



Informe 2019: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato

Contraloría Social en
Programas Sociales
Estatales

Introducción

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

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

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

Objetivo

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

Marco jurídico

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

- ✓ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art. 6, 8, 9 y 26).
- ✓ Ley General de Desarrollo Social (Art. 1, 4, 10, 69, 70 y 71).
- ✓ Reglamento de La Ley General de Desarrollo Social (67, 69, 79).
- ✓ Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social.
- ✓ Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato (Art. 9, 10 y 15).
- ✓ Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales.

Estrategia

- I. **Meta 2019:** Incorporar la contraloría social en el 100% de los programas sociales estatales que opera la instancia normativa.
- II. **Enlace:** Lic. Gabriela García González.
- III. **Mecanismo:** Se identificaron los programas sociales estatales a través de la Ley del Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato del año Fiscal y con ello se inició el proceso.

Vinculación

- I. **Plan Sexenal de Trabajo de Contraloría Social (PSTCS):** Se procedió con la firma del plan sexenal de trabajo entre la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas y el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato.
- 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.

Selección de los Programas Sociales Estatales participantes:

Se identificaron los 30 programas sociales estatales a través de la Ley del Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato del año Fiscal en el anexo 28.

- a) En acuerdo se estableció que en dos de los programas se llevarían a cabo las acciones de contraloría social a través de difusión.
- Q0112 Alimenta GTO
 - Q0113 Gto. Se Alimenta Sano
- b) El programa Q1439 Lazos de Cariño y Respeto no pudo ser evaluado debido a que el apoyo que se entrega son peritajes a niños violentados.

Metodología para la definición de la Muestra

En apego al artículo 35 de los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales, se estableció la muestra válida con un nivel de confianza del 95% y un 5% de margen de error a través del siguiente modelo estadístico:

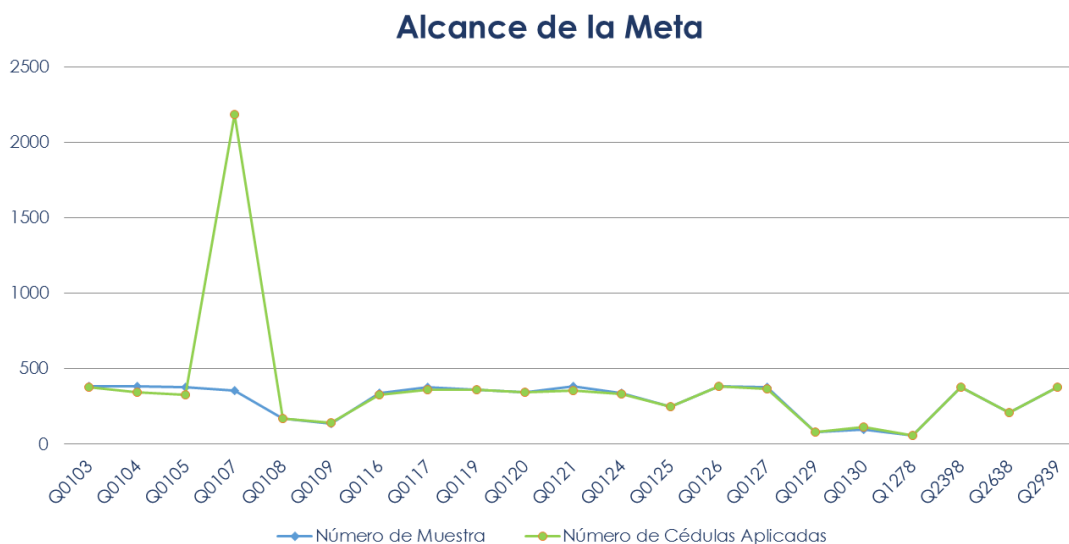
$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} =$$

Dónde:

α_c = Valor del nivel de confianza (varianza)

e = Margen de error

N = Tamaño Población (universo)



Acciones realizadas

Durante 2019 se realizaron actividades de contraloría social en 29 de los 30 programas sociales estatales definidos en la Ley de Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato para el Ejercicio Fiscal de 2019, esto representó el 96.6 %.

En los 29 programas en los que se realizaron actividades de contraloría social que consistieron en difusión de la contraloría social en 2 de ellos, constitución de comités de contraloría social y aplicación de cédulas de evaluación en 2 programas y la aplicación de cédulas de evaluación social en 25 programas.

Se contó con la participación de 8495 ciudadanos de los cuales 7225 son mujeres, 1211 hombres y 59 no mencionaron dicha información, tal como se muestra enseguida.

Participación por Género



Programas Sociales Participantes:

Difusión:

Q0112 Alimenta GTO

Q0113 Gto. Se Alimenta Sano

Aplicación de Cédulas de Evaluación Social:

Q2646 Bienvenido a la Familia	Q0105 ComeSano GTO
Q1278 Pro-Organizaciones Para Adultos Mayores	Q2939 Las Niñas y Niños Opinan
Q0129 Niñez Digna	Q2650 Defensa y Apoyo Jurídico
Q0130 Quédate en Casa	Q2398 Apoyos Mayores GTO
Q0108 Todos Adelante GTO	Q0117 Por una Niñez de Grandeza
Q2638 Asesoría en mi comunidad	Q0127 Valor Familiar
Q0125 Grandes Sonrisas	Q0104 Mi Almuerzo
Q2649 GTO Defiende Los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes	Q0103 Buen Provecho GTO
Q0124 Nunca es Tarde para Aprender	Q0126 Por la grandeza de Mi Familia
Q0116 Club de Peques en Desarrollo	Q0121 Gto. Vive en Entornos Saludables
Q0120 Peques Embajadores de Paz	Q0110 Sociedad Fuerte y Organizada
Q0119 Club Infantil Comunitario	Q2724 Asistencia Social en Regla
	Q2403 Privilegio Infantil

Constitución de Comités de Contraloría Social y Aplicación de Cédulas de Evaluación Social:

Q0107 Gto. Unido y en Comunidad
Q0109 Espacios de Desarrollo para Adultos Mayores

Evaluaciones Sociales:

Descripción de programa evaluado: Q2646 Bienvenido a la Familia

Objetivo del programa

Dar cumplimiento a la Ley de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes de Estado de Guanajuato, que establece el derecho de niñas, niños y adolescentes a vivir en familia como espacio primordial de desarrollo.

Características del apoyo

A través del programa pueden otorgarse los siguientes servicios:

- I. Pláticas de sensibilización y orientación a las personas interesadas en certificarse como familias de acogida;
- II. Valoración multidisciplinaria a las personas que soliciten certificarse como familias de acogida;
- III. Emisión del certificado de idoneidad para constituirse como familia de acogida;
- IV. Impartición del Taller de Certificación para aquellas Familias de Acogida que han recibido un certificado de idoneidad.
- V. Seguimiento en el proceso de integración de las niñas, niños y adolescentes con Familia de Acogida.
- VI. Entrega de apoyos sociales en especie a las niñas, niños y adolescentes que no excedan de los \$1,500.00 (Mil quinientos pesos 0/100 M.N.) mensuales en los casos que la Unidad considere pertinentes como pueden ser insumos escolares, de salud, entre otros.

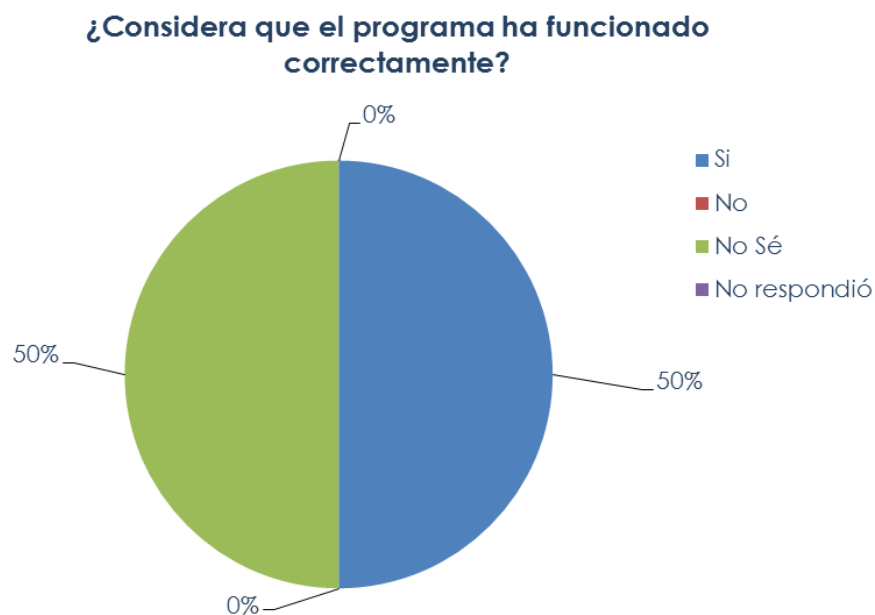
Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 100% de los beneficiarios conoce el objetivo y propósito del programa, sin embargo el número de beneficiarios muestra que el alcance del programa es acotado o que existe una oportunidad importante en los mecanismos de vinculación que permitan llegar a más hogares.

Nombre del Programa					
Q2646 Bienvenido a la Familia					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	4	0	0	0	4
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	4	0	0	0	4
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	4	0	0	0	4
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	4	0	0	0	4
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	4	0	0	4
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	4	0	0	0	4
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	2	0	0	2	4
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	1	0	1	2	4
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	4	0	0	0	4
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	4	0	0	0	4
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	2	0	0	2	4
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	2	0	2	0	4
¿Considera de utilidad la información que recibió?	4	0	0	0	4
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	0	4	0	0	4



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

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

Recomendaciones de mejora para el Programa 2019

Dado que la evaluación se centró en familias que recibieron la información sobre el programa y el 50% respondió que desconoce si el programa ha funcionado correctamente, es importante analizar la información que se comparte en las sesiones, la forma de convocar a las familias y los vínculos que se pueden desarrollar para tener más familias interesadas y más niños resguardados en buenos hogares.

Descripción de programa evaluado: Q1278 Pro-Organizaciones para Adultos Mayores

Objetivo del programa

Regular a las Organizaciones que prestan servicio de asilo o albergue a personas adultas mayores en los 46 municipios del Estado de Guanajuato, así como realizar el seguimiento, control y evaluación continua de dichas instituciones.

Características del apoyo

A través del programa se pueden otorgar los siguientes servicios:

- I. Información, asesoría y capacitación en temas jurídicos, sociales, psicológicos y gerontológicos, respecto de la población que tiene cada una de las organizaciones; y
- II. Supervisión, vigilancia, asesoría y evaluación sobre el marco jurídico que regula el cumplimiento de las obligaciones que les impone la Ley de Organizaciones de Asistencia Social para el Estado de Guanajuato y la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores para el Estado de Guanajuato a las Organizaciones que brindan servicio a las Personas Adultas Mayores con servicio de asilo y/o albergue.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que aun cuando el 100% de los beneficiarios conoce el propósito del programa, es necesario que durante la capacitación se explique el alcance del apoyo, sus características y la fecha en que será entregado.

Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	60	0	0	0	60
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	56	2	2	0	60
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	57	2	1	0	60
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	55	4	1	0	60
¿Tuv o que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	60	0	0	60
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	59	1	0	0	60
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	24	12	24	0	60
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	24	2	34	0	60
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	26	1	33	0	60
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	40	12	8	0	60
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	54	1	5	0	60
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	53	1	6	0	60
¿Considera de utilidad la información que recibió?	60	0	0	0	60
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	29	31	0	0	60

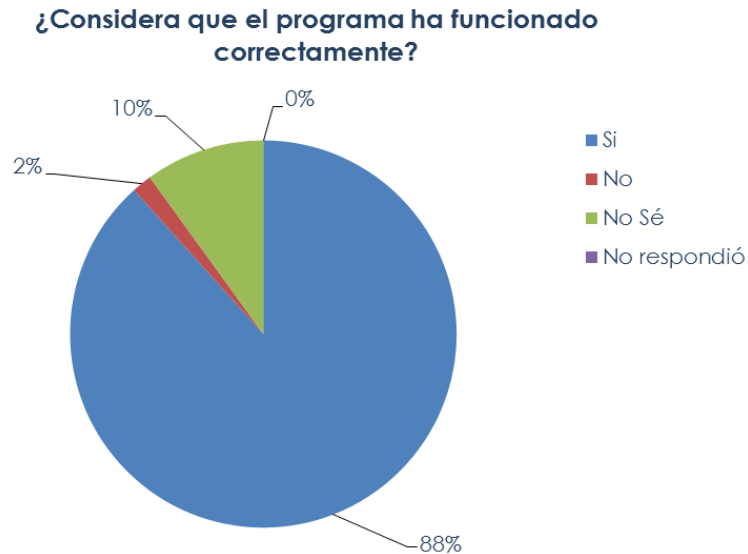
”

Quando nos visitan en nuestra estancia siempre son muy profesionales en el sentido de informar y dar a conocer todos los temas y mantenernos al tanto de lo que se necesita para nuestra estancia

Asociación beneficiaria del programa

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 88% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 30% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.



