

GUANAJUATO

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

2021

Informe Contraloría Social en Programas Sociales Estatales.

Instituto para el Desarrollo y atención
de las Juventudes del Estado
de Guanajuato.

JUVENTUDES GTO



Contenido	
Introducción.....	3
Objetivo.....	3
Fundamento legal de la STRC.	3
I. Meta 2021:	4
II. Capacitación:	4
III. Seguimientos:	4
I. Plan Sexenal de Trabajo de Contraloría Social (PSTCS):	4
II. Único enlace:.....	4
III. Herramienta de registro y seguimiento	4
Marco institucional.....	5
Nivel de cumplimiento de la Institución:.....	7
Programa Social Participante.....	8
Q3161 Becas y Apoyos para la Población Vulnerable	8
Identificación de participación ciudadana.	9
Información General.....	9
Evaluación al Programa.	9
Capacitación en el Programa.	10
Reporte Ciudadano.....	10
Servidores públicos destacados.....	11
Recomendaciones.....	11
Conclusiones y Sugerencias para crear Plan de Mejora.	13

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 para el Desarrollo y Atención a las Juventudes del Estado de Guanajuato.
- 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:

α_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 año 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

BECAS Y APOYOS A LA POBLACIÓN VULNERABLE

OPORTUNIDADES

- Incrementar los módulos de atención en diversos municipios.
- Facilitar la forma de pago.
- Aumentar los apoyos, a través de la difusión del programa.
- Mejorar las estrategias para la difusión de la contraloría social.



FORTALEZAS

- Buena coordinación entre el enlace y la STRC.
- Respuesta inmediata a solicitudes.
- Implementación de la totalidad de las cédulas de evaluación.
- Cuenta con un plan anual de trabajo para atender recomendaciones.



DEBILIDADES

- Falta de coordinación entre el enlace y los encargados de implementar el programa.
- No se cuenta con un padrón de beneficiarios para identificar con mayor facilidad la implementación.
- No se verifica que las cédulas se hayan contestado en su totalidad o que se hayan comprendido los temas.
- No se da una capacitación objetiva en materia de contraloría social.

AMENAZAS

- Eliminación o disminución del recurso.
- Variación de las reglas de operación con lo que se implementa.
- Falta de conocimiento de la contraloría social por parte de los encargados del programa.

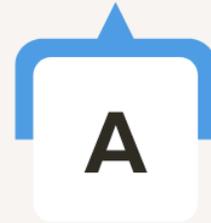


Imagen 1. Análisis FODA
Elaboró: DPC de la STRC.

Nivel de cumplimiento de la Institución

Instituto para el Desarrollo y Atención a las Juventudes			
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

Q3161 Becas y Apoyos para la Población Vulnerable



912 cédulas aplicadas

100 %



ENLACE DE CONTRALORÍA SOCIAL:

Maricarmen Bernal Ramírez

SÍ

Cumplió con la muestra de 382 cédulas



Hombre

Mujer

Sin especificar

388

523

1

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



El Programa tiene por objetivo apoyar a estudiantes guanajuatenses que presenten alguna desventaja, situación de vulnerabilidad en los niveles básico, medio superior, superior, educación especial y formación para el trabajo con la finalidad de contribuir a su permanencia escolar.

MONTO



Recurso aprobado para el Programa es de \$291,169,002.28 (doscientos noventa y un millones ciento sesenta y nueve mil dos pesos 28/100 M.N.).

https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/sites/default/files/programas_sociales/reglas_operacion/2021_JUVENTUDES_GTO_Programa_becas_apoyos_poblacion_vulnerable_reglas_operacion.pdf

CARACTERÍSTICAS DEL APOYO

El Programa oferta los siguientes tipos de apoyos o becas:

- I. Beca Discapacidad;
- II. Beca Raíces;
- III. Beca Guardián;
- IV. Beca a tu lado;
- V. Beca Esperanza;
- VI. Beca Por mí, para ti;
- VII. Beca Sube-T;
- VIII. Apoyo para la Promoción del Acceso y Permanencia en nivel Medio Superior y Superior;
- IX. Apoyo Único para acceso a esquemas de crédito educativo privado;
- X. Beca Unidos GTO

PERFIL DE BENEFICIARIOS

POBLACIÓN POTENCIAL

Personas guanajuatenses inscritas en el nivel básico, medio superior, superior, educación especial y formación para el trabajo.

