



# Informe 2018 Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia

Contraloría Social en  
Programas Sociales  
Estatales

## **Introducción**

La contraloría social en los proyectos, programas, obras, acciones, trámites y servicios a cargo de la Administración Pública Estatal, es uno de los compromisos más relevantes que se derivaron del Programa de Gobierno 2012-2018, como puede apreciarse en la Estrategia Transversal Impulso al Buen Gobierno, que contempla proyectos específicos como el VI.1.2 Observatorio Ciudadano y VI.8.2 Programa Estatal de Contraloría y Evaluación Social. A través de dichos proyectos se abona a la promoción de la participación de los ciudadanos en la vigilancia, seguimiento y evaluación de las políticas públicas, y se asegura 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.

Así mismo el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 tenía como finalidad dar solidez, dinamismo, competitividad, permanencia y equidad al crecimiento de la economía para la independencia y la democratización política, social y cultural de la nación, asimismo concibe a la participación de la sociedad como un mecanismo fundamental para el cumplimiento de los objetivos y estrategias que el mismo establece; Que la contraloría social constituye una práctica de transparencia y rendición de cuentas, que contribuye a lograr los objetivos y estrategias en materia de política social; Que conforme a lo dispuesto por la Ley General de Desarrollo Social, la contraloría social es el mecanismo de los beneficiarios, para que de manera organizada, verifiquen el cumplimiento de las metas y la correcta aplicación de los recursos públicos asignados a los programas de desarrollo social;

## **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 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 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 Programas Sociales Estatales.

## Estrategia

- I. **Meta 2018:** Incorporar la contraloría social en el 100% de los programas sociales estatales.
- II. **Enlace:** Lic. Luis Daniel Márquez Quintana
- III. **Mecanismo:** Se participó en la capacitación para la estructura de las reglas de operación, coordinada por el Instituto de Planeación del Estado de Guanajuato, en el que se informó a todas las dependencias operadoras de programas sociales estatales, la información que debía ser incluido en cada regla de operación. Se realizó la capacitación con los enlaces de las dependencias, en las que se les compartió información relevante para dar cumplimiento a lo establecido en los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales.

## Vinculación

- I. **Plan Anual de Trabajo (PAT):** Se dio continuidad al PAT firmado entre la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas y cada dependencia operadora de programas sociales estatales con vigencia durante 2017 y 2018.
- 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 con las dependencias y entidades estatales participantes.

## Metodología

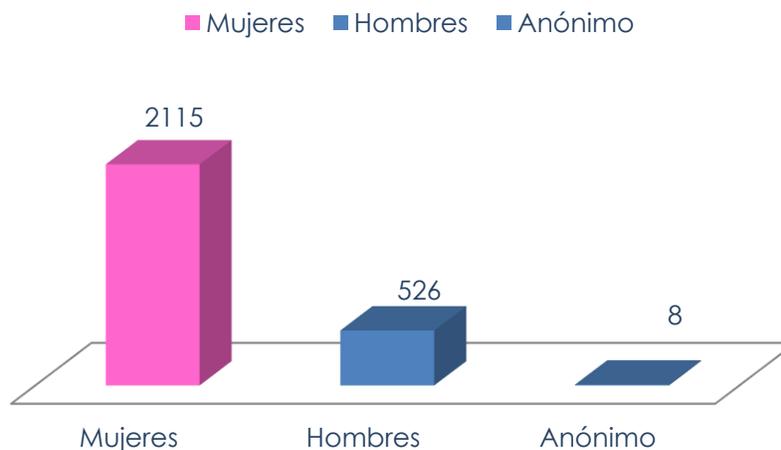
A partir del universo de beneficiarios a atender en cada programa social estatal, se determinó la muestra, así como la modalidad en que se operaría la figura de la contraloría social y se realizó la entrega del material necesario para llevar a cabo las actividades y se realizó la capacitación del enlace de la dependencia, además de mantener comunicación constante para atender cualquier duda y atender requerimientos.

## Acciones realizadas

Durante 2018 se realizaron actividades de contraloría social en 18 programas sociales de los 34 identificados como programas sociales estatales, esto representó el 53%.

En los programas en los que se realizaron actividades de contraloría social que consistieron en la aplicación de cédulas de evaluación y difusión, se contó con la participación de 2,649 ciudadanos de los cuales 2,115 son mujeres, 526 hombres y 8 anónimos, tal como se muestra enseguida.

## Participación Ciudadana



## Resultados por Programa

Los programas incluidos en el ejercicio se mencionan a continuación:

- Programa de Medidas de Protección para Niñas, Niños y Adolescentes.
- Temática de Prevención y Atención a Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Calle (DIM).
- Apoyos Sociales a Niños, Niñas y Adolescentes en Riesgos Psicosociales (PREVERP).
- Centros de Desarrollo Gerontológico.
- Valores en Familia.
- Centros de Asistencia Infantil Comunitarios.
- Prevención de Riesgos Psicosociales (PREVERP).
- Fortalecimiento de Organizaciones de la Sociedad Civil con Objeto Asistencial.
- Brigadas Jurídicas.
- Centros de Asistencia de Desarrollo Infantil.
- Niños y Niños Promotores de Paz en el Entorno Escolar.
- Red Móvil Comunidad Diferente.
- Programa de Atención Dental para Personas Adultas Mayores
- Programa para el Fortalecimiento de las Procuradurías Auxiliares Municipales y Autoridades Municipales de Primer Contacto con Niñas, Niños y Adolescentes.
- Apoyos Sociales a Personas en Situación de Vulnerabilidad.
- Diagnóstico Jurídico y Situacional de Organizaciones de la Sociedad Civil.
- Centros multidisciplinarios para la atención integral de la violencia y albergue para familias y mujeres receptoras de violencia.
- Apoyos sociales a adultos mayores en situación de vulnerabilidad y marginación.

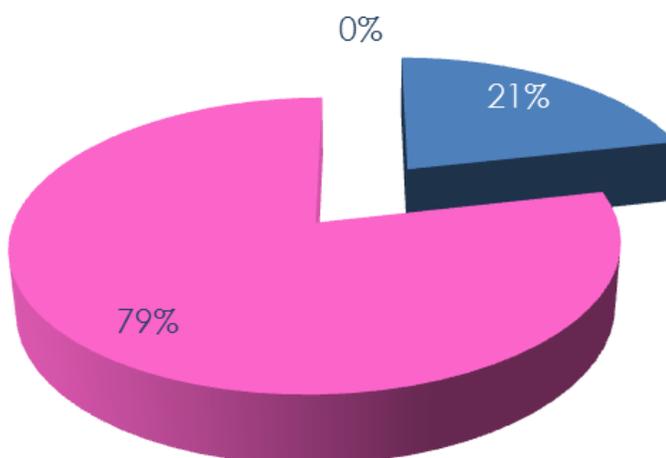
## Programa de Medidas de Protección para Niñas, Niños y Adolescentes.

Se aplicaron 284 cédulas de evaluación y las respuestas a las preguntas relativas a contraloría social muestran que los beneficiarios conocen el programa, sin embargo existe un área de oportunidad para fortalecer todos los rubros a través de la capacitación de los beneficiarios previa a la aplicación de las cédulas.

Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé o respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	244	33	3	284
¿Conoce los beneficios o apoyos que otorga el programa?	223	50	8	284
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	217	50	14	284
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	173	81	25	284
¿Tuv o que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	91	186	1	284
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	272	4	1	284
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	160	111	0	284

### Participación por Género

■ Hombres ■ Mujeres ■ Sin Información



## Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se observan aspectos enfocados en hacer más positiva la experiencia que tienen al recibir el apoyo, a continuación se muestran las sugerencias:

- ✓ Acercar servicios de instituciones.
- ✓ Más becas.
- ✓ Continuidad a la atención.
- ✓ Establecer un calendario y no cambiar fechas.
- ✓ Explicar más.
- ✓ Instalaciones más cómodas.
- ✓ Más material didáctico.

## Los ciudadanos desean ampliar sus conocimientos:

Los beneficiarios desean aprender más y que se incluyan diversas actividades y al conocer sus intereses, es posible enriquecer los servicios que se les brindan. Los temas en los que desean recibir información son:

- ✓ Bullying.
- ✓ Derechos de las personas y qué hacer ante omisiones.
- ✓ Desarrollo personal: Autoestima, stress, aceptación y valores.
- ✓ Educación Familiar, abordar el tema de la sexualidad, motivación a estudiar, apoyo al desarrollo de los hijos en distintas etapas y el vocabulario que usan.
- ✓ Gestión de gobierno para conocer otros programas.
- ✓ Prevención del delito.
- ✓ Salud física, emocional y psicológica.
- ✓ Sexualidad, abuso sexual, aborto, suicidio y drogadicción.
- ✓ Violencia intrafamiliar, noviazgo, escuela, prevención y cómo actuar en caso de ya vivirla.

## Opinión de una ciudadana:

” Es muy buen programa, la atención es muy buena y abundante, tiene muy buen alcance y buenas herramientas para los usuarios  
*Beneficiario del Programa*

## Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos saben reconocer cuando reciben una atención de excelencia y en esta sección se presentan los nombres de quienes han dejado una huella positiva en ellos, esto con el fin de que puedan ser reconocidos por su buena labor:

1. María de Jesús León Fuentes, 12 felicitaciones.
2. Inés Adelina López Ramírez, 11 felicitaciones.
3. Norma Rocío Gutiérrez Vaca, 10 felicitaciones.
4. Ana Laura Hernández, 4 felicitaciones.
5. Judith Alejandrina Falcón, 3 felicitaciones.
6. Margarita Almaguer Andrade, 3 felicitaciones.

## Temas pendientes por atender:

Se tiene pendiente la atención de 5 solicitudes. Los folios son:

- ✓ **9744:** Solicito apoyo de despensa mensual al DIF Estatal ya que es un adulto mayor, el cual vive solo y por su avanzada edad no puede trabajar.
- ✓ **9748:** necesito ayuda para una casa porque se está cayendo mi cuarto donde vivo.
- ✓ **9745:** Apoyo con una ampliación de una vivienda.
- ✓ **11422:** En la escuela el maestro solo les pone películas, Solicito que se supervise, Escuela Benito Juárez de la comunidad San Antonio El Chico (Este caso fue enviado a SEG para apoyo).
- ✓ **COREAS 14/2018-C:** Me gustaría que fuera un poco más largo el proceso donde se pueda evaluar mucho mejor los motivos

## Recomendación de Mejora para el Programa:

Analizar las sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas para mejorar la experiencia de los beneficiarios, así como incrementar el aprovechamiento de apoyo y difundir las acciones realizadas y remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.

