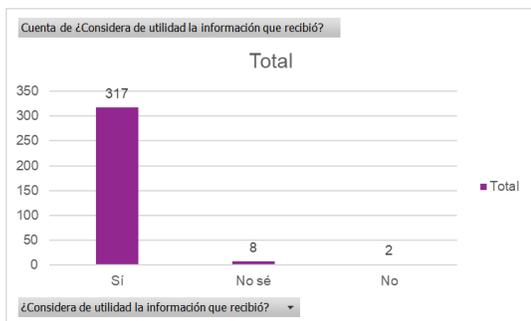


Gráfico 19. Utilidad de la inf./Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social “vientos musicales”

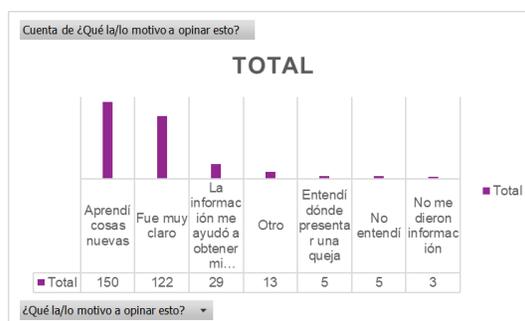


Gráfico 20. ¿Qué la motivo a opinar esto? /Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social “Vientos musicales”

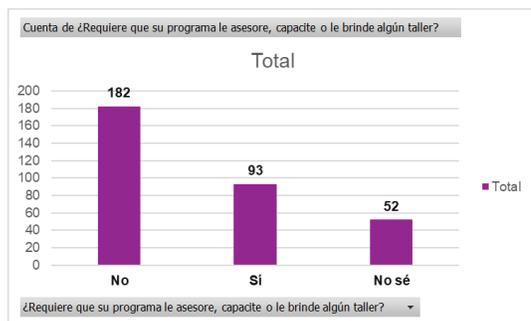


Gráfico 21. ¿Requiere capacitación? /Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social “vientos musicales”

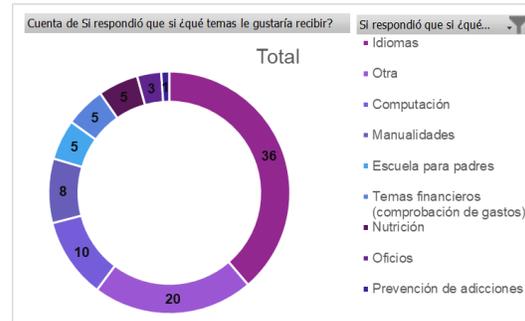


Gráfico 22. ¿Sobre qué temas? /Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social “vientos musicales”

**IV. Reporte Ciudadano**

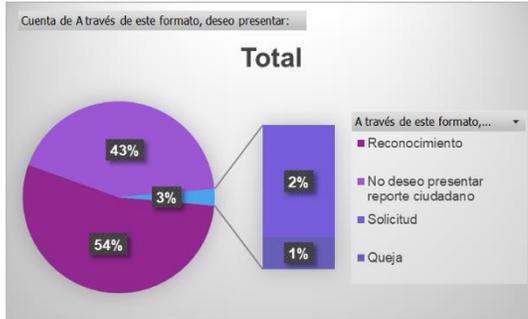


Gráfico 23. Desea presentar/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Vientos musicales"

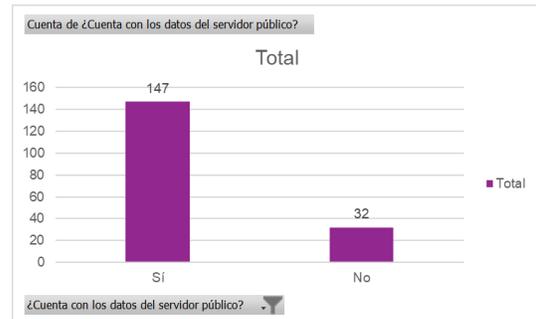


Gráfico 24. Cuenta con los datos de servidores públicos/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Vientos musicales"

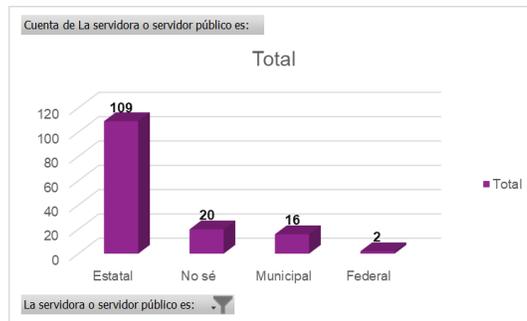


Gráfico 25. Servidores públicos/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Vientos musicales"



11	Q0021 Vientos Musicales	Más centros musicales en el estado de Guanajuato	Cédulas de evaluación								
12		Alternar con otros municipios para que alumnos y maestros socialicen	Cédulas de evaluación								
13		Trámite de admisión en línea.	Cédulas de evaluación								
		Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento de todas las acciones de contraloría social.	STRC								
14		Realizar avances periódicos en la captura de cédulas en el sistema (semanal, quincenal) a fin de garantizar la atención oportuna a los reportes ciudadanos.	STRC								
15		Revisar que las cédulas capturadas correspondan al programa a evaluar.	STRC								
16		Verificar que se cuente con la información necesaria para capturar las cédulas de manera correcta.	STRC								
17		Clasificar de forma correcta las recomendaciones	STRC								
18		Revisar las sugerencias ciudadanas que vienen plasmadas en las cédulas capturadas en el sistema, ya que es información que compete directamente a la Dependencia.	STRC								
19		Realizar la aplicación de cédulas en cuanto se haya iniciado el programa, se haya capacitado al beneficiario y la veda lo permita.	STRC								
20	Proporcionar a la STRC el programa de trabajo anual.	STRC									
21	Proporcionar al beneficiario y a la STRC calendario de arranque del programa y entrega de apoyo.	STRC									

22	Generar y concentrar las evidencias de capacitación y difusión de la contraloría social (listados y fotografías), brindada a los beneficiarios, para ser entregadas a la STRC	STRC										
----	---	------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nota: Las recomendaciones ciudadanas aquí mostradas son un extracto de lo que los beneficiarios comentan en las cédulas de evaluación; por este motivo, las sugerencias aquí plasmadas se realizan en lenguaje ciudadano.