Tabla 1: Población potencial

Fuente: Reglas de operación del Programa Becas y Apoyos para la Población Vulnerable, publicadas en el periódico oficial.

POBLACIÓN OBJETIVO

599,852 personas guanajuatenses estudiantes de nivel básico, medio superior, superior, educación especial, así como educación o formación para el trabajo, en desventaja o situación de vulnerabilidad.

Tabla 2: Población objetivo

Fuente: Reglas de operación del Programa Becas y Apoyos para la Población Vulnerable, publicadas en el periódico oficial.

POBLACIÓN BENEFICIADA

Personas guanajuatenses estudiantes susceptibles de ser apoyados que cursan el nivel básico, medio superior, superior, educación especial, así como educación o formación para el trabajo que presentan situación de vulnerabilidad que hayan solicitado y asignado la beca o apoyo

Tabla 3: Población beneficiada

Fuente: Reglas de operación del Programa Becas y Apoyos para la Población Vulnerable, 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 presentan 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 **912** personas, de las cuales **523** fueron mujeres, **388** hombres y **1** no lo especificó, en su mayoría de **15 a 24 años**, procedentes principalmente de los municipios de León, Celaya, Irapuato 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 una opción diferente al combo que aparece en la cédula y **292** personas por un familiar o vecino, asimismo, **97 %** refirió conocer el objetivo del programa y **86 %** 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 a los requisitos para ser beneficiario del programa, **887** personas respondieron de manera afirmativa a la interrogante.

Por otro lado, **902** encuestados negaron haber tenido que pagar de forma indebida por el apoyo, **1** persona dijo que le pidieron dinero, **1** que le solicitaron apoyar a un Partido Político y **3** más no especificaron lo que consideraban indebido; respecto al trato por parte de los servidores públicos el **97 %** respondió haber recibido un trato amable y respetuoso, sobre las fechas de entrega del bien

o servicio, el **81 %** respondió haber recibido en el tiempo y forma convenidos, y el **91 %** dijo haber recibido el apoyo 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 **43 %** respondió de manera negativa.

Respecto a si el apoyo otorgado les ha ayudado a estar en una mejor situación, el **95 %** respondió que sí, y el **93 %** que desde su percepción el programa funciona de manera correcta.

Capacitación en el Programa

El **82 %** 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 les dieron una buena explicación del tema.

Además, el **34 %** de los encuestados mencionaron sí requerir una capacitación adicional de su programa, principalmente en idiomas.

Reporte Ciudadano

El **66 %** de los encuestados no presentó reporte ciudadano, mientras que el **26 %** realizó reconocimientos a los servidores públicos, de los cuales según su conocimiento el **3 %** pertenecen al ámbito estatal.

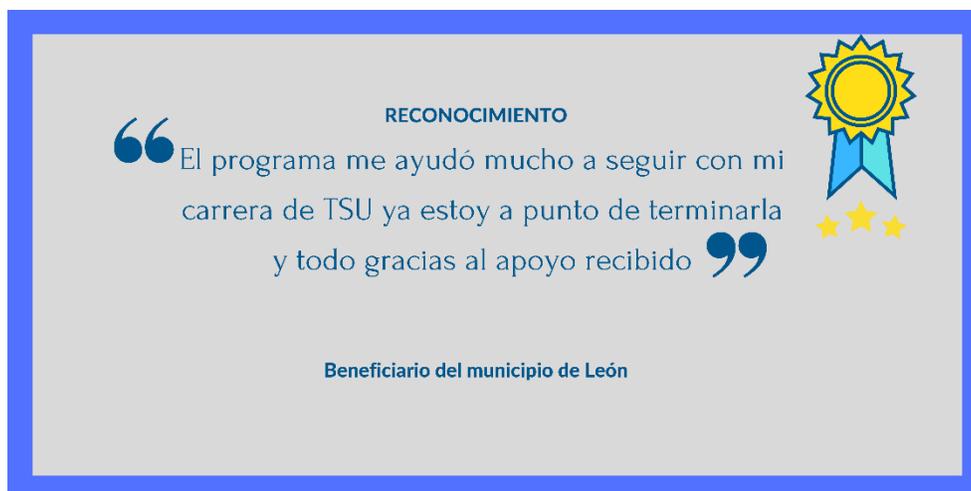


Imagen 2. Reconocimiento al programa/Elaboró: DPC de la STRC.