Sugerencias de mejora hechas por los beneficiados:

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

- Ofrecer más y mejores soluciones.
- Brindar más capacitación e informar sobre más programas.
- Ofrecer ejemplos didácticos para clarificar dudas.
- Incrementar el apoyo.

Servidores públicos destacados:

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

- Ángel Pedraza, 2
- Javier Rangel, 2
- Paloma Canchola, 1
- Luis Miguel Gama, 1

Temas de interés para recibir capacitación:

- La mejor forma de entender y tratar a los adultos mayores, para que sean más felices. 12
- Prevención y atención de enfermedades en adultos mayores, 4
- Terapia ocupacional, activación física y dietas para los adultos mayores, 4
- Derechos de los adultos mayores, 1

Recomendaciones de mejora para el Programa 2019

Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos, así como los temas en los que les interesa recibir capacitación 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.

Descripción de programa evaluado: Q0129 Niñez Digna

Objetivo del programa

Brindar asistencia social a niñas y niños menores de doce años, a quienes se les atribuya la comisión o participación en un hecho que la ley señale como delito, con el propósito de modificar y mejorar las circunstancias de carácter personal, familiar y social que impiden su desarrollo integral.

Características del apoyo

A través del programa pueden otorgar los apoyos siguientes:

- I. Asesoría legal e intervención jurídica tanto a la niña o niño como a sus madres, padres, personas tutoras o representantes legales.
- II. Tratamiento psicológico aplicado a la niña o niño y orientación psicológica para sus madres y padres.
- III. Útiles escolares y mochilas.
- IV. Consultas médicas neurológicas.
- V. Dinero para el pago del transporte público necesario para que la niña o niño y un acompañante se trasladen de su domicilio al lugar en el que se le proporcione cualquiera de los beneficios anteriores.
- VI. Canalización de la niña o niño a otras instituciones públicas o privadas a fin de que obtenga becas escolares, culturales o deportivas, apoyos educativos, atención médica especializada o rehabilitación de adicciones, así como solicitar a la instancia competente que se verifique su situación familiar cuando exista presunción de omisión o violencia intrafamiliar.
- VII. Pláticas de orientación y talleres de prevención de la comisión y/o participación de hechos que la ley señale como delitos, dirigidas a niñas y niños menores de doce años, madres y padres de familia, así como docentes y directivos de escuelas primarias.
 - a) Pláticas de orientación: Se caracterizan por la exposición de determinados temas, solo de manera teórica y breve, con la intención de brindar herramientas de prevención, detección y actuación de los receptores de las mismas; y
 - b) Talleres: Son una metodología de trabajo en la que se integran la teoría y la práctica.
- VIII. Cualquier otro con el que se contribuya al cumplimiento de los objetivos establecidos.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 99% de los beneficiarios conoce el propósito del programa, solo es necesario reforzar el tema e informar los mecanismos para presentar una queja o una denuncia.

Q0129 Niñez Digna					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios					
	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	80	1	0	0	81
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	80	0	1	0	81
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	79	1	1	0	81
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	75	5	0	1	81
¿Tuv o que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	79	0	2	81
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	81	0	0	0	81
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	79	0	0	2	81
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	80	0	0	1	81
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	80	0	0	1	81
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	75	3	0	3	81
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	80	1	0	0	81
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	80	0	0	1	81
¿Considera de utilidad la información que recibió?	80	0	0	1	81
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	17	58	0	6	81

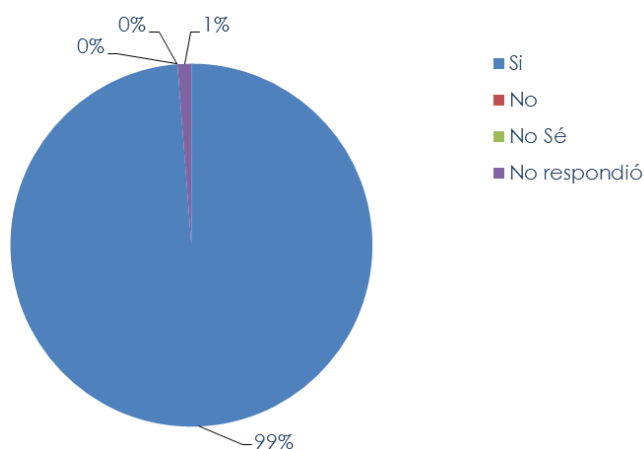
” El comportamiento de mi hijo ha mejorado lo veo mas contento y motivado a hacer las cosas.

Beneficiaria de Celaya.

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 99 % de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 2 % mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

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

- Más sesiones para los padres.
- Continuar con la buena organización y el trato digno.

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 puedan ser reconocidos por su buena labor:

- Norma Rocío Gutiérrez Vaca, 7
- Judith Falcón Barrón, 5
- María de Jesús León Fuentes, 4
- Mayra Leticia Ramírez Jasso, 2
- Claudia Leticia Moctezuma Macías, 2
- Ana Laura Hernández Rangel, 2
- Elvira Palacios Ortiz, 2
- Luis Durán Padilla, 2
- Inés Adelina López Ramírez, 1
- Claudia, Ma. De Jesús, María Leticia, 1

Temas de interés para recibir capacitación:

- Crianza, educación y comunicación entre padres e hijos, 2
- Nutrición y preparación de alimentos, 1

Recomendaciones de mejora para el Programa 2019

Los comentarios de los ciudadanos muestran que realmente se encuentran satisfechos con el apoyo, por lo que se recomienda analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas para continuar brindando un servicio de excelencia y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.

Descripción de programa evaluado: Q0130 Quédate en Casa

Objetivo del programa

Poder conjuntar esfuerzos y acciones entre los tres órdenes de gobierno, instituciones públicas, privadas y organismos de la sociedad civil nacionales e internacionales, con el fin de proteger y atender las necesidades de niñas, niños, y adolescentes migrantes no acompañados, nacionales o extranjeros, a sus familias y las problemáticas colaterales a las que estén expuestos, así como realizar acciones de prevención para niñas, niños y adolescentes que se encuentren en riesgo de migración, y la promoción de agentes comunitarios que participen en la implementación de acciones que impulsen acciones de arraigo comunitario.

Características del apoyo

A través del programa pueden otorgarse los apoyos/beneficios siguientes:

- I. Repatriaciones de manera rápida y segura para niñas, niños y adolescentes que en su intento por migrar a Estados Unidos, fueron detenidos y puestos a resguardo en albergues de ciudades de la frontera norte del país. La repatriación consiste en el pago de boletos de avión para el traslado rápido y seguro al estado de Guanajuato para su reintegración familiar, la compra de alimentos y artículos de higiene personal;
- II. Resguardo temporal para niñas, niños y adolescentes acompañados o no acompañados de sus familias, en situación de migración, independientemente de su nacionalidad o situación migratoria. El resguardo consiste en la prestación de un servicio de albergue temporal con la satisfacción de sus necesidades primarias, asesoría jurídica, atención médica, psicológica y de actividades de apoyo educativo, hasta que la autoridad competente, así lo dictamine; y
- III. Pláticas y talleres sobre la temática de migración infantil no acompañada, arraigo familiar y cohesión social, para niñas, niños y adolescentes.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 94% de los beneficiarios conoce el propósito del programa, sin embargo es necesario reforzar el tema de cómo y dónde pueden presentar una queja o una denuncia.

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

Nombre del Programa					
Q0130 Quédate en Casa					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	109	6	1	0	116
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	112	2	2	0	116
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	109	5	2	0	116
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	114	1	1	0	116
¿Tuv o que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	2	114	0	0	116
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	116	0	0	0	116
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	116	0	0	0	116
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	114	0	2	0	116
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	115	0	1	0	116
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	105	9	2	0	116
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	115	1	0	0	116
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	116	0	0	0	116
¿Considera de utilidad la información que recibió?	116	0	0	0	116
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	17	99	0	0	116

”

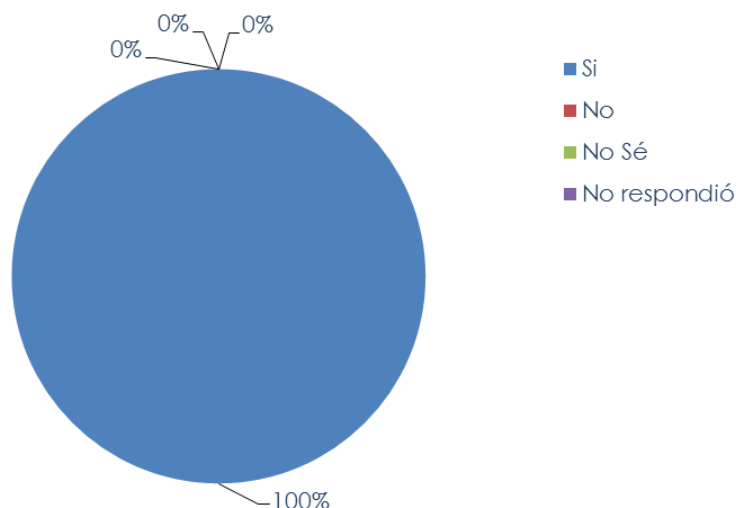
Me ayudaron mucho para que mi hijo
regresara a casa

Madre de un pequeño beneficiario del programa

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 100% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 13% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

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

- Ampliar la difusión: perifoneo y otros medios.
- Facilitar el transporte de día.

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 puedan ser reconocidos por su buena labor:

- Graciela Gutiérrez Mendoza , 11
- Nicolás Villanueva Cárdenas , 1

Recomendaciones de mejora para el Programa 2019

Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos, así como los temas en los que les interesa recibir capacitación 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.

Descripción de programa evaluado: Q0107 Gto. Unido y en Comunidad

Objetivo del programa

Impulsar procesos de organización comunitaria y la participación social que contribuyan a generar capacidades autogestivas, así como la instrumentación de proyectos comunitarios que cubran necesidades básicas, por medio de la integración de grupos de desarrollo comunitario.

Características del apoyo

A través del programa pueden otorgar los apoyos siguientes:

- I. Talleres y capacitaciones que contribuyan a la instrumentación de proyectos comunitarios y a la generación de capacidades autogestivas, a los que se accede a través de la integración a los grupos de desarrollo comunitario en las localidades del Estado de Guanajuato que el programa interviene.
- II. Apoyos individuales a los que la persona integrante del grupo de desarrollo comunitario pueden acceder mediante la organización comunitaria. Los apoyos individuales se deben otorgar una sola vez durante un mismo ejercicio fiscal, cuando se trate de un mismo tipo de apoyo.