La recomendación es atender a la brevedad los reportes ciudadanos pendientes e informar a la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, además de en lo sucesivo, atender la obligación de dar respuesta a los reportes ciudadanos en un periodo no mayor a los 20 días hábiles posteriores a su recepción.

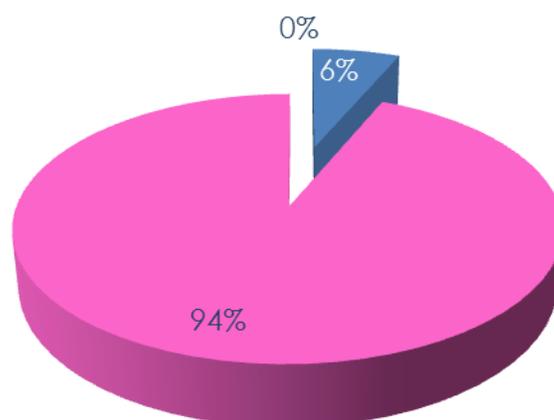
## Temática de Prevención y Atención a Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Calle (DIM)

Se aplicaron 392 cédulas de evaluación y las respuestas a las preguntas relativas a contraloría social, muestran que la mayoría de los beneficiarios conocen el programa, sin embargo, se pueden fortalecer todos los rubros, sobre todo el informarles la manera de presentar una queja o una denuncia.

Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	370	8	7	7	392
¿Conoce los beneficios o apoyos que otorga el programa?	379	6	4	3	392
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	381	3	7	1	392
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	353	25	2	12	392
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	20	363	1	8	392
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	380	5	0	7	392
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	235	142	0	15	392

### Participación por Género

■ Hombres ■ Mujeres ■ Sin Información



## **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:

- ✓ Apoyo para los demás hijos.
- ✓ Asegurar que beneficiarios y responsables del programa cumplan en todo.
- ✓ Aumentar la beca.
- ✓ El programa está bien así.
- ✓ Entrega más ordenada.
- ✓ Farmacias ISSEG: Que cuenten con el suficiente dinero para pagar y evitar hacernos esperar.
- ✓ Fomentar que los papás cumplan con la asistencia a la escuela.
- ✓ Incluir apoyo alimenticio.
- ✓ Incrementar la beca.
- ✓ Mejorar la comunicación.
- ✓ Más apoyos para que los niños sigan estudiando.
- ✓ Más pláticas para jóvenes.
- ✓ Más talleres.
- ✓ Promover el respeto al horario gobierno y beneficiarios.
- ✓ Tolerancia en los horarios con madres trabajadoras.
- ✓ Contar con cursos de corte de cabello.
- ✓ No entregar recibos o ampliar la lista de compras (entre otras cosas, incluir boletos de transporte).

## **Los ciudadanos desean ampliar sus conocimientos:**

Los temas de interés son los siguientes:

- ✓ Acondicionamiento físico de acuerdo a la edad.
- ✓ Actividades culturales (Danza, música, piano, canto, teatro, dibujo, pintura).
- ✓ Alta costura.
- ✓ Baile: Hustle, Swing, Linda hop, Salsa, Rock.
- ✓ Belleza, barbería, pedicure, colorimetría, manicure y Uña.
- ✓ Cocina, repostería, conservas de alimentos y panadería.
- ✓ Computación, programación, redes sociales, seguridad informática, robótica y paquetería.
- ✓ Comunicación en la familia
- ✓ Defensa personal y prevención del delito
- ✓ Desarrollo personal: Autoestima, stress, aceptación y valores.

- ✓ Educación Familiar, abordar el tema de la sexualidad, motivación a estudiar, apoyo al desarrollo de los hijos en distintas etapas y el vocabulario que usan.
- ✓ Elaboración de productos de limpieza.
- ✓ Emprendedurismo.
- ✓ Fútbol.
- ✓ Gestión de gobierno: Apoyos disponibles y trámites.
- ✓ Idiomas: Inglés, Coreano, Chino, Mandarín, Tailandés, Alemán y Portugués.
- ✓ La familia, convivencia y comunicación.
- ✓ Manualidades.
- ✓ Primeros auxilios, aplicación de inyecciones y prevención de accidentes dentro y fuera de casa.
- ✓ Regularización, Matemáticas, química, cálculo, biología.
- ✓ Salud física, emocional y psicológica.
- ✓ Sexualidad, abuso sexual, aborto, suicidio y drogadicción.
- ✓ Violencia intrafamiliar, noviazgo, escuela, prevención y cómo actuar en caso de ya vivirla.
- ✓ Zumba, Baile y Yoga.

### **Servidores públicos destacados:**

Los ciudadanos saben reconocer cuando reciben una atención de excelencia y en esta sección se presentan los nombres de quienes han dejado una huella positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que puedan ser reconocidos por su buena labor:

- ✓ Ma. Guadalupe Ramírez Olguín, 15 felicitaciones.
- ✓ Rosalba Hernández Camarena, 14 felicitaciones.
- ✓ María Elena Ayala, 13 felicitaciones.
- ✓ Erika y Marichuy, 13 felicitaciones.
- ✓ José Roberto Hernández Martínez, 10 felicitaciones.
- ✓ Hilaria Torres Torres, 10 felicitaciones.
- ✓ Fabiola Ochoa Miranda, 7 felicitaciones.
- ✓ Angélica Silva Villa, 6 felicitaciones.
- ✓ Viviana Martínez Ventura, 6 felicitaciones.
- ✓ Ana María García Pérez, 5 felicitaciones.
- ✓ Ma Dolores Monroy y Brenda Aguirre, 4 felicitaciones.
- ✓ María Ruiz Morales, 4 felicitaciones.
- ✓ Rosa Isela Contreras Barajas, 4 felicitaciones.

## Opinión de una beneficiaria.

” Son personas comprometidas no solo con su trabajo sino con las personas que formamos parte del programa, han sido transparentes y nos motivan a seguir adelante

*Beneficiaria del Programa*

## Temas pendientes por atender:

Los reportes ciudadanos pendientes de atención son;

Solicitudes:

- ✓ 10658, Separar las actividades por grados escolares para integrarse con gusto al taller
- ✓ 9945, Quisiera que me cambiaran la beca PREVERP a DIM porque mi niña ya paso a secundaria y esta beca me ayuda mucho pero si se pudiera cambiar a DIM ya que son más beneficios y ya tengo tiempo con la beca de PREVERP
- ✓ 9947, Que se nos diera un poco más, muchas gracias por la beca
- ✓ 10654, Talleres de manualidades
- ✓ 10598, 10596, 10553, 10429, 10516,
- ✓ 10599, Ser muy amables y generosos con todos y apoyarnos en todo

Quejas:

- ✓ 10019, En que se nos debe de hacer conciencia en nuestros deberes y obligaciones como beneficiario del programa y respetar a las personas encargadas del programa.
- ✓ 10596, Que las reuniones se realizaran el día de las entregas de becas.
- ✓ 10597, Que no haya tantas reuniones, económicamente me afecta.

## Recomendación de Mejora para el Programa:

Atender a la brevedad los reportes ciudadanos pendientes e informar a la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, además de en lo sucesivo, atender la obligación de dar atención a los reportes ciudadanos en un periodo no mayor a los 20 días hábiles posteriores a su recepción.

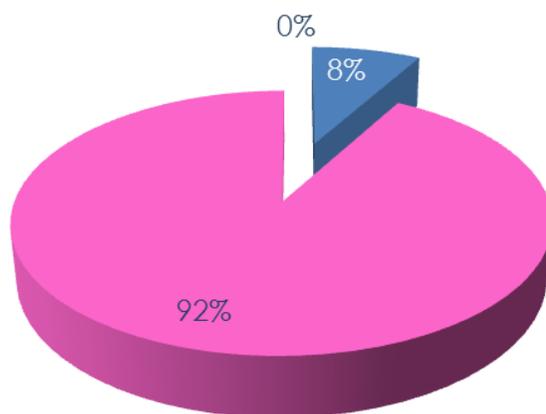
## Apoyos Sociales a Niños, Niñas y Adolescentes en Riesgos Psicosociales (PREVERP)

Se aplicaron 161 cédulas de evaluación y las respuestas a las preguntas relativas a contraloría social muestran que los beneficiarios conocen el programa; y el área que es necesario fortalecer, es el informar sobre la manera de presentar una queja o una denuncia.

Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Sí	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	155	4	1	1	161
¿Conoce los beneficios o apoyos que otorga el programa?	155	4	1	1	161
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	160	0	0	1	161
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	147	11	0	3	161
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	7	151	0	3	161
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	154	3	1	3	161
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	119	40	0	2	161

### Participación por Género

■ Hombres ■ Mujeres ■ Sin Información



## **Sugerencias de mejora hechas por los beneficiarios:**

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se observan aspectos enfocados en hacer más positiva la experiencia que tienen al recibir el apoyo, a continuación se muestran las sugerencias:

- ✓ Disminuir requisitos (gastan mucho en pasajes pues son de comunidad).
- ✓ Farmacias ISSEG: Mejorar la atención al cliente.
- ✓ Incrementar actividades.
- ✓ Incrementar la beca.
- ✓ Más frecuencia.
- ✓ Más pláticas para los niños incluyendo prevención.
- ✓ Más temas sobre la familia.
- ✓ No entregar recibos o ampliar la lista de compras (entre otras cosas, incluir boletos de transporte).
- ✓ Puntualidad para iniciar y terminar las juntas.