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:

- 📍 Ma. Consuelo Pérez Monjaraz;
- 📍 Vicente Camargo González;
- 📍 Armando Cortés;
- 📍 Martha Andrade;
- 📍 Nancy Esperanza Sánchez Rodríguez;
- 📍 Arturo de Jesús Cruz Murguía;
- 📍 Paulo Bañuelos;
- 📍 Erika Guadalupe Suárez Salazar;
- 📍 Germán Cervantes Vega; y
- 📍 Melani Murillo Chávez.

En total este programa recibió 229 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 recomendaciones:

Clasificación de las principales recomendaciones ciudadanas

- 📍 El 7 % de las personas encuestadas opina que debe haber mayor **accesibilidad** en el programa.
- 📍 El 3 % de los beneficiarios que respondieron la cédula dijeron que es conveniente **agilizar/simplificar** los trámites y el programa en sí.
- 📍 El 0.22 % de los beneficiarios encuestados opinó que es necesario **cumplir con las reglas de operación del programa**.
- 📍 El 13 % de las personas que respondieron la cédula opinan que se debe **ampliar el apoyo**.
- 📍 2 % de los beneficiarios encuestados opinaron que se debe **digitalizar el proceso**.

- 🔍 4 % de los encuestados mencionaron que hace falta que se brinde más **información sobre reglas de operación**.
- 🔍 El 0.11 % de las personas encuestadas opinó que son necesarios **medios óptimos**.
- 🔍 El 22 % de las personas que respondieron la cédula opinaron que necesitan que se les entregara **más recurso**.
- 🔍 El 5 % de las personas que respondieron la cédula opinan falta hacer **mayor difusión del programa**.
- 🔍 El 2 % tuvieron **otra** recomendación no contenida en el catálogo que se tiene en el formulario y no especificó cuál.
- 🔍 El 0.66 % de los beneficiarios que respondieron la cédula opinaron que se necesita **personal adecuado** para una mejor atención.
- 🔍 0.44 % de las personas que respondieron la cédula mencionaron que es conveniente **respetar los horarios**.
- 🔍 22 % de las personas encuestadas dijeron que es necesario dar **seguimiento** a los beneficiarios.
- 🔍 El 15 % 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	
PUNTUALIDAD 	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.
DESARROLLO DE LA COMUNIDAD 	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.
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.
CUMPLIMIENTO DE LA META 	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.

Imagen 3. Resultados programa Elaboró: DPC de la STRC.

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.
- REVISAR QUE LAS CÉDULAS APLICADAS CORRESPONDAN AL PROGRAMA A EVALUAR.
- CAPACITAR ADECUADAMENTE A LOS BENEFICIARIOS PARA QUE ESTÉN EN POSIBILIDAD DE HACER UN CORRECTO LLENADO DE LA CÉDULA DE EVALUACIÓN.
- REVISAR LAS SUGERENCIAS CIUDADANAS QUE VIENEN PLASMADAS EN LAS CÉDULAS, YA QUE ES INFORMACIÓN QUE COMPETE DIRECTAMENTE A LA DEPENDENCIA.
- 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 Y ENTREGA DE APOYOS.
- 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