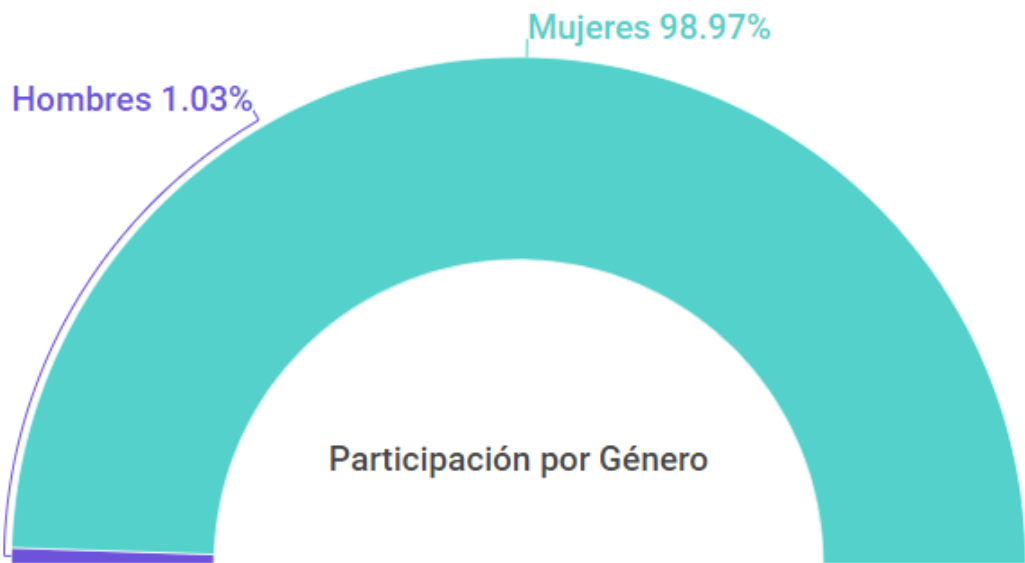
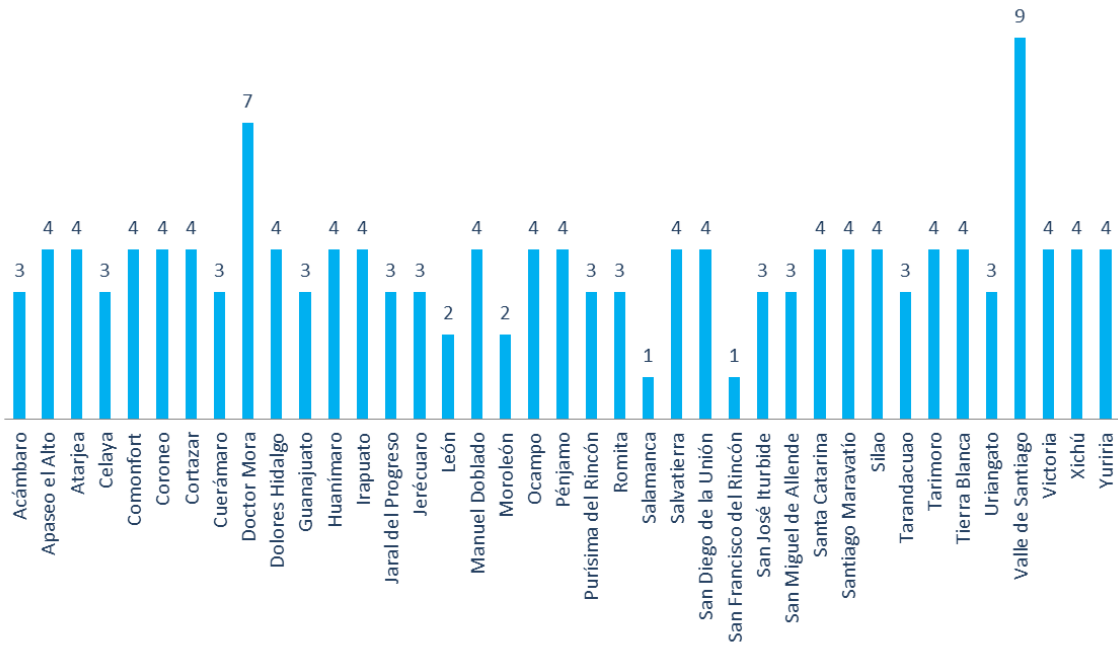
Entre los apoyos individuales pueden otorgarse la instalación de proyectos sustentables tales como estufa ecológica, huerto familiar y/o aves de doble propósito (de traspatio), entre otros, de acuerdo a las necesidades presentadas por la localidad intervenida y el grupo de desarrollo comunitario; los insumos entregados por el DIF Estatal durante las capacitaciones para la instalación de proyectos sustentables no tienen el carácter de apoyos.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

Para el programa se definió como modalidad de participación ciudadana, la constitución de comités de contraloría social y la aplicación de cédulas de evaluación, por lo que se comparte a continuación, lo relativo a los 142 comités constituidos en 39 municipios del estado en los que participaron 7 hombres y 671 mujeres.



Derivado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 96% de los beneficiarios conoce el propósito del programa, sin embargo es necesario reforzar, entre otros, el tema de los derechos y obligaciones de los beneficiarios, donde pueden presentar una queja o denuncia y las características del apoyo.

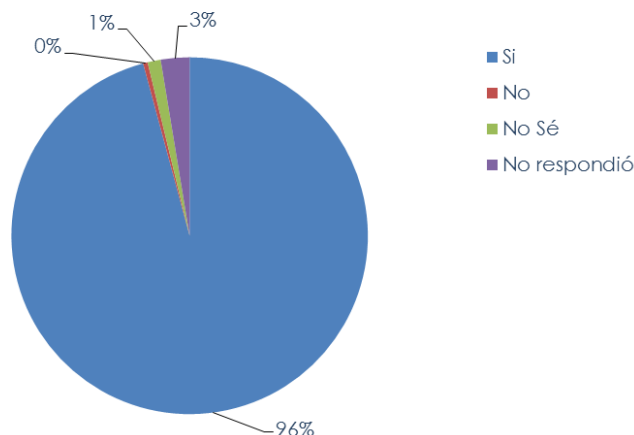
Asimismo se identifica como área de oportunidad el informar que si hay un pago de alguna contraprestación se les dé a conocer a los ciudadanos el motivo del cobro y el fin que tendrá el recurso para que no lo identifiquen como algo indebido.

Nombre del Programa					
Q0107 Gto. Unido y en Comunidad					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios					
	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	2091	56	28	12	2187
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	2121	49	12	5	2187
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	1956	135	83	13	2187
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	2090	67	17	13	2187
¿Tuv o que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	33	2040	74	40	2187
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	2084	51	36	16	2187
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	1337	458	339	53	2187
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	1334	293	491	69	2187
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	1371	216	527	73	2187
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	1560	390	195	42	2187
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	1617	153	343	74	2187
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	2095	9	26	57	2187
¿Considera de utilidad la información que recibió?	2105	4	0	78	2187
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	1628	502	0	57	2187

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 96% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 21% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

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

- Más apoyos para las personas más necesitadas de la comunidad.
- Respetar las reglas que se impusieron: Respeto, participación, puntualidad y asistencia.
- Incluir Talleres de: Repostería, belleza, corte y confección.
- Mejorar el lugar en el que se llevan a cabo las capacitaciones (estar bajo los rayos del sol no es cómodo).
- En Huanímaro piden que no se cambie el promotor municipal.
- Ampliar los temas de las capacitaciones: Manualidades, piñatas, economía.
- Apoyos para mejorar la vivienda: Calentador solar, láminas, piso.
- Impartir talleres que generen trabajo para la comunidad: Oficios, Agricultura, elaboración de productos de limpieza.
- Talleres de oficios para hombres y mujeres: Carpintería y electricidad.
- Pláticas para mejorar la salud: Psicología, nutrición y preparación de platillos.

- Incluir más dinámicas y actividades recreativas que motiven a participar.
- Incrementar el número de pláticas y talleres.
- Pláticas sobre los problemas recurrentes en la comunidad.

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocieron la atención de excelencia que recibieron de los servidores públicos y se presentan sus nombres con el fin de que puedan ser reconocidos por su buena labor:

- | | |
|--|---|
| • Blanca Lizbeth Carrillo Saavedra, 110 | • Juan Carlos García, 3 |
| • Lic. Alfonso Borja Pimentel, 94 | • Mayra Alejandra Barajas Contreras, 3 |
| • Juan Manuel Enrique Duarte Ortega, 26 | • Silvia Zulema Andrade, 2 |
| • Marco Antonio Rodríguez Arredondo, 24 | • Edgar Canto, y Alejandra Barajas, 2 |
| • Edgar Antonio Canto Rodríguez, 19 | • Karla Guadalupe Aguilar y Claudia Victoria, 1 |
| • María Teresa Toledo Martínez, 19 | • Francisco Díaz, 1 |
| • Alberto Tadeo del Barrio Castro, 16 | • Julia López González, 1 |
| • Eduardo Frías Zamudio, 15 | • Gilberto Tovar Romero, 1 |
| • José Leonel Gómez Martínez, 11 | • Adrián Mendoza Victoria, 1 |
| • Jazmín Salazar Pérez, 9 | • Mireya Vázquez Flores, 1 |
| • Ma. Refugio Pacheco Bustos, 8 | • Nancy Monserrat Sánchez y María Guadalupe López, 1 |
| • Edgar Canto y Ma. Refugio Pacheco, 7 | • Lic. Adriana Ramírez Lozano, 1 |
| • Maritza Salazar Ojeda, 7 | • Mtra. Cuquita Bustos y Alejandra Barajas, 2 |
| • Naomi, 6 | • Marco Antonio Rodríguez Arredondo, María Teresa Toledo, Mónica, 1 |
| • Laura Salinas Suárez, 5 | • Ma. Refugio Bustos y Edgar Antonio, 1 |
| • Edgar Canto, Ma. Refugio Pacheco, Luis Tamayo y Alejandra Barajas, 9 | • Edgar Rodríguez, 1 |
| • Mayra Suasto Arroyo, 4 | • Karla Guadalupe Aguilar, 1 |
| • Martha Alicia Delgado Suárez, | • Teodora Rodríguez, 1 |
| • Vianney Guadalupe Molinero García, 4 | • Arq. Fabián Rolando García Márquez, 1 |

Temas de interés para recibir capacitación:

- Activación física, 2
- Belleza y corte de cabello, 5
- Crianza, educación y comunicación entre padres e hijos, 4
- Huertos familiares y escolares, 9
- Manualidades: Material reciclado, 360
- Nutrición y preparación de alimentos, 247
- Panadería y repostería, 319
- Primeros auxilios, 14
- Reforestación, 1
- Taller de belleza, corte de cabello y costura, 19
- Taller de carpintería, 1
- Taller de tejido, bordado y bordado con listón, 45
- Valores, autoestima y salud, 69



El apoyo está ayudando a unir a la localidad con todos los talleres, muchas gracias por el programa.

Beneficiaria del programa

Recomendaciones de mejora para el Programa 2019

Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos, así como los temas en los que les interesa recibir capacitación 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.

Descripción de programa evaluado: Q0108 Todos Adelante GTO

Objetivo del programa

Contribuir al mejoramiento de las circunstancias y condiciones de vida de las familias y población vulnerable del Estado de Guanajuato para así posibilitar en desarrollo integral de la familia y de los individuos en condiciones de indefensión, pobreza o desventaja social, mediante el otorgamiento de apoyos económicos o en especie a aquellas personas que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad o riesgo y que así lo requieran y soliciten.

Características del apoyo

A través del programa pueden otorgarse apoyos económicos y en especie.

Los apoyos económicos consisten en el pago de una determinada cantidad de dinero en favor de personas físicas o morales que hayan prestado o vayan a prestar servicios a personas beneficiarias.

Estos apoyos pueden otorgarse en los supuestos siguientes:

I. Para el pago de adeudos contraídos por las personas beneficiarias por los conceptos siguientes:

- a. Gastos hospitalarios;
- b. Gastos Funerarios
- c. Gastos en tratamientos dentales; y
- d. Tratamientos médicos.

II. Para el pago de servicios siguientes:

- a. Honorarios médicos por concepto de cirugías o tratamientos;
- b. Gastos hospitalarios por concepto de cirugías o tratamientos;
- c. Gastos hospitalarios por concepto de estudios médicos;
- d. Servicios relacionados con tratamientos médicos;
- e. Servicios relacionados con la fabricación y seguimiento de prótesis;
- f. Servicios de albergue, asilo o alojamiento y otros servicios accesorios para personas sujetas de asistencia social; y
- g. Transporte de personas.

Los apoyos en especie consisten en la entrega a las personas beneficiarias, en carácter de donación, de cualquiera de los bienes siguientes:

- I. Órtesis;
- II. Instrumental de cocina básico destinado al uso del hogar;
- III. Pañales;
- IV. Cobijas;
- V. Mobiliario diverso destinado a la mejora de la calidad de vida de las personas beneficiarias en el que se Incluyen camas, catres, colchonetas y otros similares;
- VI. Leche en polvo para niñas y niños;
- VII. Medicamento;
- VIII. Material de curación: y
- IX. Insumos destinados a ser utilizados dentro de un tratamiento médico.

Los apoyos brindados en virtud del programa son de carácter individual y sólo podrá ser otorgado por única ocasión en el ejercicio fiscal.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 97% de los beneficiarios conoce el propósito del programa, sin embargo es necesario reforzar el tema de cómo y dónde presentar una queja o denuncia.

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

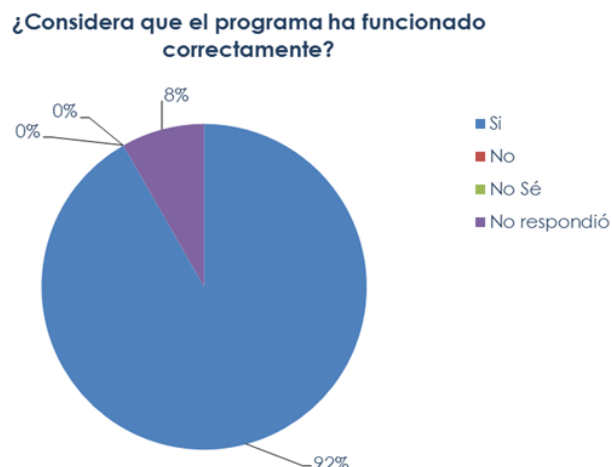
Nombre del Programa					
Q0108 Todos Adelante GTO					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	164	3	2	0	169
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	167	2	0	0	169
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	162	5	2	0	169
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	167	0	2	0	169
¿Tuv o que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	3	165	1	0	169
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	169	0	0	0	169
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	168	1	0	0	169
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	162	2	5	0	169
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	167	0	2	0	169
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	142	6	21	0	169
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	168	0	0	1	169
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	155	0	0	14	169
¿Considera de utilidad la información que recibió?	18	0	0	151	169
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	0	18	0	151	169

”

Agradezco el apoyo que le otorgan a mi Mamá, ya que se le dificulta caminar, También gracias por la atención y amabilidad recibida.
Beneficiaria del programa

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 92% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 9% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

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

- Continuar apoyando a la gente con necesidad.