## **Los ciudadanos desean ampliar sus conocimientos:**

Los temas son los siguientes:

- ✓ Acondicionamiento físico de acuerdo a la edad.
- ✓ Alta costura
- ✓ Belleza, barbería, pedicure, colorimetría, manicure y Uñas
- ✓ Cocina, repostería, conservas de alimentos y panadería
- ✓ Desarrollo personal: Autoestima, stress, aceptación y valores.
- ✓ Educación Familiar, abordar el tema de la sexualidad, motivación a estudiar, apoyo al desarrollo de los hijos en distintas etapas y el vocabulario que usan.
- ✓ Gestión de gobierno: Apoyos disponibles y trámites.
- ✓ Manualidades
- ✓ La familia, convivencia y comunicación
- ✓ Oficios: Carpintería, Herrería, Electricidad y albañilería
- ✓ Prevención del delito
- ✓ Primeros auxilios, aplicación de inyecciones y prevención de accidentes dentro y fuera de casa
- ✓ Salud física, emocional y psicológica.
- ✓ Sexualidad, abuso sexual, aborto, suicidio y drogadicción
- ✓ Sustentabilidad en casa e industria.
- ✓ Violencia intrafamiliar, noviazgo, escuela, prevención y cómo actuar en caso de ya vivirla.

## Servidores públicos destacados:

- ✓ Jorge Morado García, 8 felicitaciones.
- ✓ Fátima Liliana Rodríguez Flores, 7 felicitaciones.
- ✓ Olivia Pérez Núñez, 5 felicitaciones.
- ✓ Rosa Isela Estrada Ramírez, 5 felicitaciones.
- ✓ Ana Luisa Iturreria García, 4 felicitaciones.
- ✓ Liethza Pranti Escalante, 3 felicitaciones.
- ✓ Ana Laura Cano Guerrero, 3 felicitaciones.
- ✓ Rigoberto Rangel, 3 felicitaciones.
- ✓ Rosario Lepe Vega, 2 felicitaciones.

## Temas pendientes por atender:

Solicitud:

10212, Que nos pusieran talleres de repostería o manualidades aunque fuera un día a la semana

Queja:

10214, Me parece que son muchas vueltas me gustaría que todas las reuniones se hicieran en un solo día para que se aprovechara toda la información

## Recomendación de Mejora para el Programa:

Analizar la posible simplificación y mejora del trámite, en base a la solicitud, queja y sugerencias de mejora hechas por los beneficiarios.

Atender a la brevedad los reportes ciudadanos pendientes e informar a la Secretaría de la Transparencia y rendición de cuentas, además de en lo sucesivo, atender la obligación de dar respuesta a los reportes ciudadanos en un periodo no mayor a los 20 días hábiles posteriores a su recepción.

## Opinión de una ciudadana:

”

Son excelentes capacitadoras, motivadoras y entusiastas que contagian su amabilidad y apoyo a la gente que se acerca a todas ellas.

*Beneficiaria del programa*

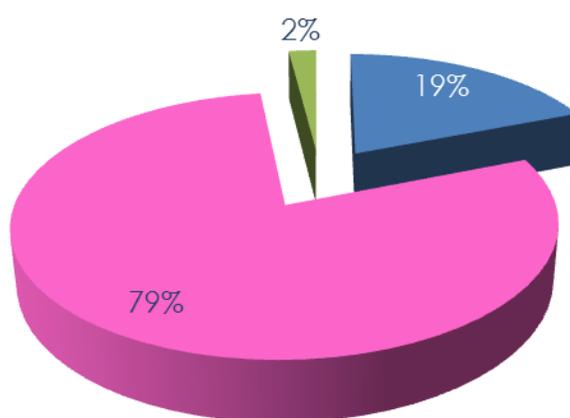
## Centros de Desarrollo Gerontológico.

Se aplicaron 100 cédulas de evaluación y las respuestas a las preguntas relativas a contraloría social muestran que la mayoría de los beneficiarios conocen el programa, sin embargo es necesario reforzar el tema del pago de alguna contraprestación que hagan los beneficiarios, explicando el motivo de ella y el instrumento normativo en el que se sustenta.

Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	92	4	1	3	100
¿Conoce los beneficios o apoyos que otorga el programa?	98	1	0	1	100
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	95	3	0	2	100
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	93	5	0	2	100
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	48	49	0	3	100
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	94	2	0	4	100
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	82	15	0	3	100

### Participación por Género

■ Hombres ■ Mujeres ■ Sin Información



## **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:

- ✓ El programa está bien así
- ✓ Más actividades
- ✓ Más capacitaciones
- ✓ Más maestros
- ✓ Mejorar la comunicación.

## **Los ciudadanos desean ampliar sus conocimientos:**

Los ciudadanos desean aprender y el conocer los temas, brinda la posibilidad de ampliar y mejorar el servicio que se entrega en cada centro, los rubros se presentan a continuación:

- ✓ Acondicionamiento físico de acuerdo a la edad.
- ✓ Cocina, repostería, conservas de alimentos y panadería.
- ✓ Derechos de las personas y qué hacer ante omisiones.
- ✓ Derechos y obligaciones de mujeres, hombres y niños.
- ✓ Desarrollo personal: Autoestima, stress, aceptación y valores.
- ✓ Huertos orgánicos.
- ✓ Jardinería.
- ✓ La mejor forma de atender a los adultos mayores.
- ✓ Manualidades
- ✓ Primeros auxilios, aplicación de inyecciones y prevención de accidentes dentro y fuera de casa.
- ✓ Salud física, emocional y psicológica.
- ✓ Tanatología.

## **Servidores públicos destacados:**

Los ciudadanos saben reconocer cuando reciben una atención de excelencia y en esta sección se presentan los nombres de quienes han dejado una huella positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

Luis Enrique Jáuregui Aguilera, 75 felicitaciones.

## Temas pendientes por atender:

Solicitud:

11025, Celaya, Queremos a la maestra Rosalba Segura.

Queja:

11056, Celaya, No tenemos apoyo de nadie, no tenemos maestros, no hay atención del personal, no hay papel en el baño, la coordinadora nunca esta, nunca nos visitan de parte de la presidencia, ya no nos motivan con cobijas ni premios, el desayuno no sirve

## Recomendación de Mejora para el Programa:

Atender a la brevedad los reportes ciudadanos pendientes e informar a la Secretaría de la Transparencia y rendición de cuentas, además en lo sucesivo, atender la obligación de dar respuesta a los reportes ciudadanos en un periodo no mayor a los 20 días hábiles posteriores a su recepción.

## Opinión de una beneficiaria.

” No tenemos apoyo de nadie, no tenemos maestros , no hay atención del personal, no hay papel en el baño, la coordinadora nunca esta, nunca nos visitan de parte de la presidencia, ya no nos motivan con cobijas ni premios, el desayuno no sirve

*Beneficiaria del Programa*

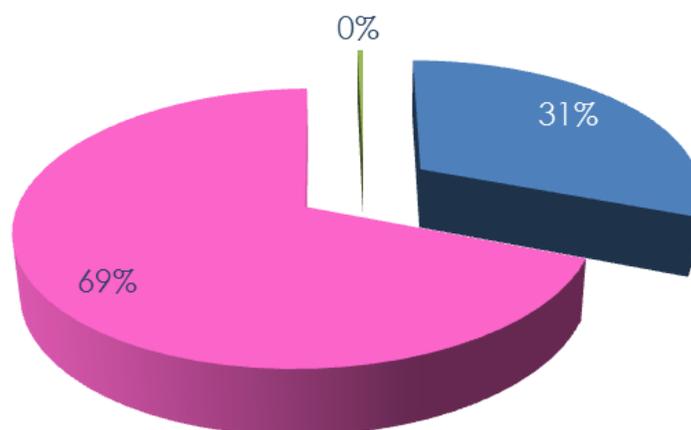
## Valores en Familia.

Se aplicaron 266 cédulas de evaluación y las respuestas a las preguntas relativas a contraloría social muestran que aun cuando la mayoría conoce el programa, también hay una oportunidad para reforzar los temas con los beneficiarios.

Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	223	24	17	2	266
¿Conoce los beneficios o apoyos que otorga el programa?	217	25	21	3	266
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	204	40	18	4	266
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	167	63	29	7	266
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	24	223	15	4	266
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	242	6	10	8	266
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	143	115	0	8	266

### Participación por Género

■ Hombres ■ Mujeres ■ Sin Información



## **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:

- ✓ Capacitación sobre derechos y obligaciones en el programa.
- ✓ Difusión del programa.
- ✓ Hablar más sobre autoestima y retos de la adolescencia.
- ✓ Identificación de gente que necesita más ayuda.
- ✓ Incluir actividades más divertidas.
- ✓ Incorporar actividades con papás.
- ✓ Más difusión del programa.
- ✓ Box lunch.
- ✓ Más pláticas en la escuela para los niños.
- ✓ Más pláticas con temas diversos y con mayor duración.
- ✓ Mejorar la organización y la preparación del personal.
- ✓ Plantear mejor las actividades.
- ✓ Que no haya maltrato.

## **Los ciudadanos desean ampliar sus conocimientos:**

Mencionaron la inquietud de recibir información sobre:

- ✓ Belleza, barbería, pedicure, colorimetría, manicure y Uñas
- ✓ Bullying
- ✓ Computación, programación, redes sociales, seguridad informática, robótica y paquetería.
- ✓ Desarrollo personal: Autoestima, stress, aceptación y valores.
- ✓ Educación Familiar, abordar el tema de la sexualidad, motivación a estudiar, apoyo al desarrollo de los hijos en distintas etapas y el vocabulario que usan.
- ✓ La familia, convivencia y comunicación
- ✓ Manualidades
- ✓ Nutrición y formas de balancear la comida.
- ✓ Salud física, emocional y psicológica.
- ✓ Sexualidad, abuso sexual, aborto, suicidio y drogadicción
- ✓ Violencia intrafamiliar, noviazgo, escuela, prevención y cómo actuar en caso de ya vivirla.

## **Servidores públicos destacados:**

Los ciudadanos saben reconocer cuando reciben una atención de excelencia y en esta sección se presentan los nombres de quienes han dejado una huella positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

1. Miguel Alfaro Andrade y Evelio, 14 felicitaciones.
2. Brenda Jacqueline Aguirre Salazar, 7 felicitaciones.
3. Miguel Alfaro Andrade, 5 felicitaciones.
4. Nancy Liliana Centeno Moreno, 5 felicitaciones.
5. Rosario Lepe Vega, 2 felicitaciones.
6. Fátima Ortiz Nieves, 2 felicitaciones.
7. Pepe Flores, 2 felicitaciones.

## **Temas pendientes por atender:**

Denuncia:

- 11236, No tiene información.