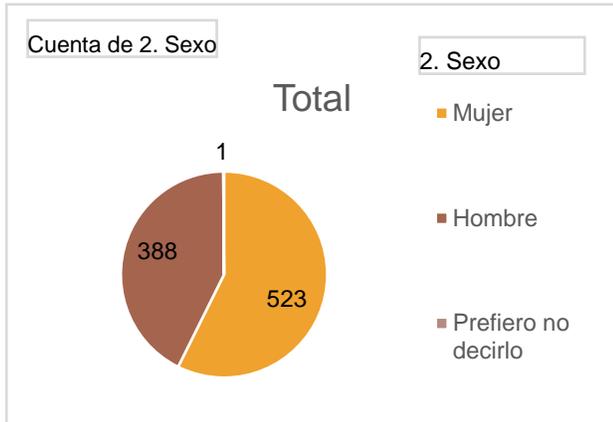
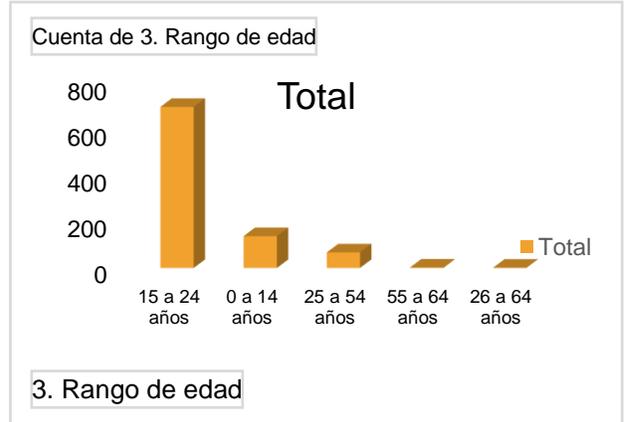


Gráfico 1. Sexo/Programa : "Beca para la población vulnerable"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana



3. Rango de edad

Gráfico 2. Rango de edad/Programa : "Beca para la población vulnerable"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

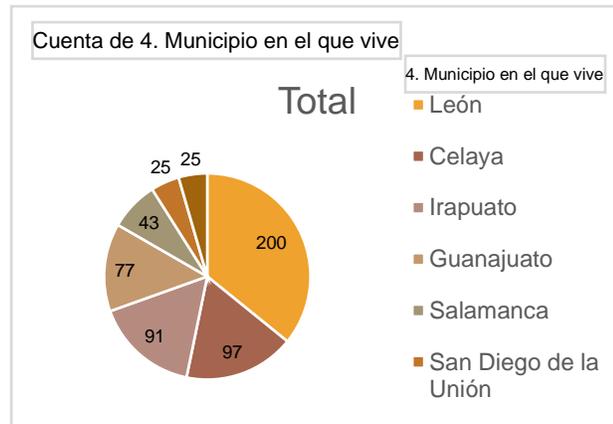


Gráfico 3. Mpio/Programa : "Bea para la población vulnerable: Dirección de Participación Ciudadana

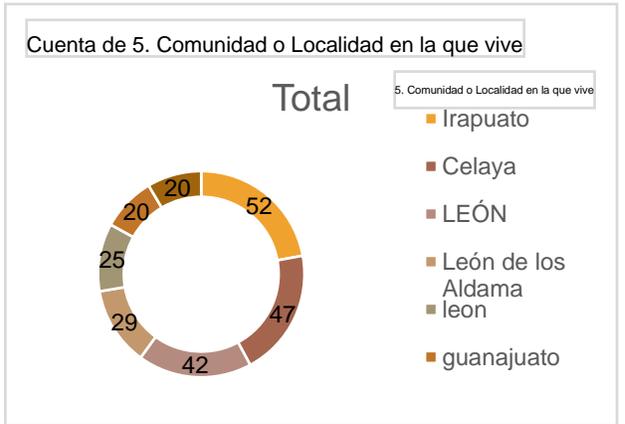


Gráfico 4. Comunidad/Programa : "Beca para la población vulnerable"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