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 puedan ser reconocidos por su buena labor:

- Fabiola Padrón Delgado, 30
- Juan Carlos Arrona Rodríguez, 29
- Ma. del Carmen Cisneros Rodríguez, 28
- Martha Erika Anguiano, 29
- Gloria Ríos Lara, 20
- Alejandro Téllez Ponce, 11
- Magdalena López, 3
- Juana Antonia García Casillas, 1
- Erika María García, 1
- Luz Elena Valadez, 1

Recomendaciones de mejora para el Programa 2019

Los ciudadanos no identificaron áreas de oportunidad en el programa por lo que no se emitió recomendación de mejora.

Descripción de programa evaluado: Q2638 Asesoría en mi comunidad

Objetivo del programa

Llevar actos, asesorías jurídicas y trámites administrativos a comunidades alejadas de cabecera municipal con un alto grado de marginación y vulnerabilidad social, económica y jurídica.

Características del apoyo

A través del programa pueden otorgar los servicios siguientes:

En virtud del programa se pueden alargar a las personas beneficiarias servicios tales como actos y asesorías jurídicas y trámites administrativos, de calidad y gratuitos de manera directa de Instituciones Federales, Estatales y Municipales de las diferentes Dependencias Participantes.

Los servicios que se otorgan en el programa de manera ejemplificativa, son situaciones relacionadas con temas migratorios, de acceso a servicios de salud, educación, defensa legal, identificación, regularización del estado civil de las personas, ejercicio de derechos y obligaciones con los miembros de la familia, expedición de actas del estado civil, entre otros.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

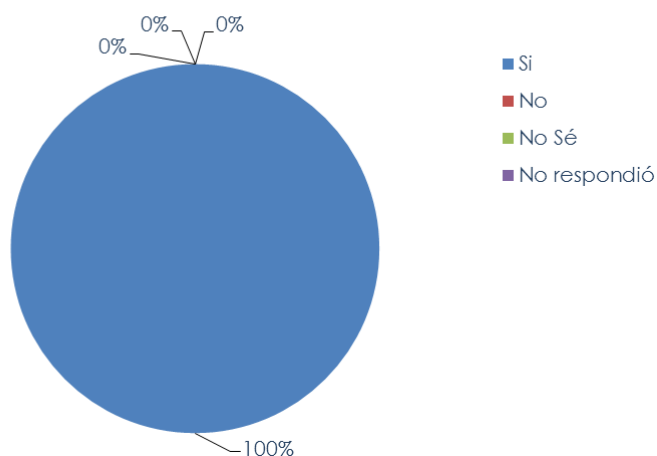
Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 100% de los beneficiarios conoce el propósito del programa, por lo que se sugiere continuar con la estrategia de comunicación.

Nombre del Programa					
Q2638 Asesoría en mi comunidad					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	210	0	0	0	210
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	210	0	0	0	210
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	210	0	0	0	210
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	210	0	0	0	210
¿Tuv o que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	210	0	0	210
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	210	0	0	0	210
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	210	0	0	0	210
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	207	0	3	0	210
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	210	0	0	0	210
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	210	0	0	0	210
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	210	0	0	0	210
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	210	0	0	0	210
¿Considera de utilidad la información que recibió?	210	0	0	0	210
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	0	210	0	0	210

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 100% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 90% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



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:

- Mayor difusión a través de varios medios.
- Permanecer más tiempo en la comunidad.
- Poder tramitar más actas de nacimiento por persona.
- Brindar mayor información.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2019

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

Descripción de programa evaluado: Q0125 Grandes Sonrisas

Objetivo del programa

Proporcionar prótesis dentales parciales y totales a Personas Adultas Mayores vulnerables, así como tratamientos pre-protésicos y brigadas de atención dental, contribuyendo así a que tengan la posibilidad de mejorar sus condiciones fisiológicas y psicológicas, elevando su autoestima y calidad de vida.

Características del apoyo

A través del programa pueden otorgar los apoyos siguientes:

- I. Diagnóstico y valoración de candidatos potenciales para prótesis totales y parciales;
- II. Elaboración, colocación y ajuste de prótesis totales y parciales;
- III. Realización de tratamientos pre-protésicos tales como: obturación con resina, obturación con amalgama, extracciones dentales simples y limpiezas; y
- IV. Brigadas de atención y valoración dental, acercando el servicio a las personas beneficiarias.

En las brigadas dentales se realizan valoraciones, diagnósticos y si el paciente se encuentra en condiciones viables se inicia el proceso de elaboración de prótesis tanto parciales como totales, realizando la toma de impresión anatomo-fisiológica y registro de plano prostodontico y el beneficiario en un lapso de 6 semanas (hábiles), posteriormente viene a recoger sus prótesis a los consultorios de DIF Estatal. En las brigadas no se realizan tratamientos pre-protésicos estos se realizarán en los consultorios de DIF Estatal.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 95% de los beneficiarios conoce el propósito del programa, sin embargo es necesario reforzar el tema de donde pueden presentar una queja o una denuncia y las características del apoyo.

Nombre del Programa					
Q0125 Grandes Sonrisas					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	238	9	3	0	250
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	233	14	3	0	250
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	232	17	1	0	250
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	243	7	0	0	250
¿Tuv o que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	250	0	0	250
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	250	0	0	0	250
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	246	3	1	0	250
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	234	7	9	0	250
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	234	4	12	0	250
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	222	25	2	1	250
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	248	1	1	0	250
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	245	2	3	0	250
¿Considera de utilidad la información que recibió?	246	1	0	3	250
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	208	24	0	18	250



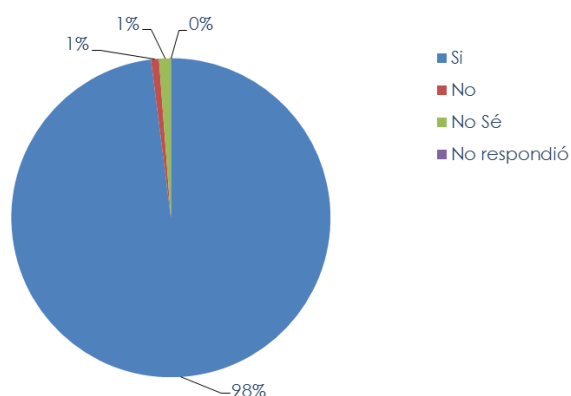
Me atendieron muy bien y gracias al programa me siento mejor, al 100%.

Beneficiario del programa

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 98% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 4% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



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:

- Difusión de las campañas de salud.
- Tomar en cuenta a los usuarios para dar clases y ayudar a otros.
- Irapuato: Mejorar la atención de la encargada del gerontológico.
- Aplicar reglas de convivencia para evitar desorden y falta de respeto.
- Difundir en la comunidad para que haya más asistencia de adultos mayores.
- Mejorar las instalaciones: Techar cancha, dar mantenimiento a la misma y contar con una nueva red.

Temas de interés para recibir capacitación:

- Salud dental y cuidado de prótesis, 22
- Nutrición y preparación de alimentos, 20
- Panadería y repostería, 1
- Primeros auxilios, 1

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 puedan ser reconocidos por su buena labor:

- Liliet Cervantes, 3
- Concepción Riveros, 3
- Milagros Rolón, 1
- Liliana Irazú Rosas García, 1

Recomendaciones de mejora para el programa 2019

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

Descripción de programa evaluado: Q2649 GTO Defiende Los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes

Objetivo del programa

Restituir derechos vulnerados a niñas, niños y adolescentes que residen en el Estado de Guanajuato.

Características del apoyo

A través del programa se pretende restituir de manera integral los derechos a las niñas, niños o adolescentes que hayan sido vulnerados o restringidos a través de la prestación de los siguientes servicios:

- I. Visitas domiciliarias: consistentes en el traslado del equipo multidisciplinario al domicilio donde se detecte o se haya denunciado la vulneración o restricción de derechos de niñas, niños y adolescentes para realizar las entrevistas correspondientes, a fin de obtener más información sobre la situación de esos derechos; realizando hasta tres visitas domiciliarias;

- II. Valoración psicológica: consistente en la realización de entrevistas y aplicación de pruebas psicológicas que permitan identificar factores de riesgo y de protección de niñas, niños y adolescentes, así como a las personas adultas de la familia;
- III. Valoración social: consistente en la realización de investigar las características sociales, laborales, económicas y medioambientales, factores de riesgo para el maltrato, lo mismo que sus recursos y fortalezas como familia y en su entorno que permitan identificar factores de riesgo y de protección de niñas, niños y adolescentes;
- IV. Valoración jurídica: consistente en realizar el diagnóstico de derechos vulnerados de las niñas, niños y adolescentes de quienes se haya denunciado alguna vulneración o restricción de sus derechos;
- V. Elaboración de un plan de restitución de derechos que contenga las medidas de protección urgentes y especiales necesarias para la restitución de los derechos vulnerados o restringidos de niñas, niños y adolescentes; y
- VI. Seguimiento de las medidas de protección urgentes y especiales dictadas dentro del plan de restitución de derechos hasta su total cumplimiento.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 96% de los beneficiarios conoce el propósito del programa, por lo que es necesario reforzar el tema de los derechos y obligaciones de los beneficiarios, así como saber dónde pueden colocar una queja o una denuncia.

Nombre del Programa					
Q2649 GTO Defiende Los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios					
	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	156	5	2	0	163
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	136	24	3	0	163
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	146	13	4	0	163
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	134	22	7	0	163
¿Tuv o que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	163	0	0	163
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	157	1	1	4	163
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	138	9	11	5	163
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	138	10	10	5	163
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	144	8	11	0	163
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	121	34	8	0	163
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	147	7	9	0	163
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	125	9	1	28	163
¿Considera de utilidad la información que recibió?	20	0	0	143	163
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	2	17	0	144	163

”

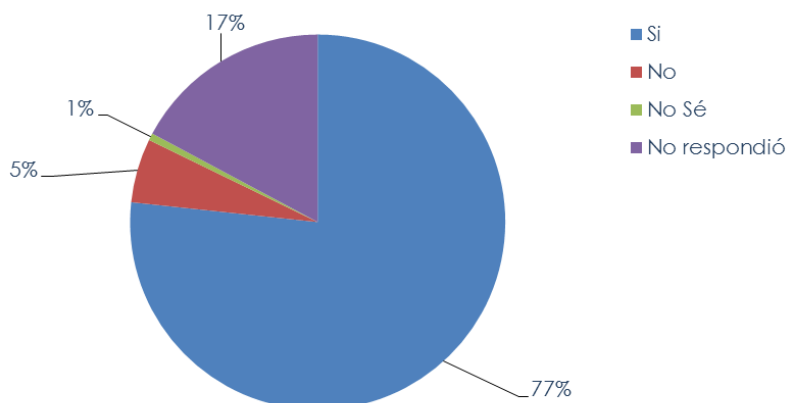
Gracias por todo lo que me ayudaron con mi despensa, mi ropa, que mi abuelita me visitara y que pudiera rehabilitarme en PRINUVI.

Beneficiario del programa

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 77% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 32% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



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:

- Mejorar el proceso para agilizar la reintegración y el resguardo de mujeres y sus hijos en albergues.
- Mayor difusión a través de varios medios, para dar a conocer las atribuciones de la institución.
- Que no haya tanta rotación de personal, para contar con el seguimiento del mismo equipo multidisciplinario.
- Informar sobre los apoyos que brinda DIF.
- Cumplir con los apoyos prometidos.
- Que los hermanos puedan estar juntos.
- Realizar filtros de denuncias.
- Entregar la despesa al PRINUVI
- Brindar pláticas y capacitación para quienes asumen el rol de padres en ausencia de los biológicos.
- Incrementar el personal pues son muchos niños los que necesitan el apoyo.

Servidores públicos destacados:

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

- María Guadalupe Tierrafría Ramírez, 5
- Liliana Irazú Rosas García, 4
- María Guadalupe Tierrafría Ramírez y Hassam Eduardo Murillo, 1
- Diana Jazmín Palafox Pichardo, 1
- Isabel Mancilla Rubio, 1

Recomendaciones de mejora para el Programa 2019

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

Descripción de programa evaluado: Q0124 Nunca es Tarde para Aprender

Objetivo del programa

Promover y realizar acciones que permitan mejorar la calidad de vida de las Personas Adultas Mayores en un marco de inclusión social con la formación de recursos humanos en la atención gerontológica proporcionándoles herramientas teórico-prácticas de envejecimiento activo.

Características del apoyo

A través del programa se pueden otorgar los apoyos siguientes:

- I. Capacitación en temas psicológicos, sociales y físicos relacionados con las Personas Adultas Mayores, la cual es dirigida a Personas Adultas Mayores, Personas Promotoras Voluntarias y personal operativo y administrativo, dentro del Programa de Atención para Personas Adultas Mayores; y
- II. Asesoría continua al personal operativo y administrativo de los DIF Municipales que operan el Programa de Atención para Personas Adultas Mayores de los 46 Municipios del Estado de Guanajuato.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 90% de los beneficiarios conoce el programa, por lo que es necesario reforzar temas como los derechos y obligaciones de los beneficiarios y donde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa.