Solicitud:

- 11656, Apaseo el Alto, SOLICITUD: Capacitación para el mejor desempeño de nuestro trabajo RECONOCIMIENTO: Ardua labor por mejorar los talleres y platicas que impartimos así como motivarnos a realizar mejor nuestro trabajo y la sensibilización hacia nuestras labores.
- 11648, Coroneo, Hay personas muy necesitadas de servicios propios, casa, salud y el bien vivir que el DIF puede apoyar.
- 11235, No tiene información.

## **Recomendación de Mejora para el Programa:**

Atender a la brevedad los reportes ciudadanos pendientes e informar a la Secretaría de la Transparencia y rendición de cuentas, además en lo sucesivo, atender la obligación de dar respuesta a los reportes ciudadanos en un periodo no mayor a los 20 días hábiles posteriores a su recepción.

Analizar las sugerencias de los ciudadanos y establecer un plan de acción que permita mejorar en la medida de lo posible, la calidad de las sesiones que se tienen.

## Opinión de una beneficiaria.

” Felicitarlos y dales las gracias por su apoyo, paciencia y comprensión en las capacitaciones de escuela para padres nos llevamos algo bueno para ser mejores padres

*Beneficiario del Programa*

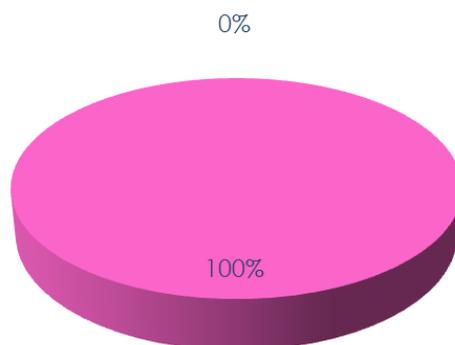
## Centros de Asistencia Infantil Comunitarios.

Se aplicaron 5 cédulas de evaluación y debido al bajo número no es posible tener información representativa de lo que los beneficiarios opinan del programa.

Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Sí	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	5	0	0	0	5
¿Conoce los beneficios o apoyos que otorga el programa?	5	0	0	0	5
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	5	0	0	0	5
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	5	0	0	0	5
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	2	3	0	0	5
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	5	0	0	0	5
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	5	0	0	0	5

### Participación por Género

■ Hombres ■ Mujeres ■ Sin Información



## Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

No hubo sugerencias.

## Los ciudadanos desean ampliar sus conocimientos:

Mencionaron la inquietud de recibir información sobre:

- ✓ Salud física, emocional y psicológica.

## Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos saben reconocer cuando reciben una atención de excelencia y en esta sección se presentan los nombres de quienes han dejado una huella positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- ✓ Madai, 1 felicitación.
- ✓ Mayra Pichardo, 1 felicitación.

## Temas pendientes por atender:

No hay reportes ciudadanos pendientes de atención.

## Opinión de una beneficiaria.

”

Estoy satisfecha de como atendieron a mi hija y la paciencia que tienen y que promueven los valores con todos los niños

*Beneficiaria del Programa*

## Recomendación de Mejora para el Programa:

Durante 2019 llevar a cabo las acciones que conduzcan al cumplimiento de la meta de contraloría social en cuanto al número de cédulas de evaluación a aplicar en el periodo y ciudadanos capacitados. Esto alineado al art. 35 de los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales.

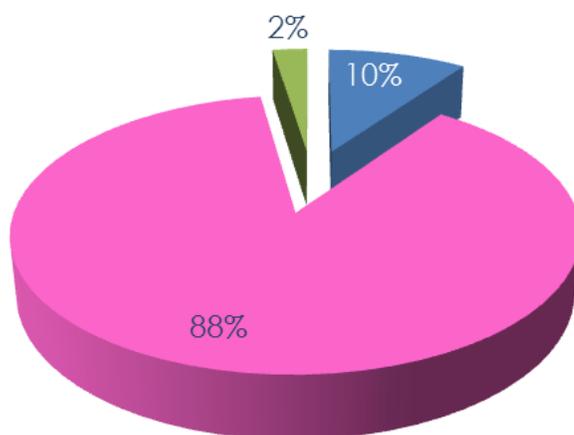
## Prevención de Riesgos Psicosociales (PREVERP).

Se aplicaron 41 cédulas de evaluación y las respuestas a las preguntas relativas a contraloría social muestran que la mayoría conoce el programa.

Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	39	1	0	1	41
¿Conoce los beneficios o apoyos que otorga el programa?	37	3	0	1	41
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	39	1	0	1	41
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	36	4	0	1	41
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	1	39	0	1	41
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	40	0	0	1	41
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	35	3	0	3	41

### Participación por Género

■ Hombres ■ Mujeres ■ Sin Información



### Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, no se encontró ninguno.

## **Los ciudadanos desean ampliar sus conocimientos:**

Mencionaron la inquietud de recibir información sobre:

- ✓ Defensa personal y prevención del delito.
- ✓ Educación Familiar, abordar el tema de la sexualidad, motivación a estudiar, apoyo al desarrollo de los hijos en distintas etapas y el vocabulario que usan.
- ✓ Sexualidad, abuso sexual, aborto, suicidio y drogadicción.
- ✓ Violencia intrafamiliar, noviazgo, escuela, prevención y cómo actuar en caso de ya vivirla.

## **Servidores públicos destacados:**

No se mencionaron servidores públicos a felicitar.

## **Temas pendientes por atender:**

- No hay reportes ciudadanos pendientes.

## **Recomendación de Mejora para el Programa:**

Durante 2019 llevar a cabo las acciones que conduzcan al cumplimiento de la meta de contraloría social en cuanto al número de cédulas de evaluación a aplicar en el periodo y ciudadanos capacitados. Esto alineado al art. 35 de los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales.

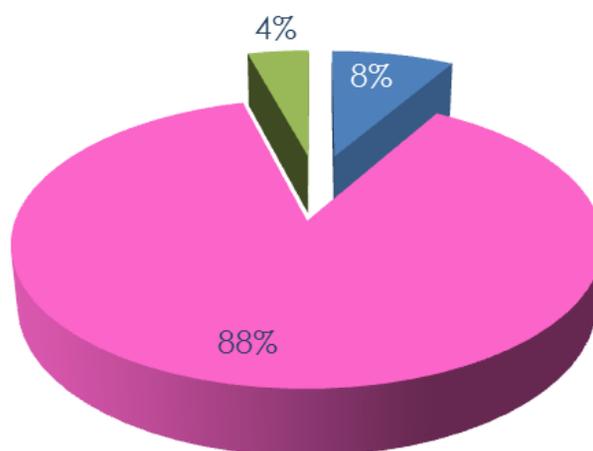
## Fortalecimiento de Organizaciones de la Sociedad Civil con Objeto Asistencial.

Se aplicaron 24 cédulas de evaluación y las respuestas a las preguntas relativas a contraloría social muestran que la mayoría conoce el programa.

Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	24	0	0	0	24
¿Conoce los beneficios o apoyos que otorga el programa?	24	0	0	0	24
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	24	0	0	0	24
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	24	0	0	0	24
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	2	21	1	0	24
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	24	0	0	0	24
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	20	3	0	1	24

### Participación por Género

■ Hombres ■ Mujeres ■ Sin Información



## Sugerencias de mejora hechas por los beneficiarios:

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

- ✓ Ampliar periodo de entrega de informe
- ✓ Mejorar y simplificar los trámites

## Los beneficiarios desean ampliar sus conocimientos:

Mencionaron la inquietud de recibir información sobre:

- ✓ Administración de negocio: Permisos, administración, crecimiento, innovación, atención al cliente, comercialización y ventas.
- ✓ Asesoría: Actualización fiscal.
- ✓ Atención al cliente.
- ✓ Gestión de gobierno: Apoyos disponibles y trámites.
- ✓

## Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos saben reconocer cuando reciben una atención de excelencia, y a continuación se menciona el nombre del servidor público, con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- ✓ Juan Antonio Arzola Vargas, 9 felicitaciones.

## Temas pendientes por atender:

- ✓ No hay reportes ciudadanos pendientes de atención.

## Opinión de una ciudadana:

” Agradecemos sus finas atenciones y apoyo que siempre nos han brindado para mejora de nuestra asociación  
*Beneficiaria del Programa*

## Recomendación de Mejora para el Programa:

No se emiten recomendaciones para este programa.

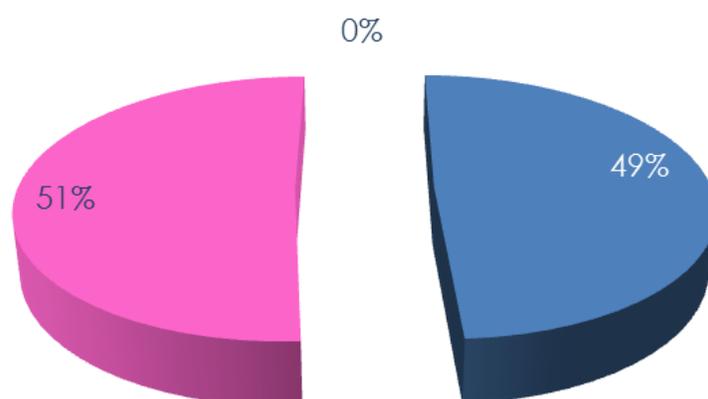
## Brigadas Jurídicas

Se aplicaron 226 cédulas de evaluación y las respuestas a las preguntas relativas a contraloría social muestran que aun cuando la mayoría conoce el programa, también hay una oportunidad para reforzar todos los temas con los beneficiarios.

Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	215	5	4	2	226
¿Conoce los beneficios o apoyos que otorga el programa?	216	4	4	2	226
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	216	4	4	2	226
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	213	4	5	4	226
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	5	216	4	1	226
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	218	3	4	1	226
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	190	31	0	5	226

### Participación por Género

■ Hombres ■ Mujeres ■ Sin Información



## Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

- ✓ Hacer las brigadas más seguido.
- ✓ Más difusión de la brigada.
- ✓ Informar bien sobre los requisitos.
- ✓ Más amabilidad y paciencia.
- ✓ Explicar con claridad y sin prisas, para entenderles.
- ✓ No juzgar a las personas y escuchar más.