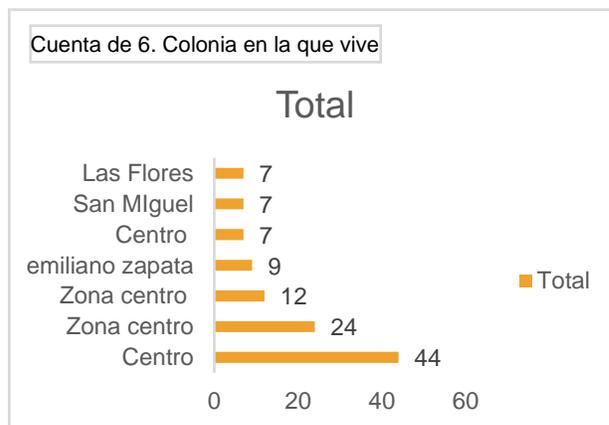
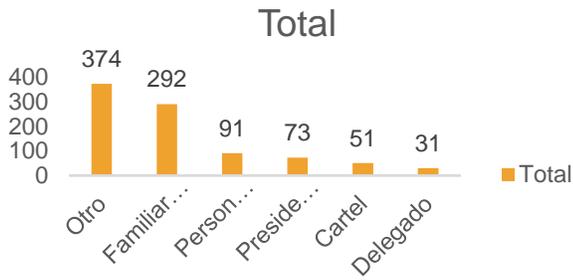


Gráfico 5. Colonia/Programa : "Beca para la población vulnerable"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

II. Evaluación al Programa

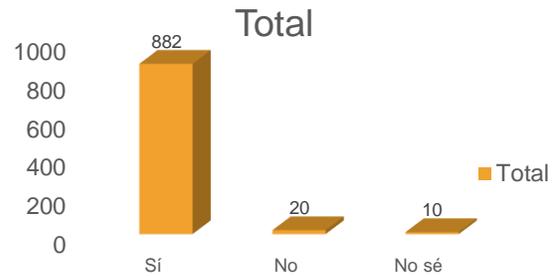
Cuenta de ¿Cómo se enteró del programa?



¿Cómo se enteró del programa?

Gráfico 6. ¿Cómo se enteró?/Programa : "Beca para la población vulnerable"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

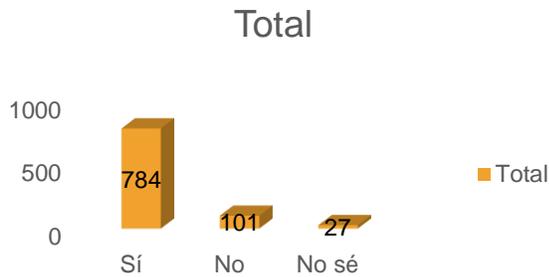
Cuenta de ¿Conoce el objetivo o propósito del programa?



¿Conoce el objetivo o propósito del programa?

Gráfico 7. Objetivo/Programa : "Beca para la población vulnerable"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de ¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?



¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?

Gráfico 8. Derechos/Programa : "Beca para la población vulnerable"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de ¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?

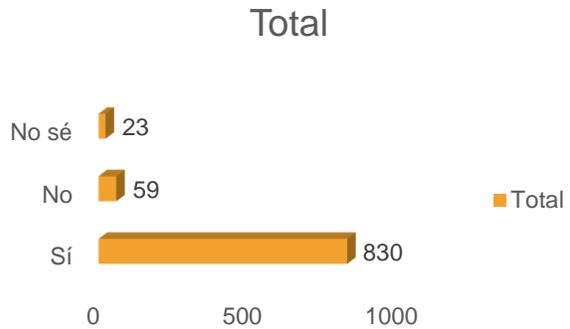


Gráfico 9. CaracterísticasPrograma : "Beca para la población vulnerable" Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de ¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?

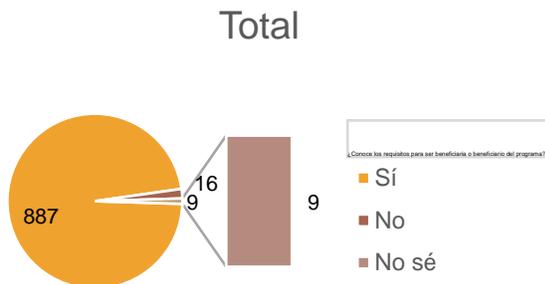


Gráfico 10. Requisitos/Programa : "Beca para la población vulnerable"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de ¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?