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

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 92% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 11% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.



Nombre del Programa					
Q0124 Nunca es Tarde para Aprender					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	299	17	5	12	333
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	275	42	3	13	333
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	292	25	7	9	333
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	290	26	8	9	333
¿Tuv o que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	36	285	3	9	333
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	302	17	6	8	333
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	294	24	4	11	333
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	259	54	8	12	333
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	300	15	5	13	333
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	271	22	28	12	333
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	303	13	3	14	333
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	306	3	8	16	333
¿Considera de utilidad la información que recibió?	285	5	0	43	333
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	143	145	0	45	333

”

Agradezco ampliamente a todo el equipo de trabajo que colabora en este programa pues siempre he sido atendido con respeto conforme a los establecido, doy gracias por su colaboración y su trabajo.

Beneficiario del programa

Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

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

- Más activación física.
- Mayor difusión para que cada vez más personas se enteren de las actividades del centro.
- Otorgar apoyo a los adultos mayores más necesitados.
- Más información sobre los apoyos que se brindan en el DIF.
- Que haya un médico y dentista en el gerontológico.
- Colocar sillas y sonido el día de pago, para comodidad de los adultos mayores.
- Brindar más capacitación al personal.
- Más apoyo del estado al centro gerontológico.
- Incrementar talleres y maestros: Baile, bisutería, repostería, carpintería, nutrición, cocina, derechos y obligaciones, cuidado de la salud.
- Ajustar las reglas del Cachibol para poder contar con 2 refuerzos menores a 60 años.
- Que las citas con el dentista sean con más frecuentes.
- Ser creativos en las manualidades para evitar hacer lo mismo.
- Modificar la edad para ser beneficiarios.
- Asegurar que quien brinda la capacitación, sea capaz de transmitir el conocimiento.
- Apoyo con el material para el taller y el pago a la maestra.
- Incrementar el monto del apoyo.
- Ampliar el servicio los fines de semana.
- Mejorar la alimentación en los espacios de desarrollo.
- Pasear frecuentemente a los adultos mayores.
- Aplicar las reglas establecidas en la tienda.

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 puedan ser reconocidos por su buena labor:

- Ma. Elizabeth Zúñiga Santos, 10
- Raquel Morales Espinoza, 7
- Martita y Dany, 5
- Miguel Ángel Niño, 3

- Adriana Guadalupe Acosta, 1
- Diana Iris Vázquez Salinas, 1
- Guillermo Almanza Tallerislo, 1
- Alejandra Xoconoxtle, 1
- Magdalena Delgado, 1
- Roxana, 1
- Martita, 1

Temas en los que les gustaría recibir capacitación

- Panadería y repostería, 4
- Taller de tejido, bordado y bordado con listón, 2
- Valores, autoestima y salud, 3
- Nutrición y preparación de alimentos, 4
- Manualidades: Material reciclado, 8

Recomendaciones de mejora para el Programa 2019

Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos, así como los temas en los que les interesa recibir capacitación 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.

Descripción de programa evaluado: Q0116 Club de Peques en Desarrollo

Objetivo del programa

Brindar atención integral a niñas y niños de 45 días a 6 años de edad, a cargo de personas laboralmente activas con mínima solvencia económica y sin prestaciones, siempre que sean madres, padres, personas tutoras o cuidadores de las niñas o niños, o bien, ejerzan sobre ellas o ellos la patria potestad o algún otro tipo de representación reconocida por la ley.

Características del apoyo

A través del programa pueden otorgar los apoyos siguientes:

- I. Apoyo económico para la operatividad de los CADI basado en la suficiencia presupuestal con que cuente DIF Estatal en el ejercicio fiscal correspondiente; que podrán ser ordinarios o extraordinarios:
 - a) Los apoyos ordinarios consistirán en una aportación mensual de \$4,500.00 (cuatro mil quinientos 00/100 moneda nacional) para cada CADI que cumpla los requisitos a que alude el artículo 20 de las reglas de operación. Este apoyo debe ser destinado a los DIF Municipales exclusivamente a fortalecer la operatividad del CADI en los términos del convenio de transferencia respectivo; y
 - b) Los apoyos extraordinarios con un monto máximo de \$15,000.00 (quince mil pesos 00/100 moneda nacional); adicional al previsto en el inciso anterior para fortalecer el funcionamiento e infraestructura de los CADI de los Sistemas Municipales con quienes se haya firmado el convenio de transferencia respectivo, ante situaciones emergentes que, de no atenderse, imposibilitarían el funcionamiento normal de dichos centros;
- II. Apoyo en capacitación para el personal de los CADI;
- III. Asesoría técnica pedagógica a los equipos operativos de los CADI; y
- IV. Acompañamiento, seguimiento y capacitación en acciones encaminadas a la salud preventiva y acciones de cuidado, vínculo y apego.

Los apoyos a que aluden las fracciones II, III y IV de este artículo serán otorgados por el DIF Estatal dependiendo de la capacidad instalada en cada CADI, de sus necesidades y según lo permita el presupuesto del programa.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 96% de los beneficiarios conoce el propósito del programa, sin embargo es necesario reforzar el tema de los requisitos para ser beneficiario, derechos y obligaciones, así como la forma de colocar una queja o una denuncia.

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

Nombre del Programa					
Q0116 Club de Peques en Desarrollo					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	315	9	4	1	329
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	312	13	3	1	329
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	298	23	6	2	329
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	289	33	4	3	329
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	5	318	1	5	329
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	317	5	3	4	329
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	295	24	3	7	329
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	296	9	13	11	329
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	293	10	15	11	329
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	264	29	30	6	329
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	268	8	14	39	329
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	296	2	15	16	329
¿Considera de utilidad la información que recibió?	172	0	0	157	329
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	49	144	0	136	329

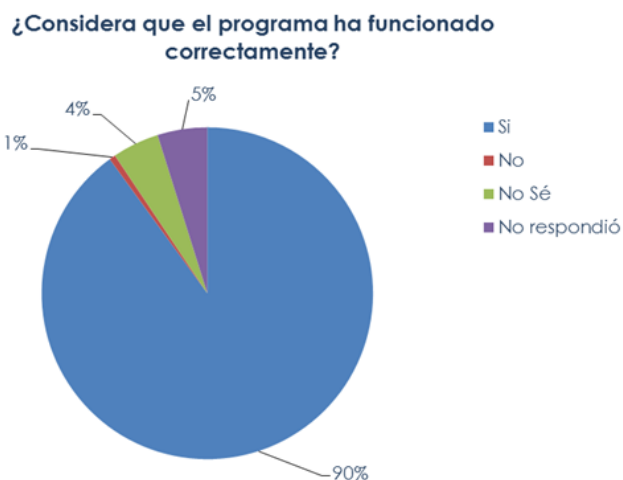


El trato y desarrollo de los niños es adecuado y sobresalen de los demás niños que no son parte de este programa.

Madre beneficiaria del programa

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 90% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 8% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.



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:

- Dar mantenimiento al área de juegos y arreglarlos.
- Ampliar las instalaciones para atender a más niños.
- Mejorar y dar mantenimiento al inmueble: Pintura, banqueta rota que puede causar accidentes.
- Mejorar el material didáctico y los juegos para los niños.
- Llevar a cabo simulacro de protección civil para garantizar efectividad.
- Concientizar a los padres de familia para que apoyen más a la institución.
- Mejorar la seguridad en la entrada del preescolar.
- Contar con material didáctico y juegos para los niños.
- Informar con tiempo la fecha y horario de los cursos.
- Incluir más proteína en el menú o informar el beneficio que se logra con los menús que se les dan a los pequeños.
- Ampliar horario de servicio.
- Que las becas sean proporcionales a los ingresos y al número de hijos.
- Mejorar las instalaciones de la guardería.
- Disminuir los días en que se suspenden clases y las salidas temprano.
- Incrementar el número de estancias infantiles.

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 puedan ser reconocidos por su buena labor:

- Vanessa Licea, 9
- Lizbeth Rodríguez Briones, 2
- Guadalupe Razo Pérez , 2
- Gabriela Alberto Tovar , 2
- Juan Alberto Llanos Huerta , 2
- Lourdes Sillero , 2
- María Guadalupe Delgado Rodríguez, 1
- Angélica María Rodríguez, 1
- Serafina Mares Velázquez , 1
- Ma. Guadalupe Quesada Rodríguez, 1
- María Del Rosario Franco Almanza, 1
- Hilda E. Gasca García , 1
- Maestra Elisa, 1
- Adriana López , 1
- María Del Carmen Torres, 1

Recomendaciones de mejora para el Programa

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.

Descripción de programa evaluado: Q0120 Peques Embajadores de Paz

Objetivo del programa

Brindar a niñas, niños y adolescentes de primaria y secundaria del Estado de Guanajuato, herramientas para la resolución pacífica de conflictos a través de la implementación de acciones que fomenten la participación activa en la difusión de la paz, que abone a una convivencia libre de violencia.

Características del apoyo

A través del programa se pueden otorgar talleres a las personas participantes, mediante la impartición de cinco sesiones en las temáticas de integración grupal, autoestima, comunicación asertiva, cooperación, control de emociones, así como resolución pacífica de conflictos entre iguales y promoción de la paz de la siguiente manera:

- I. Sesiones que comprenden talleres a niñas, niños y adolescentes para la resolución pacífica de conflictos y difusión de la cultura de paz;
- II. Sesiones dirigidas a madres, padres y personas tutoras a los que se les otorga herramientas para prevenir la violencia escolar y buscar una cultura de paz; y
- III. Sesiones impartidas a maestras, maestros y personal directivo a los que se les otorga herramientas para prevenir la violencia escolar y buscar una cultura de paz.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 99% de los beneficiarios conoce el objetivo del programa, sin embargo es necesario

reforzar el tema de los requisitos para ser beneficiarios, los derechos y obligaciones, así como el mecanismo para presentar una queja o denuncia.

Nombre del Programa					
Q0120 Peques Embajadores de Paz					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	342	2	1	0	345
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	316	22	4	3	345
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	315	21	7	2	345
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	295	38	9	3	345
¿Tuv o que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	341	1	3	345
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	343	0	1	1	345
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	339	1	3	2	345
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	338	1	3	3	345
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	334	2	7	2	345
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	301	32	10	2	345
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	335	4	4	2	345
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	341	0	2	2	345
¿Considera de utilidad la información que recibió?	343	0	0	2	345
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	99	233	0	13	345

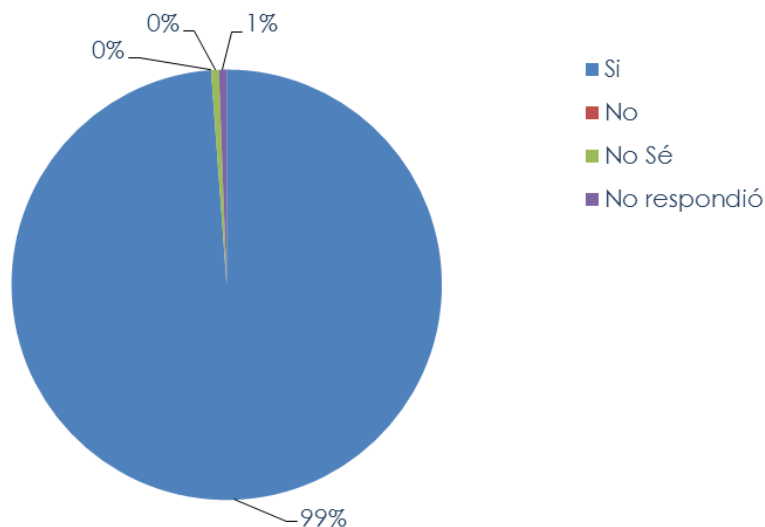


Una felicitación a la promotora porque las pláticas fueron muy claras y divertidas y se esforzó porque nos llegan al corazón.
Beneficiaria del programa

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 99% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 18% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



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:

- Incrementar la frecuencia de las pláticas, además de incluir padres e hijos.
- Ampliar el alcance de las pláticas en comunidades y colonias.
- Considerar que las pláticas se puedan dar los domingos por los que no pueden asistir por el trabajo.
- Incluir terapia gratuita.
- Fomentar la convivencia.

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 puedan ser reconocidos por su buena labor:

- Guadalupe Jamaica Montalvo, 29
- María Guadalupe Hernández García, 7
- María Del Socorro Martínez A, 3
- Rosario Lepe Vega, 3
- Mayra Leticia Ramírez Jasso, 2

Temas en los que les gustaría recibir capacitación

- Crianza, educación y comunicación entre padres e hijos, 16
- Valores, autoestima y salud, 16

Recomendaciones de mejora para el Programa 2019

Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos, así como los temas en los que les interesa recibir capacitación 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.

Descripción de programa evaluado: Q0119 Club Infantil Comunitario

Objetivo del programa

Brindar atención integral a niñas y niños de 3 a 6 años de edad de comunidades de las zonas suburbanas y rurales en treinta y cinco municipios del estado de Guanajuato.