## Los ciudadanos desean ampliar sus conocimientos:

Mencionaron la inquietud de recibir información sobre:

- ✓ Creación, administración de proyectos enfocados a la agricultura, apicultura, porcicultura y ganadería. Así como comercialización de sus productos.
- ✓ Desarrollo personal: Autoestima, stress, aceptación y valores.
- ✓ Leer y Escribir.
- ✓ Más talleres.

## Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos saben reconocer cuando reciben una atención de excelencia y en esta sección se presentan los nombres de quienes han dejado una huella positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- ✓ José Ángel Campos, 7 felicitaciones.
- ✓ Carmen Rosario García García, 1 felicitación.
- ✓

## Temas pendientes por atender:

Queja:

- 12549, León, Me sentí juzgado, no necesito que me den consejos.

## Opinión de una ciudadana:

”

Muchas gracias y que sigan brindando el apoyo con la misma amabilidad.

*Beneficiaria del programa*

## Recomendación de Mejora para el Programa:

1. Atender a la brevedad el reporte ciudadano pendiente e informar a la Secretaría de la Transparencia y rendición de cuentas, además en lo sucesivo, atender la obligación de dar respuesta a los reportes ciudadanos en un periodo no mayor a los 20 días hábiles posteriores a su recepción.
2. 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.

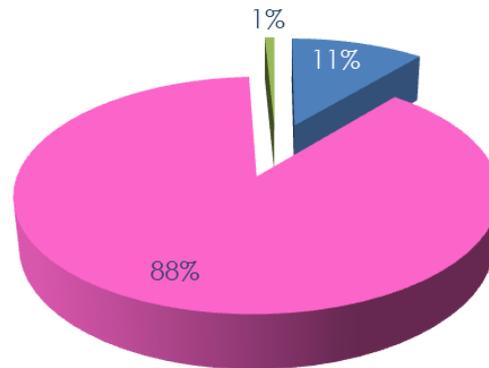
## Centros de Asistencia de Desarrollo Infantil

Se aplicaron 255 cédulas de evaluación y las respuestas a las preguntas relativas a contraloría social muestran que aun cuando la mayoría conoce el programa, también hay una oportunidad para reforzar todos los temas con los beneficiarios.

Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Sí	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	209	20	6	20	255
¿Conoce los beneficios o apoyos que otorga el programa?	207	25	5	18	255
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	202	25	5	23	255
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	188	37	2	28	255
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	38	186	3	28	255
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	210	16	4	25	255
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	175	56	0	24	255

## Participación por Género

■ Hombres ■ Mujeres ■ Sin Información



## Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se observan aspectos enfocados en hacer más positiva la experiencia que tienen al recibir el apoyo, a continuación se muestran las sugerencias:

- ✓ Difusión en redes sociales.
- ✓ Incrementar el número de consultas.
- ✓ Incrementar la comunicación, maestros - padres de familia.
- ✓ Informar sobre el uso del material que piden.
- ✓ Más apoyo y atención en el preescolar.
- ✓ Más capacitaciones.
- ✓ Más material didáctico.
- ✓ Más personal.
- ✓ Más seguridad en el área.
- ✓ Mayor atención en los alumnos.
- ✓ Mejorar cuotas.
- ✓ Mejorar el servicio de la enfermería para evitar las mentiras, malos entendidos y falta de comunicación.
- ✓ Mejorar la atención.
- ✓ Promover la integración.
- ✓ Que se complete el programa.
- ✓ Acceso a cámaras de vigilancia de las salas de los niños
- ✓ Mantener el excelente servicio.
- ✓ Que para el grupo de 1ro de preescolar, la maestra sea Lic. en Educación Preescolar.
- ✓ Tener a la vista el menú diario, cumplir al 100% con los días y horarios del servicio

- ✓ Más apoyos
- ✓ Ampliación y remodelación de instalaciones: Se requieren más salones, puertas, mesas y sillas y un baño
- ✓ Ampliar el horario de servicio
- ✓ Facilitar la entrada
- ✓ Atención Médica

## Los ciudadanos desean ampliar sus conocimientos:

Mencionaron la inquietud de recibir información sobre:

- ✓ Acondicionamiento físico de acuerdo a la edad.
- ✓ Ampliar el conocimiento del programa.
- ✓ Cocina, repostería, conservas de alimentos y panadería.
- ✓ Comunicación en la familia.
- ✓ Desarrollo de habilidades didácticas: Manejo de grupos.
- ✓ Desarrollo personal: Autoestima, stress, aceptación y valores.
- ✓ Educación Familiar, abordar el tema de la sexualidad, motivación a estudiar, apoyo al desarrollo de los hijos en distintas etapas y el vocabulario que usan.
- ✓ Gestión de gobierno: Apoyos disponibles y trámites.
- ✓ Inteligencia emocional.
- ✓ Lectura y comprensión.
- ✓ Nutrición y formas de balancear la comida.
- ✓ Primeros auxilios, aplicación de inyecciones y prevención de accidentes dentro y fuera de casa.
- ✓ Salud física, emocional y psicológica.
- ✓ Sexualidad, abuso sexual, aborto, suicidio y drogadicción.
- ✓ Talleres para niños: Música, dibujo, canto, baile, manualidades.
- ✓ Violencia intrafamiliar, noviazgo, escuela, prevención y cómo actuar en caso de ya vivirla.

## Opinión de una ciudadana:



Me gustaría que se les reconociera tanto a las maestras como a la directora por su labor y desempeño con nuestros hijos, para mi han sabido hacerlos sentir en un ambiente agradable y se nota en su formación.

*Beneficiaria del programa*

## Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos saben reconocer cuando reciben una atención de excelencia y en esta sección se presentan los nombres de quienes han dejado una huella positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- ✓ Cynthia Ruiz Barrera, 21 felicitaciones.
- ✓ Martha Leticia Tovar Cabrera, 7 felicitaciones.
- ✓ Rodríguez Mejía Dulce Brenda Guadalupe, 5 felicitaciones.
- ✓ Joaquín Serafín Hernández Vega, 5 felicitaciones.
- ✓ Josefina Ríos Marmolejo, 4 felicitaciones.
- ✓ Michel Rodríguez Vázquez, 4 felicitaciones.
- ✓ Lourdes Viridiana Zepeda García, 3 felicitaciones.
- ✓ Miguel Ángel Salazar Rodríguez, 3 felicitaciones.

## Temas pendientes por atender:

Queja:

- 10765, Dolores Hidalgo, Por estar tan alejados no nos lleguen apoyos de ningún lado.

Solicitudes:

- 10857, Silao, Mejorar la atención hacia los padres de familia ya que hay maestros muy prepotentes y exigentes y desde mi humilde opinión si estamos en este programa es por necesidad y falta de recurso.
- 10883, Silao, Mayor atención y participación por parte de las maestras con nuestros hijos.
- 10871, Silao, Poco más de atención a los niños aun cuando se entiende que tienen a su cargo más niño, en el cuidado del aseo.
- 10391, Romita, No hay comentario
- 10851, San Diego de la Unión, Puerta para el salón y protección para las ventanas del kínder 'NUEVO AMANECER'.
- 10850, San Diego de la Unión, El kínder Nuevo Amanecer necesita puerta de salón y protecciones para las ventanas.
- 10849, San Diego de la Unión, Puertas y protecciones para las ventanas del kínder Nuevo Amanecer.
- 10358, Celaya, Después de muchos años brindando el kínder lo retiran de la colonia.
- 10332, Dolores Hidalgo, Es muy importante para mí como papá de mi hija que exista una mayor vigilancia en la puerta de la guardería ya que casi siempre no hay nadie en la puerta de entrada y puede acceder cualquier tipo de persona.

## Recomendación de Mejora para el Programa:

1. Atender a la brevedad los reportes ciudadanos pendientes e informar a la Secretaría de la Transparencia y rendición de cuentas, además en lo sucesivo, atender la obligación de dar respuesta a los reportes ciudadanos en un periodo no mayor a los 20 días hábiles posteriores a su recepción.
2. 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.

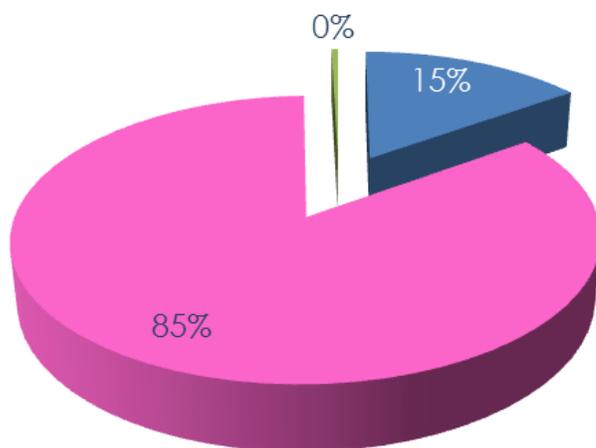
## Niños y Niños Promotores de Paz en el Entorno Escolar

Se aplicaron 232 cédulas de evaluación y las respuestas a las preguntas relativas a contraloría social muestran que aun cuando la mayoría conoce el programa, también hay una oportunidad para reforzar todos los temas con los beneficiarios.

Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Sí	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	220	3	0	9	232
¿Conoce los beneficios o apoyos que otorga el programa?	200	10	9	13	232
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	211	12	2	7	232
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	183	27	8	14	232
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	8	209	2	13	232
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	216	5	1	10	232
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	140	66	0	26	232

## Participación por Género

■ Hombres ■ Mujeres ■ Sin Información



### Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se observan aspectos enfocados en hacer más positiva la experiencia que tienen al recibir el apoyo, a continuación se muestran las sugerencias:

- ✓ Ampliar el programa
- ✓ Aumentar la beca
- ✓ Continuidad a talleres y pláticas
- ✓ Cumplir con lo que establece el programa
- ✓ Incluir a los hijos en el campamento
- ✓ Incluir dinámicas
- ✓ Más consejos en las pláticas
- ✓ Mejorar el orden, puntualidad y responsabilidad
- ✓ Que dure todo el fin de semana
- ✓ Realizar actividades con cada miembro de la familia
- ✓ Un campamento para jóvenes
- ✓ Incentivar la asistencia a pláticas de todos los padres de familia
- ✓ Intervenciones de personas que hayan pasado por alguna situación y que hizo para salir de ahí
- ✓ Más pláticas en la escuela en varios temas, incluyendo valores y bullying
- ✓ Pláticas de profesionales en drogadicción, prevención y consecuencias
- ✓ Incrementar la frecuencia y duración

## Los ciudadanos desean ampliar sus conocimientos:

Mencionaron la inquietud de recibir información sobre:

- ✓ Defensa personal y prevención del delito.
- ✓ Derechos de las personas y qué hacer ante omisiones.
- ✓ Desarrollo de habilidades didácticas: Manejo de grupos.
- ✓ Desarrollo personal: Autoestima, stress, aceptación y valores.
- ✓ Educación Familiar, abordar el tema de la sexualidad, motivación a estudiar, apoyo al desarrollo de los hijos en distintas etapas y el vocabulario que usan.
- ✓ Gestión de gobierno: Apoyos disponibles y trámites.
- ✓ Integración familiar.
- ✓ Manualidades.
- ✓ Salud física, emocional y psicológica.
- ✓ Sexualidad, abuso sexual, aborto, suicidio y drogadicción.
- ✓ Violencia intrafamiliar, noviazgo, escuela, prevención y cómo actuar en caso de ya vivirla.

## Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos saben reconocer cuando reciben una atención de excelencia y en esta sección se presentan los nombres de quienes han dejado una huella positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- ✓ María Guadalupe Hernández García, 24 felicitaciones.
- ✓ Rosario Lepe Vega, 10 felicitaciones.
- ✓ Noé Hernández Reséndiz, 8 felicitaciones.
- ✓ María Guadalupe Jamaica Montalvo, 6 felicitaciones.
- ✓ Guadalupe Martínez Basaldúa, 4 felicitaciones.
- ✓ Gabriel García e Ivonne Aguilar, 2 felicitaciones.

## Opinión de una ciudadana:



Felicitarlos por su labor tan bonita y generosa, por apoyarnos en tantas cuestiones y buscar siempre el bienestar integral de nuestras familias

*Beneficiaria del Programa*

## **Temas pendientes por atender:**

Solicitudes:

- ✓ 10890, León, Continuar con el programa para erradicar cualquier acto de violencia.
- ✓ 10966, Tierra Blanca, Tema de prevención del suicidio.
- ✓ 10963, Tierra Blanca, Solicito pláticas sobre sexualidad para platicar con los adolescentes.
- ✓ 10969, Tierra Blanca, Un taller en como orientar a jóvenes para que tengan más interés en estudiar.
- ✓ 10185, Tierra Blanca, Solicitar más temas de adolescencia.
- ✓ 11763, Xichú, Considero de gran importancia que éstos talleres sean llevados a todas las escuelas del estado.

## **Recomendación de Mejora para el Programa:**

1. Atender a la brevedad los reportes ciudadanos pendientes e informar a la Secretaría de la Transparencia y rendición de cuentas, además en lo sucesivo, atender la obligación de dar respuesta a los reportes ciudadanos en un periodo no mayor a los 20 días hábiles posteriores a su recepción.
2. 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.

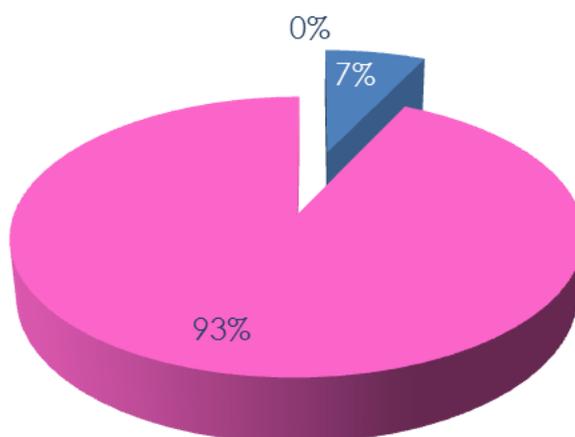
## Red Móvil Comunidad Diferente.

Se aplicaron 142 cédulas de evaluación y las respuestas a las preguntas relativas a contraloría social muestran que aun cuando la mayoría conoce el programa, también hay una oportunidad para reforzar el mecanismo para colocar una queja o una denuncia.

Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	137	2	1	2	142
¿Conoce los beneficios o apoyos que otorga el programa?	139	1	1	1	142
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	139	2	0	1	142
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	137	3	0	2	142
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	4	135	0	3	142
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	139	0	0	3	142
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	114	25	0	3	142

### Participación por Género

■ Hombres ■ Mujeres ■ Sin Información



## Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se observan aspectos enfocados en hacer más positiva la experiencia que tienen al recibir el apoyo, a continuación se muestran las sugerencias:

- ✓ Apoyo con el material
- ✓ Capacitación sobre el programa
- ✓ Difusión y dar apertura a cotizaciones
- ✓ Informar sobre los programas que el gobierno ofrece
- ✓ Más talleres
- ✓ Más apoyos
- ✓ Promover el cumplir con la asistencia y participación
- ✓ Ampliar la duración del programa
- ✓ Incrementar los proyectos
- ✓ Capacitaciones de otras dependencias
- ✓ Diversificar los temas de capacitación
- ✓ Continuar el programa en la comunidad
- ✓ Verificar que se siga el programa en tiempo y forma
- ✓ Apoyos más completos
- ✓ Mejorar la organización
- ✓ Disminuir requisitos

## Los ciudadanos desean ampliar sus conocimientos:

Mencionaron la inquietud de recibir información sobre:

- ✓ Administración de negocio: Permisos, administración, crecimiento, innovación, atención al cliente, comercialización y ventas.
- ✓ Alta costura.
- ✓ Asesoramiento: Legal.
- ✓ Belleza, barbería, pedicura, colorimetría, manicure y Uñas.
- ✓ Cocina, repostería, conservas de alimentos y panadería.
- ✓ Desarrollo personal: Autoestima, stress, aceptación y valores.
- ✓ Educación Familiar, abordar el tema de la sexualidad, motivación a estudiar, apoyo al desarrollo de los hijos en distintas etapas y el vocabulario que usan.
- ✓ Herbolaria.
- ✓ Huertos orgánicos y jardinería.
- ✓ La familia, convivencia y comunicación.
- ✓ Mantenimiento.
- ✓ Manualidades.

- ✓ Nutrición y formas de balancear la comida.
- ✓ Oficios: Carpintería, Herrería, Electricidad y albañilería.
- ✓ Primeros auxilios, aplicación de inyecciones y prevención de accidentes dentro y fuera de casa.
- ✓ Salud física, emocional y psicológica.
- ✓ Sexualidad, abuso sexual, aborto, suicidio y drogadicción.
- ✓ Violencia intrafamiliar, noviazgo, escuela, prevención y cómo actuar en caso de ya vivirla.

## **Servidores públicos destacados:**

Los ciudadanos saben reconocer cuando reciben una atención de excelencia y en esta sección se presentan los nombres de quienes han dejado una huella positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- ✓ Blanca Lizbeth Carrillo Saavedra, 15 felicitaciones.
- ✓ Luis Antonio Sil Moreno, 9 felicitaciones.
- ✓ Angélica Mendieta Salinas, 8 felicitaciones.
- ✓ Mónica González Mendoza, 6 felicitaciones.
- ✓ Raúl Ramírez Sánchez, 6 felicitaciones.
- ✓ Fernando Reveles Galindo, 6 felicitaciones.
- ✓ Mónica Cristhiane González Mendoza, 5 felicitaciones.
- ✓ María Raquel Arvizu Cornejo, 5 felicitaciones.
- ✓ Luis González Espinoza, 5 felicitaciones.
- ✓ Andrea del Carmen Reyes Ayala, 4 felicitaciones.
- ✓ Jorge Kiro, 3 felicitaciones.
- ✓ Eduardo Yáñez Jiménez, 3 felicitaciones.
- ✓ Verónica Hernández Hernández, 3 felicitaciones.

## **Temas pendientes por atender:**

### **Solicitudes:**

- ✓ 9809, Que se vuelva a apoyar en la comunidad el chilarito.
- ✓ 9211, Irapuato, Col. Gabino Vázquez, Nombre del ciudadano: Claudia Marcela Rodríguez Pérez, tel. 462 104 0313, Solicitamos arreglar calles y drenaje.
- ✓ 9212, Irapuato, Col. Gabino Vázquez, Nombre del ciudadano: Rosa María García Pérez, tel. 462 104 00 42, Necesitamos drenaje.
- ✓ 9213, Irapuato, Col. Gabino Vázquez, Nombre del ciudadano: Juana García Villalpando, tel. 462 142 12 84, Solicitamos que nos arreglen las calles están en muy mal estado, que nos apoyen con el drenaje.

- ✓ 9214, Irapuato, Col. Gabino Vázquez, Nombre del ciudadano: María Isabel Fonseca Ramírez, tel. 462 266 0996, Apoyo a nuestra comunidad ya que nuestro camino está en muy mal estado y debido a eso el transporte no entra a la comunidad.
- ✓ 9210, Irapuato, Col. Gabino Vázquez, Nombre del ciudadano: María Isabel Barrientos Granados, tel. 462 629 74 77, Por la localidad tenemos en muy mal estado los caminos y escuelas y necesitamos drenaje.
- ✓ 9320, Felicitación.
- ✓ 9324, No tiene información.
- ✓ 9402, Que me apoyaran con una nevera.
- ✓ 9222, Explica muy bien.
- ✓ 9223, Que el programa llegara más seguido para anotarse más personas.

### Opinión de una ciudadana:



Para otorgar nuestro agradecimiento por el apoyo brindado a nuestra comunidad y resaltar el buen desempeño de blanquita para con nosotros

*Beneficiaria del Programa*

### Recomendación de Mejora para el Programa:

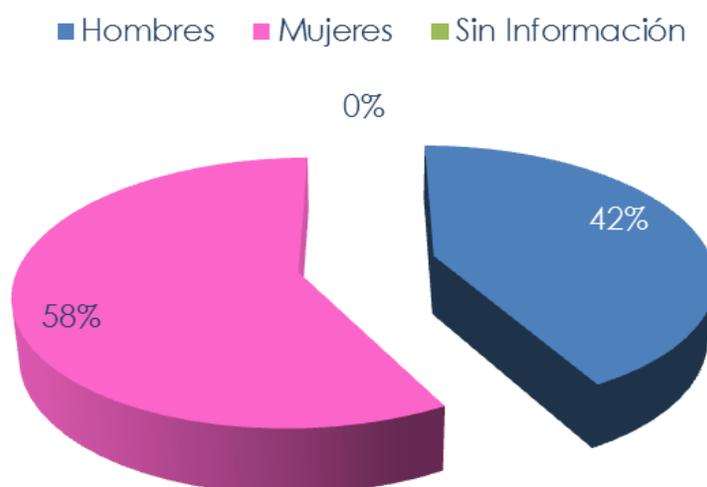
1. Atender a la brevedad los reportes ciudadanos pendientes e informar a la Secretaría de la Transparencia y rendición de cuentas, además en lo sucesivo, atender la obligación de dar respuesta a los reportes ciudadanos en un periodo no mayor a los 20 días hábiles posteriores a su recepción.
2. Analizar 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.