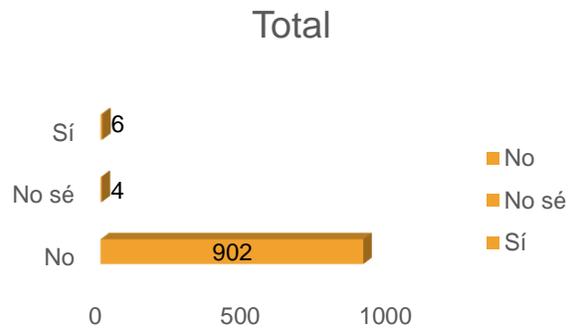


Gráfico 11. Tuvo que pagar/Programa : "Beca para la población vulnerable"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana



Gráfico 12. Responsables/Programa : "Beca para la población vulnerable"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana



Gráfico 13. Fechas/Programa : "Beca para la población vulnerable"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana



Gráfico 14. Apoyo entregado/Programa : "Beca para la población vulnerable"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

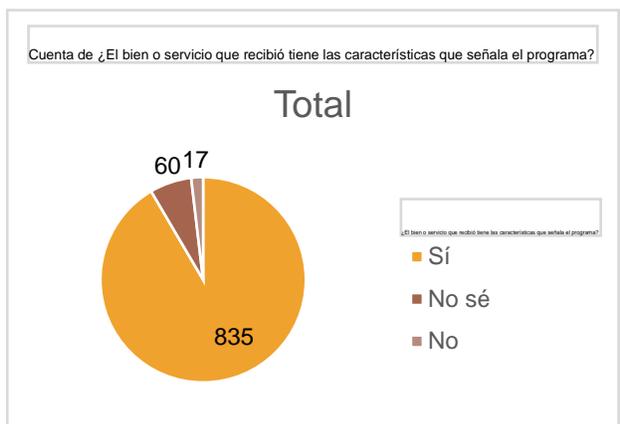


Gráfico 15. Características/Programa : "Beca para la población vulnerable"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

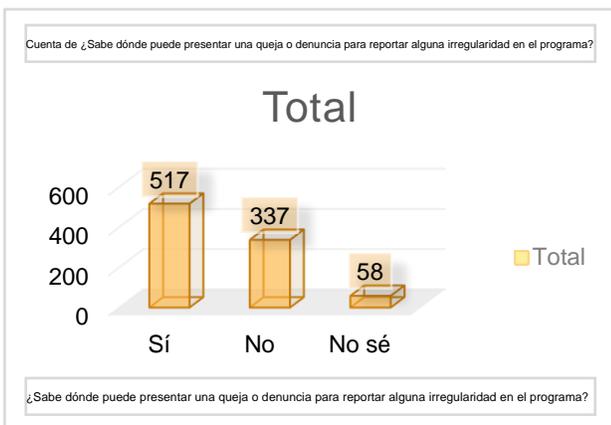


Gráfico 16. ¿Sabe donde presentar una queja?/Programa : "Beca para la población vulnerable"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana



Gráfico 17. Mejorado su situación/Programa : "Beca para la población vulnerable"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

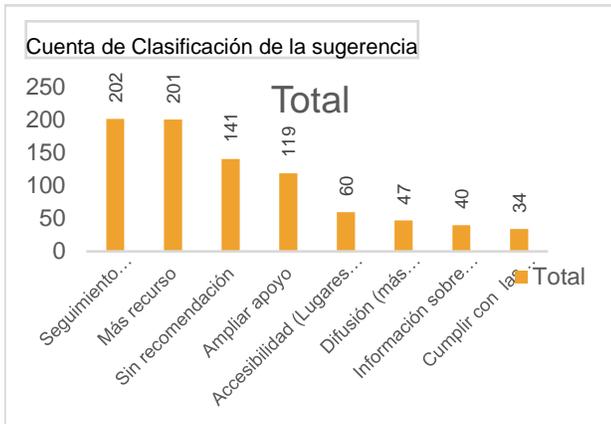


Gráfico 18. Clasificación de la sugerencia/Programa :
 "Beca para la población vulnerable" /Elaboró:
 Dirección de Participación Ciudadana