Características del apoyo

A través del programa pueden otorgarse los apoyos siguientes:

- I. Apoyo económico para la operatividad de los CAIC basado en la suficiencia presupuestal con que cuente el DIF Estatal en el ejercicio fiscal correspondiente; que podrán ser ordinarios o extraordinarios:
 - a) Los apoyos ordinarios consistirán en aportaciones mensuales de \$300.00 (trescientos pesos 00/100 moneda nacional) para la persona titular de la coordinación de zona, \$555.00 (quinientos cincuenta y cinco pesos 00/100 moneda nacional) para la persona educadora y \$300.00 (trescientos pesos 00/100 moneda macona) para las persona titular de la coordinación regional de cada centro, siempre que el DIF Municipal solicitante cumpla con los criterios y requisitos a que alude este capítulo; y

- b) Los apoyos extraordinarios consistirán en un monto máximo de \$15,000.00 (quince mil pesos 00/100 moneda nacional), adicional al previsto en el inciso anterior para fortalecer el funcionamiento e infraestructura de los CAIC de los Sistemas Municipales con quienes se haya firmado el convenio de transferencia respectivo, ante situaciones emergentes que, de no atenderse, imposibilitarían el funcionamiento normal de dichos centros.

III. Capacitación para el personal de los CAIC;

IV. Asesoría técnica pedagógica a los equipos operativos de los CAIC; y Acompañamiento, seguimiento y capacitación en acciones encaminadas a la salud preventiva y acciones de cuidado, vínculo y apego.

Los apoyos a que alude las fracciones II, III y IV de este artículo serán otorgados por el DIF Estatal dependiendo de la capacidad instalada en cada CAIC, de sus necesidades y según lo permita el presupuesto del programa.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 96% de los beneficiarios conoce el propósito del programa, sin embargo es necesario reforzar el tema referente al mecanismo para presentar una queja o una denuncia.



En el tiempo que lleva mi hijo ha tenido mucho avance, es muy paciente y buena en su trabajo.

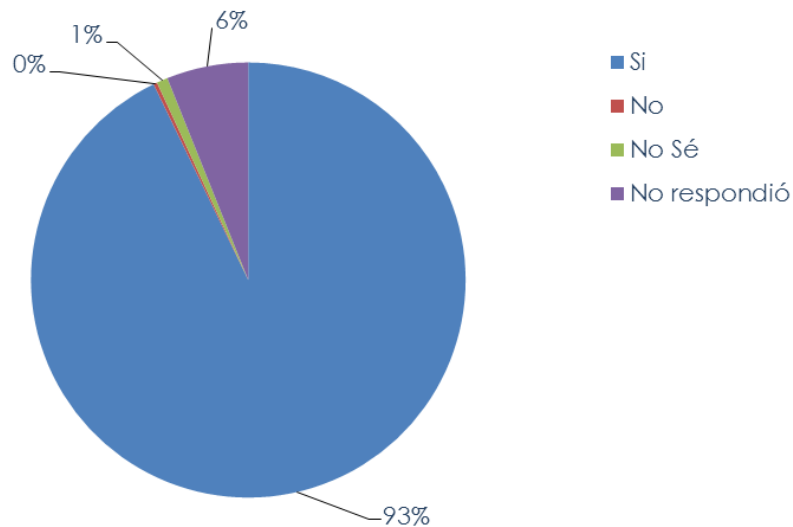
Madre de beneficiario del programa

Nombre del Programa					
Q0119 Club Infantil Comunitario					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios					
	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	349	4	1	8	362
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	349	3	2	8	362
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	345	8	1	8	362
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	348	3	1	10	362
¿Tuv o que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	351	0	11	362
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	351	0	0	11	362
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	347	2	3	10	362
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	346	2	4	10	362
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	345	1	5	11	362
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	332	16	2	12	362
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	348	0	2	12	362
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	336	1	3	22	362
¿Considera de utilidad la información que recibió?	313	3	0	46	362
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	89	233	0	40	362

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 93% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 17% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



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:

- En Tierra Blanca, hacen falta juegos recreativos en el patio y material didáctico.
- Mantener la capacitación constante a las maestras, para que al implementar dinámicas, se mejore el nivel educativo.
- Apoyar para que el sueldo de los maestros sea el adecuado.
- Apoyo para mejorar las instalaciones del preescolar.
- En Pueblo Nuevo, se requiere reparar los baños, juegos en el patio y rejas en las ventanas.
- Autorización para construir.

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 puedan ser reconocidos por su buena labor:

- Antonia Zavala Seguedo, 16
- Diana Nallely Guerrero Servín , 3

- María Guadalupe Trejo González, 2
- María Guadalupe Trejo González y Guadalupe García López, 2
- Mayra Frausto, 1

Recomendaciones de mejora para el Programa

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.

Descripción de programa evaluado: Q0105 ComeSano GTO

Objetivo del programa

Contribuir al acceso a alimentos inocuos y nutritivos, dirigido a aquellas personas que se encuentren en cualquiera de las condiciones de vulnerabilidad previstas en el artículo 4 de la Ley Estatal de Asistencia Social ubicados preferentemente en zonas de alto y muy alto grado de marginación o rezago social.

Características del apoyo

A través del Programa se otorga a las personas beneficiarias ocho dotaciones de insumos alimentarios conforme a los Criterios de Calidad Nutricia de la Estrategia Integral de Asistencia Social Alimentaria. Se podrá entregar una o más dotaciones de insumos alimentarios simultáneamente, con base en el techo presupuestal asignado para el Ejercicio Fiscal 2019, asimismo, dicha entrega se realizará de acuerdo a la disponibilidad de los mismos, según lo permita el procedimiento de contratación aplicable y el contrato respectivo.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 99% de los beneficiarios conoce el propósito del programa, sin embargo es necesario reforzar el tema referente al mecanismo para presentar una queja o una denuncia.

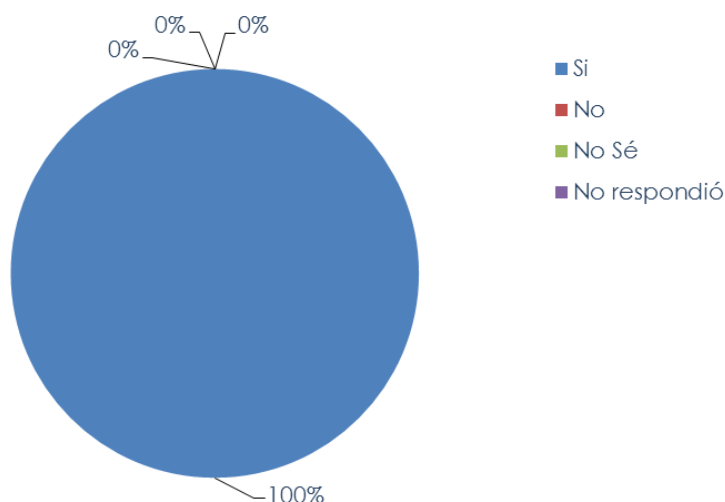
Asimismo se identifica como área de oportunidad el informar que si hay un pago de alguna contraprestación se les dé a conocer a los ciudadanos el motivo del cobro y el fin que tendrá el recurso para que no lo identifiquen como algo indebido.

Nombre del Programa					
Q0105 ComeSano GTO					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	324	2	0	0	326
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	318	6	2	0	326
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	321	3	2	0	326
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	323	3	0	0	326
¿Tuv o que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	1	324	1	0	326
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	326	0	0	0	326
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	321	4	1	0	326
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	324	2	0	0	326
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	323	2	1	0	326
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	267	57	2	0	326
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	324	0	1	1	326
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	326	0	0	0	326
¿Considera de utilidad la información que recibió?	261	0	0	65	326
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	116	145	0	65	326

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 100% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 24% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



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:

- Incluir más productos en la despensa para hacerla más grande y variada.
- Continuar apoyando a la comunidad con la entrega de las despensas.
- Mencionar en las capacitaciones, las ventajas de las pastas integrales y consumo moderado de azúcar.
- Incluir en la despensa: soya, cereales, Jamaica y más frijol, arroz, aceite y carne.
- Que las despensas fueran enviadas más seguido.
- Mejorar los productos que se incluyen en la despensa.
- Considerar a más gente de la comunidad.

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 puedan ser reconocidos por su buena labor:

- Alberto Tadeo del Barrio Castro, 64
- Ma. Raquel Arvizu Cornejo, 20
- Lic. Alfonso Borja Pimentel, 16
- Blanca Lizbeth Carrillo Saavedra, 15
- Rubén Ernesto Gaytán Guevara, 5
- Marco Rodríguez , 4
- Víctor y Adriana García Santoyo, 1
- José Flor García García, 1
- Jorge Quiroz Martínez, 1
- Armando Arenas, 1
- Cristina Jiménez Sánchez, 1
- Adriana García Santoyo, 1
- Rodolfo, 1

Temas que quieren recibir en capacitación

- Nutrición y preparación de alimentos, 31
- Manualidades: Material reciclado, 15
- Panadería y repostería, 6
- Taller de belleza, corte de cabello y costura, 5
- Taller de tejido, bordado y bordado con listón, 17

Recomendaciones de mejora para el Programa

Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos, así como los temas en los que les interesa recibir capacitación 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.

Descripción de programa evaluado: Q2939 Las Niñas y Niños Opinan

Objetivo del programa

Intensificar acciones con enfoque incluyente en la difusión y promoción de los derechos de niñas, niños y adolescentes, a través de campañas de difusión y eventos de participación infantil en los 46 municipios del estado.

Características del apoyo

A través del programa se pueden brindar los servicios siguientes:

- I. Campañas de difusión de los derechos de niñas, niños y adolescentes; y
- II. Eventos de participación:
 - a) Debates y parlamentos regionales con los difusores municipales e integrantes de su red; y
 - b) Parlamento y campamentos con Difusores Municipales.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 96% de los beneficiarios conoce el propósito del programa, sin embargo es necesario reforzar, durante la capacitación, todos los temas para que todos los beneficiarios conozcan sus derechos y obligaciones, así como las características del programa.



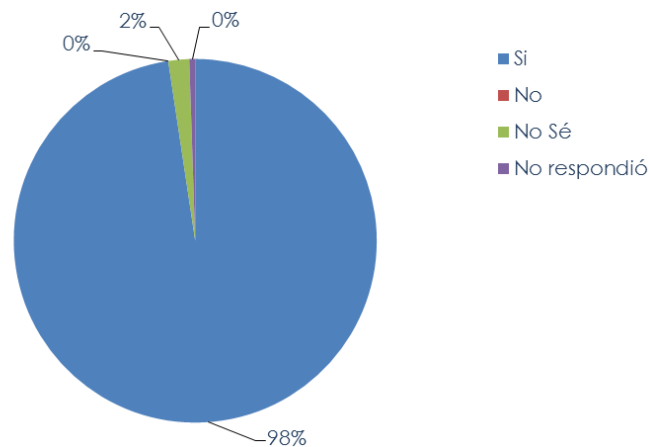
Agradecer la invitación al evento ya que aprendí cosas positivas para las personas y que mis hijas tuvieron la oportunidad de convivir y aprender cosas positivas.
Madre de beneficiarias del programa

Q2939 Las Niñas y Niños Opinan					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	362	8	8	0	378
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	358	13	6	1	378
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	350	17	9	2	378
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	336	36	3	3	378
¿Tuv o que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	373	2	3	378
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	372	2	3	1	378
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	319	20	36	3	378
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	324	16	36	2	378
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	338	18	20	2	378
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	297	48	29	4	378
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	357	12	6	3	378
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	369	0	7	2	378
¿Considera de utilidad la información que recibió?	370	1	0	7	378
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	96	268	0	14	378

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 98% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 8% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



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:

- Impartir las pláticas con mayor frecuencia.
- Hacer difusión del programa en municipios y escuelas.
- Impartir las pláticas en más escuelas primarias y secundarias, incluyendo escuelas particulares.
- Incluir refrigerio.
- Que todos los beneficiarios evalúen el programa y respondan la cédula.
- Incluir más actividades.
- Propiciar que padres e hijos asistan juntos a las pláticas.

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 puedan ser reconocidos por su buena labor:

- Mariana Elizabeth Ramírez Hernández, 12
- Fernanda García García, 2
- Miguel Alfaro Andrade, 1
- Rosario Y Blanca Flores, 1
- Blanca Mendieta, 1
- María Guadalupe Hernández García, 1

Temas en los que les gustaría recibir capacitación

- Valores, autoestima y salud, 34
- Crianza, educación y comunicación entre padres e hijos, 3
- Manualidades: Material reciclado, 1
- Panadería y repostería, 1
- Primeros auxilios, 1

Recomendaciones de mejora para el Programa 2019

Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos, así como los temas en los que les interesa recibir capacitación 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.