## Programa de Atención Dental para Personas Adultas Mayores.

Se aplicaron 100 cédulas de evaluación y las respuestas a las preguntas relativas a contraloría social muestran que aun cuando la mayoría conoce el programa, también hay una oportunidad para reforzar el mecanismo para colocar una queja o una denuncia.

Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	85	11	2	2	100
¿Conoce los beneficios o apoyos que otorga el programa?	86	11	3	0	100
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	91	7	1	1	100
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	94	6	0	0	100
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	100	0	0	100
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	99	1	0	0	100
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	70	28	0	2	100

### Participación por Género



## Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se observan aspectos enfocados en hacer más positiva la experiencia que tienen al recibir el apoyo, a continuación se muestran las sugerencias:

- ✓ Asegurar la calidad de la prótesis.
- ✓ Capacitar sobre el programa.
- ✓ Difusión del programa.
- ✓ Informar sobre los programas que el gobierno ofrece.
- ✓ Mantener capacitado al personal.
- ✓ Mejorar la atención por parte del personal.
- ✓ Mejorar la comunicación.
- ✓ Transporte a la comunidad.
- ✓ El programa y la atención son muy buenos.
- ✓ Continuar con el programa.
- ✓ Más pláticas sobre cuidado de los dientes.

## Los ciudadanos desean ampliar sus conocimientos:

Mencionaron la inquietud de recibir información sobre:

- ✓ Acondicionamiento físico de acuerdo a la edad.
- ✓ Alta costura.
- ✓ Ampliar el conocimiento del programa.
- ✓ Asesoramiento: Legal.
- ✓ Baile: Hustle, Swing, Linda hop, Salsa, Rock.
- ✓ Cocina, repostería, conservas de alimentos y panadería.
- ✓ Desarrollo personal: Autoestima, stress, aceptación y valores.
- ✓ Gestión de gobierno: Apoyos disponibles y trámites.
- ✓ Leer y Escribir.
- ✓ Manejo de molinos.
- ✓ Manualidades.
- ✓ Nutrición y formas de balancear la comida.
- ✓ Oficios: Carpintería, Herrería, Electricidad y albañilería.

**Servidores públicos destacados:** No hay servidores reconocidos.

## Temas pendientes por atender:

No hay reportes pendientes

## Recomendación de Mejora para el Programa:

Analizar las sugerencias de los beneficiarios, pues hablan de mejorar el trato, de que se brinde más información del cuidado de los dientes, de cuidar la calidad de la prótesis, etc. Por lo que aun cuando el programa ya incluya una capacitación sobre el cuidado que deben de tener, puede ser necesario que se entregue una infografía con el paso a paso del cuidado, tomando en cuenta que se trata de adultos mayores. Lo antes mencionado es sólo una idea, sin embargo un análisis podrá favorecer el identificar mejores acciones que permitan brindar un mejor servicio. El plan de mejora deberá ser remitido a la STRC a través del sistema de contraloría social.

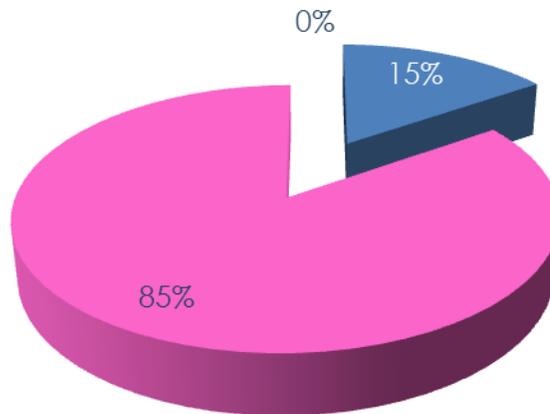
## Programa para el Fortalecimiento de las Procuradurías Auxiliares Municipales y Autoridades Municipales de Primer Contacto con Niñas, Niños y Adolescentes.

Se aplicaron 78 cédulas de evaluación y las respuestas a las preguntas relativas a contraloría social muestran que aun cuando la mayoría conoce el programa, también hay una oportunidad para reforzar el mecanismo para colocar una queja o una denuncia.

Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Sí	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	67	1	3	7	78
¿Conoce los beneficios o apoyos que otorga el programa?	68	1	3	6	78
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	68	2	2	6	78
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	52	13	2	11	78
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	8	62	0	8	78
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	72	0	0	6	78
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	50	19	0	9	78

## Participación por Género

■ Hombres ■ Mujeres ■ Sin Información



### Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

- ✓ No hubo sugerencias.

### Los ciudadanos desean ampliar sus conocimientos:

Mencionaron la inquietud de recibir información sobre:

- ✓ Asesoramiento: Legal.
- ✓ Desarrollo personal: Autoestima, stress, aceptación y valores.
- ✓ Gestión de gobierno: Apoyos disponibles y trámites.
- ✓ Integración familiar.
- ✓ Salud física, emocional y psicológica.
- ✓ Sexualidad, abuso sexual, aborto, suicidio y drogadicción.
- ✓ Talleres para niños: Música, dibujo, canto, baile, manualidades.
- ✓ Violencia intrafamiliar, noviazgo, escuela, prevención y cómo actuar en caso de ya vivirla.
- ✓ Primeros auxilios, aplicación de inyecciones y prevención de accidentes dentro y fuera de casa.
- ✓ Salud física, emocional y psicológica.
- ✓ Sexualidad, abuso sexual, aborto, suicidio y drogadicción.
- ✓ Violencia intrafamiliar, noviazgo, escuela, prevención y cómo actuar en caso de ya vivirla.

## Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos saben reconocer cuando reciben una atención de excelencia y en esta sección se presentan los nombres de quienes han dejado una huella positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- ✓ Gerardo Hidalgo Bautista, 3 felicitaciones.
- ✓ Carlos García Solís, 3 felicitaciones.
- ✓ Aneii Mendoza Noguez, 3 felicitaciones.
- ✓ Claudia López Avalos, 3 felicitaciones.
- ✓ Marcela Navarrete Estrada, 2 felicitaciones.
- ✓ Juan José Bautista Garza, 2 felicitaciones.

## Opinión de una beneficiaria:

” Es muy buena la atención y la asesoría que nos han brindado en lo personal y a toda mi familia  
*Beneficiaria del Programa*

## Temas pendientes por atender:

Solicitudes:

- ✓ 12077, Solicitud de apoyo de material de lectura del que el estado tenga a disposición para incentivar a los niños a que lean analicen y propongan mejoras en su entorno municipal, que los libros sean interactivos y acompañen a la capacitación que se realiza cada mes.
- ✓ 12079, Para que los jóvenes puedan tener contacto con otras formas de pensar, culturas museos y obras de artes que les ayuden a ampliar sus expectativas.
- ✓ 12078, Programar cursos y talleres con visitas a museos o lugares de cultura del estado.
- ✓ 12098, Me aseguran en mi trabajo los derechos de ello, beneficios, obligaciones.

## Recomendación de Mejora para el Programa:

Atender a la brevedad los reportes ciudadanos pendientes e informar a la Secretaría de la Transparencia y rendición de cuentas, además en lo sucesivo, atender la obligación de atender los reportes ciudadanos en un periodo no mayor a los 20 días hábiles posteriores a su recepción.

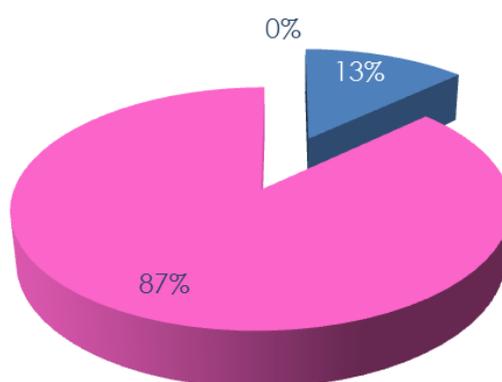
## Apoyos Sociales a Personas en Situación de Vulnerabilidad.

Se aplicaron 100 cédulas de evaluación y las respuestas a las preguntas relativas a contraloría social muestran que aun cuando la mayoría conoce el programa, también hay una oportunidad para reforzar todos los temas con los beneficiarios.

Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Sí	No	No Sé	No respondió	Total
programa?	92	8	0	0	100
¿Conoce los beneficios o apoyos que otorga el programa?	89	9	0	2	100
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	98	1	0	1	100
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	95	3	0	2	100
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	11	87	0	2	100
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	97	2	0	1	100
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	67	30	0	3	100

### Participación por Género

■ Hombres ■ Mujeres ■ Sin Información



## **Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:**

- ✓ Apoyar a más personas
- ✓ Apoyo por dos años y que incluya a adultos mayores
- ✓ Apoyos para madres solteras
- ✓ Asegurarse que se entrega el apoyo a personas que realmente lo requieren
- ✓ Entrega de despensas cada 2 o 3 meses
- ✓ Incrementar la beca., Incremento de la despensa
- ✓ Más apoyos de comedor
- ✓ Más tiempo y que vengan más seguido
- ✓ Rapidez en la entrega de despensas

## **Los ciudadanos desean ampliar sus conocimientos:**

Mencionaron la inquietud de recibir información sobre:

- ✓ Acondicionamiento físico de acuerdo a la edad.
- ✓ Actividades culturales (Danza, música, piano, canto, teatro, dibujo, pintura).
- ✓ Alta costura.
- ✓ Ampliar el conocimiento del programa.
- ✓ Baile: Hustle, Swing, Linda hop, Salsa, Rock.
- ✓ Cocina, repostería, conservas de alimentos y panadería.
- ✓ Desarrollo personal: Autoestima, stress, aceptación y valores.
- ✓ Gestión de gobierno: Apoyos disponibles y trámites.
- ✓ Manualidades.
- ✓ Nutrición y formas de balancear la comida.
- ✓ Oficios: Carpintería, Herrería, Electricidad y albañilería.
- ✓ Salud física, emocional y psicológica.