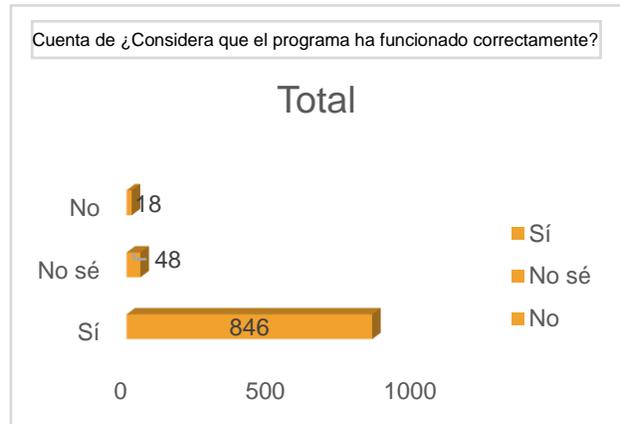


Gráfico 19. ¿El programa ha funcionado
 correctamente?/Programa: "Beca para la población
 vulnerable"/ Elaboró: Dirección de Participación
 Ciudadana



Gráfico 20. ¿Cuál fue la irregularidad que
 detectó?/Programa: "Beca para la población
 vulnerable"/ Elaboró: Dirección de Participación
 Ciudadana

III. Capacitación en el Programa

Cuenta de ¿Cómo califica el trabajo de la persona que impartió la asesoría, capacitación o taller?

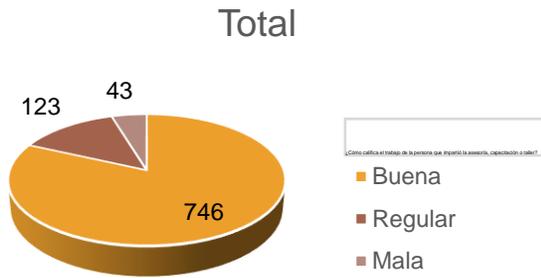


Gráfico 21. ¿Cómo califica el trabajo?/Programa : "Beca para la población vulnerable"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de ¿Qué la/lo motivó a opinar esto?

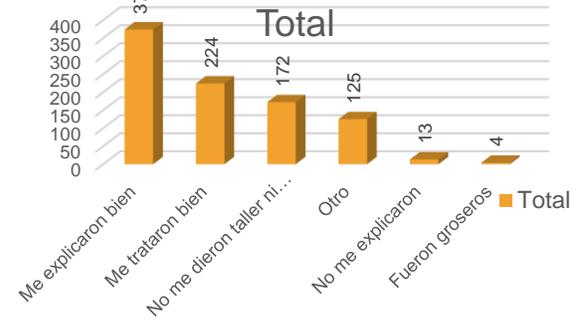
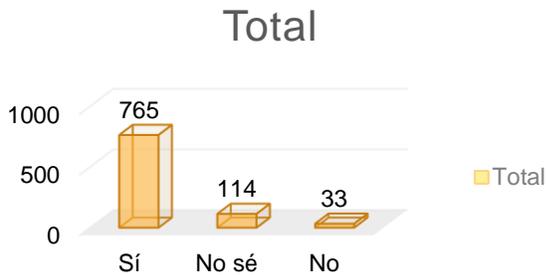


Gráfico 22. ¿Qué la motivo?/Programa : "Beca para la población vulnerable"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

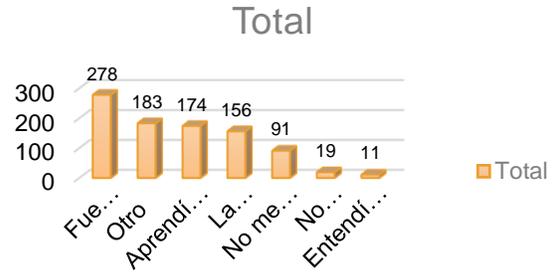
Cuenta de ¿Considera de utilidad la información que recibió?



¿Considera de utilidad la información que recibió?

Gráfico 23. Inf de utilidad/Programa : "Beca para población vulnerable"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de ¿Qué la/lo motivo a opinar esto?



¿Qué la/lo motivo a opinar esto?

Gráfico 24. Qué la motivo/Programa : "Beca para población vulnerable"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de ¿Requiere que su programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?