Descripción de programa evaluado: Q2650 Defensa y Apoyo Jurídico

Objetivo del programa

Atender y dar seguimiento a los procesos legales en los cuales se encuentran involucrados derechos de niñas, niños y adolescentes en materia civil, penal y administrativa del Estado de Guanajuato ejerciendo la representación de dichas niñas, niños y adolescentes ya sea en coadyuvancia y/o en suplencia.

Características del apoyo

A través del programa pueden otorgarse los servicios siguientes:

- I. La representación en coadyuvancia; y/o
- II. La representación en suplencia.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

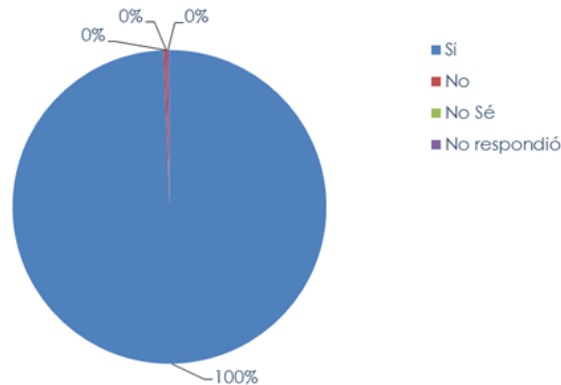
Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 98% de los beneficiarios conoce el propósito del programa, sin embargo es necesario reforzar el tema de cómo colocar una queja o una denuncia.

Nombre del Programa					
Q2650 Defensa y Apoyo Jurídico					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	332	5	1	0	338
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	294	43	1	0	338
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	336	0	2	0	338
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	331	1	6	0	338
¿Tuv o que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	337	0	1	338
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	338	0	0	0	338
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	329	2	6	1	338
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	282	53	2	1	338
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	333	1	3	1	338
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	288	3	46	1	338
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	332	0	5	1	338
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	336	1	0	1	338
¿Considera de utilidad la información que recibió?	302	0	0	36	338
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	10	308	0	20	338

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 99% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 1% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



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:

- Contar con más personal para atender a todos los usuarios.
- Mayor difusión del programa.

Servidores públicos destacados:

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

- Brenda Berenice Yebra Caudillo, 32

Recomendaciones de mejora para el Programa

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.

Descripción de programa evaluado: Q2398 Apoyos Mayores GTO

Objetivo del programa

Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores que se encuentren en situación de pobreza o vulnerabilidad.

Características del apoyo

A través del programa puede otorgarse a las personas beneficiarias apoyos económicos en dinero.

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

El monto total del apoyo es de \$500.00 (Quinientos pesos 00/100 M.N.) mensuales.

Las personas beneficiarias tienen derecho a recibir el apoyo mensual del programa desde el mes en que sean dadas de alta y hasta diciembre de 2019.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

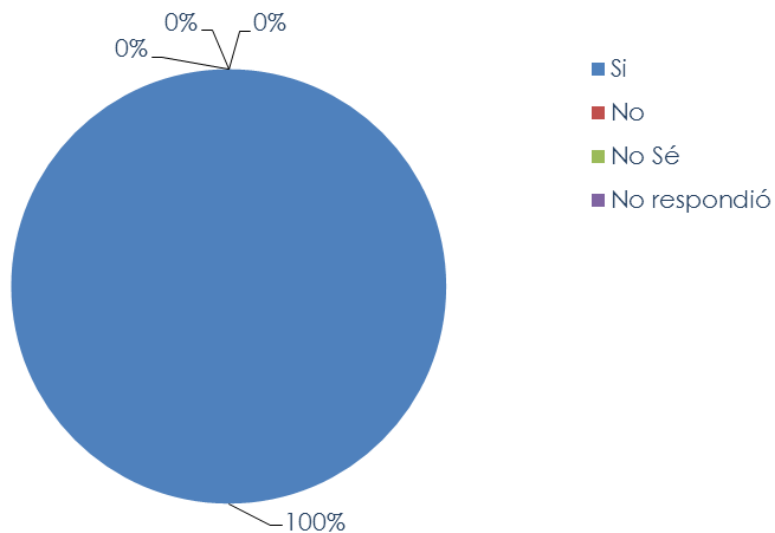
Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 96% de los beneficiarios conoce el propósito del programa, sin embargo es necesario reforzar el tema de las características del apoyo y las fechas de entrega del mismo, así como el mecanismo para colocar una queja o una denuncia.

Nombre del Programa					
Q2398 Apoyos Mayores GTO					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	366	6	8	0	380
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	365	9	6	0	380
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	378	2	0	0	380
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	377	2	1	0	380
¿Tuv o que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	379	1	0	380
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	379	0	1	0	380
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	339	21	20	0	380
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	328	23	29	0	380
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	351	2	27	0	380
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	325	28	27	0	380
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	377	0	3	0	380
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	380	0	0	0	380
¿Considera de utilidad la información que recibió?	347	1	0	32	380
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	19	327	0	34	380

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 100% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 7% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



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:

- Incrementar el monto del apoyo.
- Tierra Blanca: Que la señorita de la farmacia sea amable, paciente y respetuosa pues se enoja mucho.
- Informar a los beneficiarios el motivo por el que se haya perdido el apoyo.
- Extender el apoyo a personas de 67 años.
- Moroleón: Facilitar el proceso de cobro.
- San Luis de la Paz: Poder cobrar en un lugar cercano y más barato.
- Que las farmacias den precios más bajos en los productos.
- Que todo el apoyo se pueda cobrar en efectivo, así se puedan cobrar los productos en lugares menos caros.

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 puedan ser reconocidos por su buena labor:

- Fátima Aguirre Escalante, 40
- Luis Cabral Morales, 39

Recomendaciones de mejora para el Programa 2019

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.

Descripción de programa evaluado: Q0117 Por una Niñez de Grandeza

Objetivo del programa

Contribuir con el desarrollo humano de niñas, niños y adolescentes trabajadores y en situación de calle, que por circunstancias económicas realizan una actividad de subempleo en sitios cerrados, en la calle o en el campo, por medio de una atención integral que favorezca la adquisición de competencias para la vida en un marco de corresponsabilidad y de respeto a los derechos de las niñas, niños y adolescentes.

Características del apoyo

A través del programa pueden otorgarse los servicios siguientes:

I. Prevención en niñas, niños, y adolescentes a través de:

- a) Pláticas, foros, jornadas de prevención, talleres, actividades deportivas y/o culturales con temática de los derechos de niñas, niños y adolescentes, consecuencias del trabajo y/o explotación infantil y aplicación del modelo;
- b) Jornadas de sensibilización;

II. Atención integral a niñas, niños, y adolescentes, beneficiarios del programa; que consiste en brindar talleres, pláticas, actividades deportivas, lúdicas y culturales con temas de sensibilización en:

- a) Riesgos psicosociales;
- b) Aplicación del Modelo;

- c) Integración de madres, padres de familia o personas tutoras beneficiadas en el Programa «Valor Familiar» ejercicio fiscal 2019, así como al taller del Modelo;
 - d) Atención y/o canalización en materia de salud física y mental de las personas beneficiarias en otros programas o dependencias para su seguimiento y atención integral;
 - e) Actividades deportivas, culturales y ocupacionales a niñas, niños, adolescentes y sus madres, padres o tutores; y
- III. Financiamiento de proyectos a DIF Municipales y Organizaciones de la Sociedad Civil. La Dirección puede destinar recursos del Programa al financiamiento de proyectos que le presenten los DIF Municipales y Organizaciones de la Sociedad Civil, que contribuyan al cumplimiento del objetivo general del programa y se orienten a eliminar el impacto de las situaciones de riesgo que inducen a niñas, niños y adolescentes a vivir y/o trabajar en espacios callejeros. Los montos de los apoyos serán, mínimo de \$60,000.00 (sesenta mil pesos 00/100 moneda nacional) y máximo de \$100,000.00 (cien mil pesos 00/100 moneda nacional).

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 97% de los beneficiarios conoce el propósito del programa, sin embargo es necesario reforzar el tema de las características y fechas de entrega de los apoyos, así como el mecanismo para colocar una queja o una denuncia.

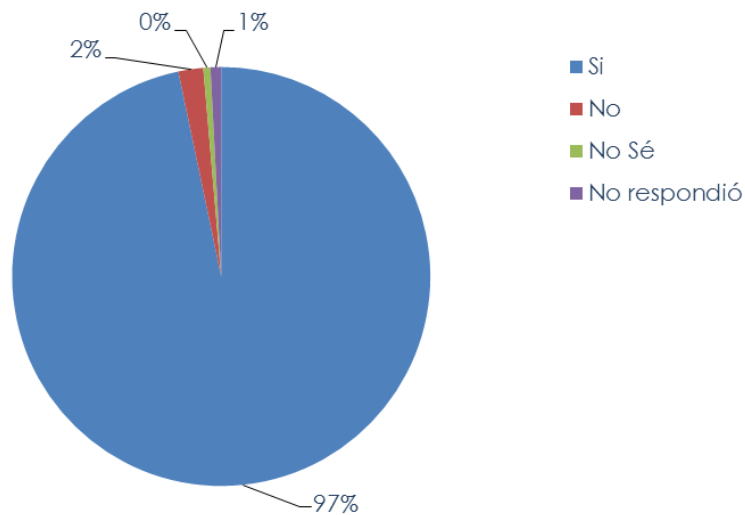
Asimismo se identifica como área de oportunidad el informar que si hay un pago de alguna contraprestación se les dé a conocer a los ciudadanos el motivo del cobro y el fin que tendrá el recurso para que no lo identifiquen como algo indebido

Nombre del Programa					
Q0117 Por una Niñez de Grandeza					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios					
	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	354	7	2	1	364
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	355	5	3	1	364
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	351	9	4	0	364
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	350	11	2	1	364
¿Tuv o que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	9	346	4	5	364
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	359	3	0	2	364
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	348	8	1	7	364
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	330	24	6	4	364
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	340	10	6	8	364
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	211	118	26	9	364
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	343	5	7	9	364
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	352	7	2	3	364
¿Considera de utilidad la información que recibió?	356	0	0	8	364
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	219	104	0	41	364

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 97% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 34% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

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

- Que sigan apoyando ya que los niños lo necesitan para seguir adelante.
- Incrementar el monto del apoyo y las becas.
- Se implementen más talleres para el desarrollo y aprendizaje de los beneficiarios.
- Ajustar los horarios de los talleres para los niños que tienen horario vespertino.
- Tener más maestros para evitar tener grupos con muchos niños.
- Permitir que haya más productos en la canasta básica.
- Contar con una tarjeta para el cobro del apoyo.
- Dividir en dos grupos pues son muchos niños.
- Clases de regularización para niños.
- Simplificar los requisitos y el trámite.
- Exigir responsabilidad a los padres, para atender a los hijos y para asistir al taller.
- Que no pidan comprobación.
- Que el apoyo abarque a más miembros de la familia.

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 puedan ser reconocidos por su buena labor:

- María Guadalupe Espitia, 29
- Norma Angélica González García, 22
- Eduardo Rodríguez y Brenda Aguirre, 23
- Martha Alicia Venegas Cruz, 20
- Raquel Malangón Rodríguez, 13
- Daiana, Cristina Y Carito, 12
- María Guadalupe Espitia Y Maestro Arturo Vázquez, 7
- Rosario Reyes, 5
- Abel López, 5
- Daiana Pérez Contreras, 3
- Martha y Hilari, 2
- María Guadalupe García Robles, 2
- Diego Sinhué Rodríguez Vallejo, 2
- Idalia, Georgina Y Martha, 1
- Norma González, Irazú de Águila, Brenda Salazar Y Fernando Villalón, 2
- Maricruz, 1
- Maricruz, Elizabeth Luz y Martha, 1
- Norma Angélica González García y Irazú Del Águila Flores, 1

Temas de interés para recibir capacitación.

- Panadería y repostería, 4
- Primeros auxilios, 5
- Valores, autoestima y salud, 17
- Nutrición y preparación de alimentos, 7
- Manualidades: Material reciclado, 18
- Crianza, educación y comunicación entre padres e hijos, 10

Recomendaciones de mejora para el Programa 2019

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.

Descripción de programa evaluado: Q0127 Valor Familiar

Objetivo del programa

Promover en cada familia el fortalecimiento de su valor, el reconocimiento de sus propios recursos, el buen trato, sus capacidades y habilidades a través de la orientación y sensibilización, así como su pertenencia a un grupo organizado. Lo anterior, generando acciones de transformación comunitaria que impacten en su propio crecimiento y el de su comunidad.