## **Servidores públicos destacados:**

Los ciudadanos saben reconocer cuando reciben una atención de excelencia y en esta sección se presentan los nombres de quienes han dejado una huella positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- ✓ Luis Cabral Morales, 23 felicitaciones.
- ✓ Alejandro Rodríguez, 13 felicitaciones.
- ✓ Carmen Romo, 12 felicitaciones.
- ✓ Ma Mercedes Rocha G, 6 felicitaciones.

## Temas pendientes por atender:

- ✓ No hay reportes pendientes de atención.

## Recomendación de Mejora para el Programa:

Analizar las sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas para mejorar la experiencia de los beneficiarios, así como incrementar el aprovechamiento de apoyo y difundir las acciones realizadas y remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.

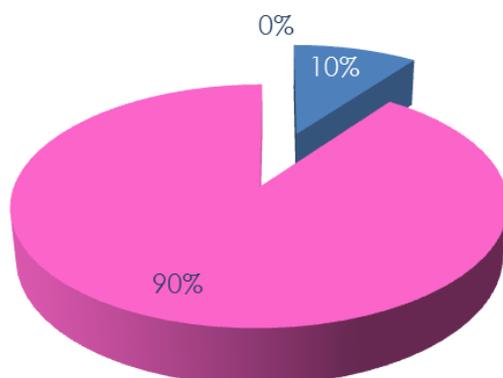
## Diagnóstico Jurídico y Situacional de Organizaciones de la Sociedad Civil.

Se aplicaron 60 cédulas de evaluación y las respuestas a las preguntas relativas a contraloría social muestran que aun cuando la mayoría conoce el programa, también hay una oportunidad para reforzar el mecanismo para colocar una queja o una denuncia.

Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	54	3	3	0	60
¿Conoce los beneficios o apoyos que otorga el programa?	51	4	5	0	60
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	54	2	4	0	60
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	48	5	3	4	60
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	58	1	1	60
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	58	0	0	2	60
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	43	17	0	0	60

### Participación por Género

■ Hombres ■ Mujeres ■ Sin Información



### Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se observan aspectos enfocados en hacer más positiva la experiencia que tienen al recibir el apoyo, a continuación se muestran las sugerencias:

- ✓ Más capacitaciones
- ✓ Apoyo una vez por mes
- ✓ Asesorías Jurídicas
- ✓ Avisar con tiempo de las visitas
- ✓ Incrementar las dinámicas
- ✓ Mayor participación de los representantes de las instituciones
- ✓ Notificar con anticipación sobre diplomados
- ✓ Primeros auxilios
- ✓ Visitas más frecuentes

### Opinión de una beneficiaria:

” siempre están al pendiente de las necesidades de nuestra institución y merecen nuestro reconocimiento, siempre que se les solicita obtenemos respuesta de su parte

*Beneficiaria del Programa*

## Los ciudadanos desean ampliar sus conocimientos:

Mencionaron la inquietud de recibir información sobre:

- ✓ Administración de negocio: Permisos, administración, crecimiento, innovación, atención al cliente, comercialización y ventas.
- ✓ Asesoramiento: Legal.
- ✓ Asesoría: Actualización fiscal.
- ✓ Atención adecuada a adultos mayores.
- ✓ Derechos de las personas y qué hacer ante omisiones.
- ✓ Desarrollo personal: Autoestima, stress, aceptación y valores.
- ✓ Educación Familiar, abordar el tema de la sexualidad, motivación a estudiar, apoyo al desarrollo de los hijos en distintas etapas y el vocabulario que usan.
- ✓ Gestión de gobierno: Apoyos disponibles y trámites.
- ✓ Inteligencia emocional.
- ✓ La mejor forma de atender a los adultos mayores.
- ✓ Primeros auxilios, aplicación de inyecciones y prevención de accidentes dentro y fuera de casa.
- ✓ Salud física, emocional y psicológica.
- ✓ Tanatología.

## Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos saben reconocer cuando reciben una atención de excelencia y en esta sección se presentan los nombres de quienes han dejado una huella positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- ✓ José Jesús Ruiz Vaca / Guadalupe Hernández Conejo, 6 felicitaciones.
- ✓ José Jesús Ruiz Vaca, 5 felicitaciones.

## Temas pendientes por atender:

Solicitudes:

- ✓ 11517, Solicitud (no tiene más comentarios, sin embargo en necesario darle atención).

## Recomendación de Mejora para el Programa:

Atender a la brevedad el reporte ciudadano pendiente e informar a la Secretaría de la Transparencia y rendición de cuentas, además en lo sucesivo, atender la obligación de dar respuesta a los reportes ciudadanos en un periodo no mayor a los 20 días hábiles posteriores a su recepción.

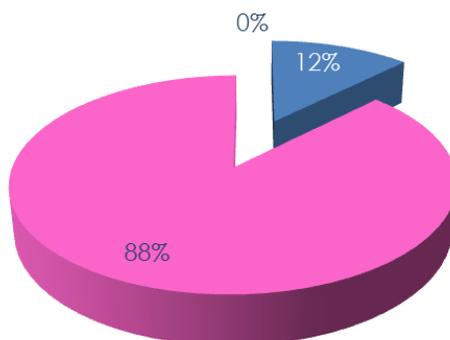
## Centros multidisciplinarios para la atención integral de la violencia y albergue para familias y mujeres receptoras de violencia.

Se aplicaron 8 cédulas de evaluación y debido al bajo número no es posible tener información representativa de lo que los beneficiarios opinan del programa.

Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Sí	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	8	0	0	0	8
¿Conoce los beneficios o apoyos que otorga el programa?	8	0	0	0	8
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	8	0	0	0	8
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	8	0	0	0	8
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	8	0	0	8
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	8	0	0	0	8
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	6	2	0	0	8

### Participación por Género

■ Hombres ■ Mujeres ■ Sin Información



## Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

- ✓ Mantener el buen servicio, amabilidad y profesionalismo

## Los ciudadanos desean ampliar sus conocimientos:

- ✓ No hubo temas de interés.

## Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos saben reconocer cuando reciben una atención de excelencia y en esta sección se presentan los nombres de quienes han dejado una huella positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- ✓ Manuel Zavala Martínez, 6 felicitaciones.
- ✓ Brenda Pérez Barragán, 2 felicitaciones.

## Temas pendientes por atender:

- ✓ No hay reportes ciudadanos pendientes de atención

## Opinión de un ciudadano:

” Felicitar a Manuel por el apoyo y asesoría que me brindó en una actitud amable y generosa  
*Beneficiario del programa*

## Recomendación de Mejora para el Programa:

Durante 2019 llevar a cabo las acciones que conduzcan al cumplimiento de la meta de contraloría social en cuanto al número de cédulas de evaluación a aplicar en el periodo y ciudadanos capacitados. Esto alineado al art. 35 de los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales.

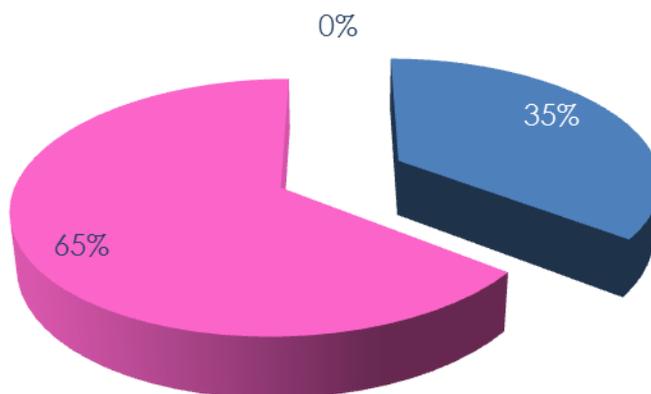
## Apoyos sociales a adultos mayores en situación de vulnerabilidad y marginación.

Se aplicaron 175 cédulas de evaluación y las respuestas a las preguntas relativas a contraloría social muestran que aun cuando la mayoría conoce el programa, también hay una oportunidad para reforzar todos los temas con los beneficiarios.

Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
programa?	159	14	0	2	175
¿Conoce los beneficios o apoyos que otorga el programa?	152	20	1	2	175
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	162	9	0	4	175
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	162	11	0	2	175
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	13	157	1	4	175
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	167	4	0	4	175
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	148	21	0	6	175

### Participación por Género

■ Hombres ■ Mujeres ■ Sin Información



### Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

- ✓ Mantener el apoyo.
- ✓ El programa está bien así
- ✓ Farmacias ISSEG: Farmacias surtidas y mejor servicio.
- ✓ Incrementar el apoyo.

## Los ciudadanos desean ampliar sus conocimientos:

Mencionaron la inquietud de recibir información sobre:

- ✓ Acondicionamiento físico de acuerdo a la edad.
- ✓ Actividades culturales (Danza, música, piano, canto, teatro, dibujo, pintura).
- ✓ Alta costura
- ✓ Ampliar el conocimiento del programa.
- ✓ Baile: Hustle, Swing, Linda hop, Salsa, Rock.
- ✓ Cocina, repostería, conservas de alimentos y panadería.
- ✓ Manualidades.
- ✓ Oficios: Carpintería, Herrería, Electricidad y albañilería.

## Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos saben reconocer cuando reciben una atención de excelencia y en esta sección se presentan los nombres de quienes han dejado una huella positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- ✓ Maru Carreño de Márquez, 15 felicitaciones.
- ✓ Roberto Daniel Negrete Torres, 10 felicitaciones.
- ✓ Daniel Domínguez Hernández, 4 felicitaciones.
- ✓ Marco Mendoza, 4 felicitaciones.
- ✓ Alberto Tadeo del Barrio Castro, 4 felicitaciones.
- ✓ Jonathan Cárdenas Espinoza, 4 felicitaciones.

## Temas pendientes por atender:

- ✓ No hay reportes pendientes de atención.

## Recomendación de Mejora para el Programa:

Analizar las sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas para mejorar la experiencia de los beneficiarios, así como incrementar el aprovechamiento de apoyo y difundir las acciones realizadas y remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.