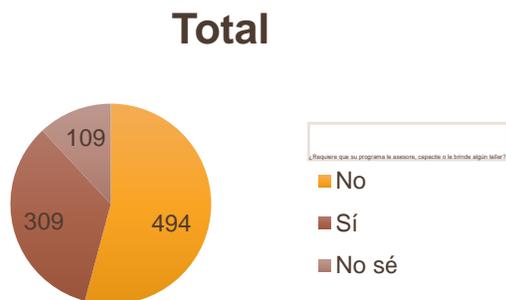


Gráfico 25. Asesoría/Programa : "Beca para población vulnerable"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de Si respondió que si ¿qué temas le gustaría recibir?

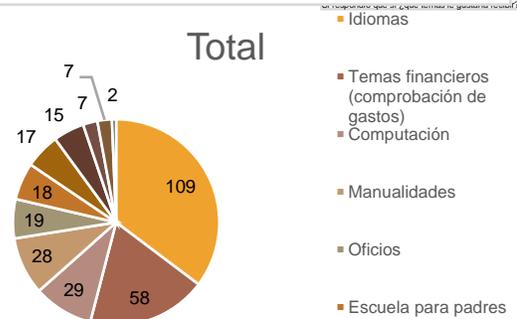


Gráfico 26. ¿Qué temas?/Programa : "Beca para población vulnerable"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

IV. Reporte Ciudadano

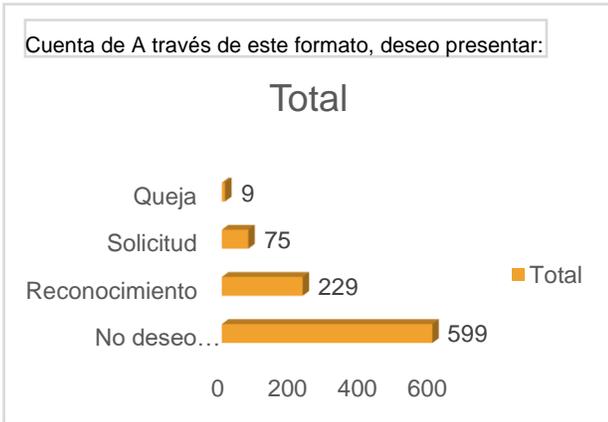


Gráfico 27. Deseo presentar/Programa : "Beca para población vulnerable" Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

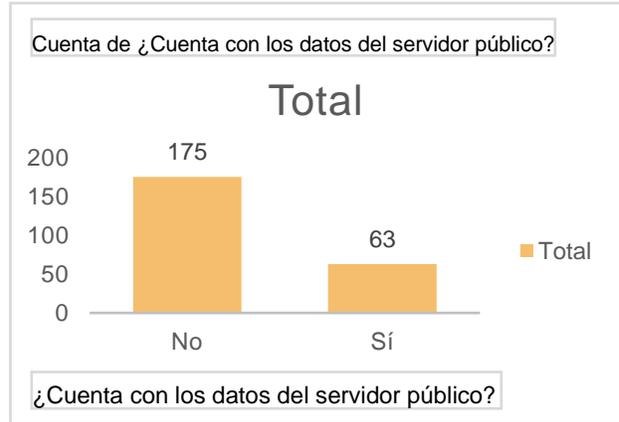


Gráfico 28. Datos serv pub./Programa : "Beca para población vulnerable"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana



Gráfico 29. Nivel del Serv Pub./Programa : "Beca para población vulnerable" /Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

21	Vulnerable	Mejorar el trato por parte de las personas que nos entregan el apoyo (TELECOM e ISSEG).	Cédulas de evaluación								
22		Capacitar mejor al personal que brinda información.	Cédulas de evaluación								
23		Avisar con tiempo sobre la renovación de la beca por medio del correo o número de contacto.	Cédulas de evaluación								
24		Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento de todas las acciones de contraloría social.	STRC								
25		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								
26		Verificar que se cuente con la información necesaria para capturar las cédulas de manera correcta.	STRC								
27		Clasificar de forma correcta las recomendaciones.	STRC								
28		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								
29		Realizar la aplicación de cédulas en cuanto se haya iniciado el programa, se haya capacitado al beneficiario y la veda lo permita.	STRC								
30		Proporcionar a la STRC el programa de trabajo anual.	STRC								
31		Proporcionar al beneficiario y a la STRC calendario de arranque del programa y entrega de apoyo.	STRC								
32		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.