Características del apoyo

A través del programa pueden otorgarse los apoyos/beneficios siguientes:

- I. Grupos Abiertos: se atienden en 6 sesiones, uno por semana preferentemente en un tiempo de 90 minutos, este se brinda a las madres y padres de familia preferentemente, en temas como comunicación, proyecto de vida familiar, autoestima, afectividad, entre otros;
- II. Foros Estatales y Municipales: consisten en eventos magnos, llevados a cabo en conferencias enfocadas a temática en materia familiar;
- III. Pláticas Aisladas: consisten en transmitir un mensaje sobre el buen trato y prácticas de interacción e integración en las familias;
- IV. Encuentros de padres, talleres, pláticas, conferencia: Se elabora en la temática determinada por el análisis de los grupos ya participantes en el municipio, donde un padre o una madre que ya participó en un grupo del manual, invita a otro para compartir los conocimientos y vivencias adquiridas en proceso y así poder sensibilizar a la nueva madre o nuevo padre a participar, en su propio proceso mediante la apertura de un nuevo grupo; y
- V. Campamentos de padres o madres, talleres de temáticas: se pretende tocar temas como sexualidad, los medios de comunicación virtuales, estilos de crianza, etcétera. Aquí los padres pueden compartir, expresar y permitirse trabajar en un espacio diferente al realizarse las actividades fuera de su área de confort.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 95% de los beneficiarios conoce el propósito del programa, sin embargo es necesario reforzar el tema de los derechos y obligaciones, las características del apoyo, fechas de las sesiones, así como el mecanismo para colocar una queja o una denuncia.

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

Nombre del Programa					
Q0127 Valor Familiar					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	352	9	2	7	370
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	333	23	6	8	370
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	321	32	11	6	370
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	262	81	11	16	370
¿Tuv o que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	20	333	3	14	370
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	357	3	0	10	370
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	327	22	3	18	370
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	336	8	10	16	370
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	342	7	6	15	370
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	252	82	13	23	370
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	325	15	7	23	370
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	335	4	3	28	370
¿Considera de utilidad la información que recibió?	351	0	0	19	370
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	143	151	0	76	370

”

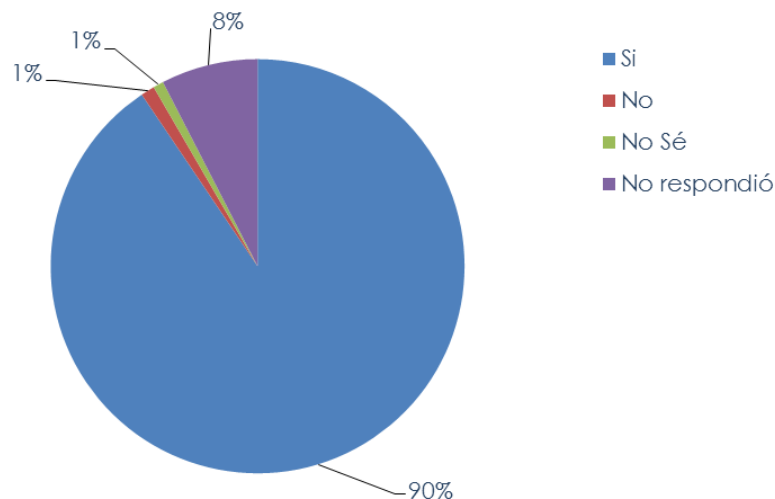
Es un reconocimiento al tiempo y trabajo que realiza ya que considero que sus cursos fueron impartidos de manera clara y hacen un cambio en el desarrollo de nuestras familias.

Beneficiaria del programa

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 90% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 17% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



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:

- Ofrecer las conferencias con mayor frecuencia.
- Tener conferencias o talleres en los que participen padres de hijos.

- Que los apoyos se den con más frecuencia e informen cuando se demore.
- Incluir más temas que les sigan ayudando a estar mejor en familia, tolerancia y educación.
- Extender la invitación a más personas.
- Ofrecer las pláticas en las colonias.
- Mantener las pláticas de valores.
- Propiciar más interacción en las sesiones.
- Profundizar más en los temas y dar ejemplos de la vida diaria.
- Escuela para padres en kínder y primaria para ser más asertivos en la comunicación.

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 puedan ser reconocidos por su buena labor:

- J. Refugio Flores Reséndiz, 41
- María del Carmen Araujo, 19
- Guadalupe Jamaica Montalvo, 13
- Edna Diandra Guzmán Cárdenas, 10
- Rocío López, 5
- Guadalupe Jamaica/J. Refugio Flores , 5
- Brenda Jaqueline Aguirre Salazar, 4
- Brenda Aguirre Salazar, 3
- Isabel Vázquez Chico , 1
- Edith del Rocío Ramírez Patlán, 1
- Clarisa Villagrán, 1
- Mariana Elizabeth Ramírez Hernández, 1
- Berenice Montes Estrada, 1
- María Del Carmen Araujo/Carmen Rodríguez Orozco, 1

Temas en los que desean recibir capacitación

- Crianza, educación y comunicación entre padres e hijos, 25
- Manualidades: Material reciclado, 2
- Nutrición y preparación de alimentos, 2
- Valores, autoestima y salud, 8

Recomendaciones de mejora para el Programa 2019

Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos, así como los temas en los que les interesa recibir capacitación 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.

Descripción de programa evaluado: Q0104 Mi Almuerzo

Objetivo del programa

Contribuir al acceso a alimentos inocuos y nutritivos de la población en edad escolar, sujeta de asistencia social alimentaria, mediante la entrega de desayunos fríos, diseñados con base en los CCN, y acompañados de acciones de orientación alimentaria, aseguramiento de la calidad alimentaria y producción de alimentos.

Características del apoyo

A través del programa se pueden otorgar los apoyos siguientes:

- I. Dotación de insumos alimentarios fríos durante los días hábiles del ciclo escolar; y
- II. Capacitación y entrega de semilla de hortalizas para el establecimiento de huertos escolares.

La entrega de los insumos a los centros de trabajo pueden realizarse mensual, bimestral o trimestralmente según lo permita la operación del programa.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 96% de los beneficiarios conoce el propósito del programa, sin embargo es necesario reforzar el tema de los derechos y obligaciones, características y fechas de entrega de los apoyos, así como el mecanismo para colocar una queja o una denuncia.

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

Nombre del Programa					
Q0104 Mi Almuerzo					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	329	12	1	1	343
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	305	36	1	1	343
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	321	18	4	0	343
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	331	9	3	0	343
¿Tuv o que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	3	335	2	3	343
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	329	11	3	0	343
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	305	32	6	0	343
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	281	51	10	1	343
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	323	14	5	1	343
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	234	92	16	1	343
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	328	7	7	1	343
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	321	13	5	4	343
¿Considera de utilidad la información que recibió?	260	7	0	76	343
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	110	165	0	68	343

”

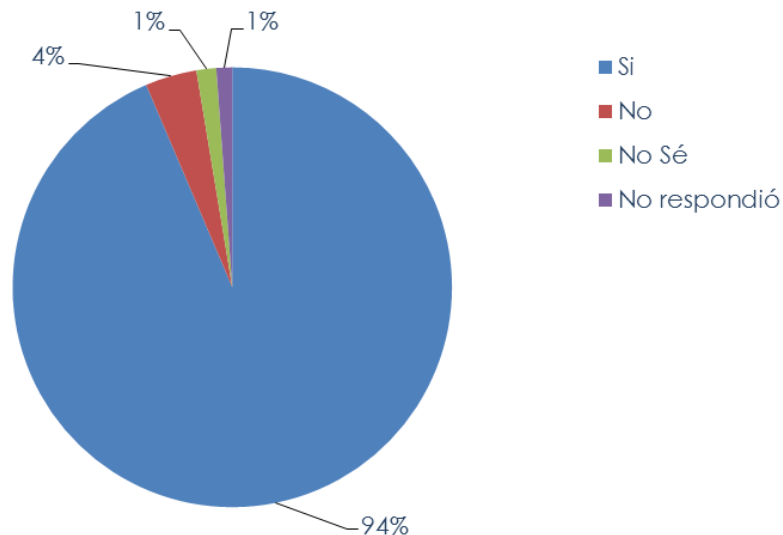
Les doy las gracias por apoyarnos con estos alimentos que mis hijos reciben y que son nutritivos.

Madre de beneficiarios del programa

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 94% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 26% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



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:

- Incrementar la cantidad de leche y Galletas.
- Sustituir las frutas deshidratadas pues no les gustan a los niños y se desperdician.

- Incluir leche de sabores o informar las ventajas nutricionales de la leche simple.
- Puntualidad en la entrega de los desayunos en la fecha señalada.
- Cambiar de marca de leche por una mejor (Ej. Leche León).
- Continuar con más capacitaciones y que sean más frecuentes.
- Incrementar el número de apoyos.
- Que los desayunos sean gratuitos.

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 puedan ser reconocidos por su buena labor:

- Alberto Tadeo del Barrio Castro, 56
- Blanca Lizbeth Carrillo Saavedra, 11
- José Luis Medina Cardona, 11
- Alejandra de la Rosa Mejía, 9
- Marcela Andrés, 5
- Juan Luis Tamayo Bedolla, 5
- Víctor Manuel Salazar González, 4
- Jonathan O. Cárdenas E., 2
- Liliana Campos, 2
- Viki Fuentes, 2
- Adrián Moreno Zúñiga , 1

Temas de interés para recibir capacitación

- Crianza, educación y comunicación entre padres e hijos, 1
- Huertos familiares y escolares, 3
- Nutrición y preparación de alimentos, 71
- Panadería y repostería, 10
- Primeros auxilios, 3

Recomendaciones de mejora para el Programa 2019

Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos, así como los temas en los que les interesa recibir capacitación 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.

Descripción de programa evaluado: Q0103 Buen Provecho GTO

Objetivo del programa

Contribuir al acceso a alimentos inocuos y nutritivos de la población en edad escolar, sujeta de asistencia social alimentaria, mediante la entrega de desayunos calientes, diseñados con base en los CNN, y acompañados de acciones de orientación alimentaria, aseguramiento de la calidad alimentaria y producción de alimentos.

Características del apoyo

A través del programa pueden otorgarse los siguientes apoyos:

- I. Dotación de insumos alimentarios para la preparación de desayunos o comidas calientes en centros de trabajo con insumos proporcionados conforme a los Criterios de Calidad Nutricia de la Estrategia Integral de Asistencia Social Alimentaria, durante los 195 días del ciclo escolar;
- II. Fortalecimiento con mobiliario y utensilios de cocina, según las necesidades que la Dirección detecte en el centro de trabajo y conforme el presupuesto asignado del programa le permita;
- III. Dignificación de comedores comunitarios en planteles educativos oficiales con la construcción de cocina y comedor, así como la entrega de espacios que cubran las necesidades de operación y condiciones para el consumo de los alimentos;
- IV. Actividades productivas sustentables que pueden consistir en;
 - a) Corrales de ave doble propósito;
 - b) Semilla de verdura; y
 - c) Actividades para la elaboración de tecnologías domésticas.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 97% de los beneficiarios conoce el propósito del programa, sin embargo es necesario reforzar el tema de los derechos y obligaciones, características y fechas de entrega de los apoyos, así como el mecanismo para colocar una queja o una denuncia.

Nombre del Programa					
Q0103 Buen Provecho GTO					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	369	6	3	1	379
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	367	6	6	0	379
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	373	1	5	0	379
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	366	8	5	0	379
¿Tuv o que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	379	0	0	379
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	369	5	4	1	379
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	306	59	14	0	379
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	308	39	32	0	379
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	359	8	12	0	379
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	288	71	20	0	379
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	370	2	7	0	379
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	363	5	9	2	379
¿Considera de utilidad la información que recibió?	294	3	0	82	379
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	154	156	0	69	379



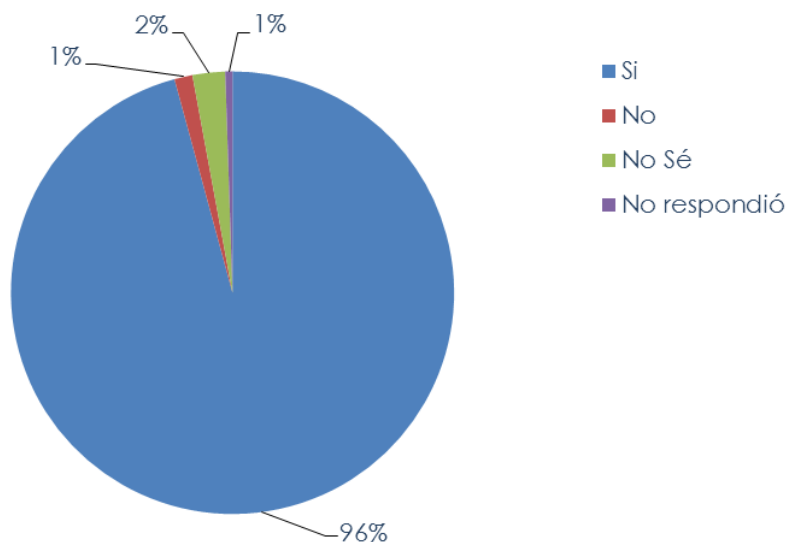
El programa tiene muchos años aquí en la escuela y es muy exitoso, hay menos niños con hambre.

Madre de beneficiaria del programa

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 96% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 39% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



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:

- Variar los insumos e informar los beneficios nutricionales, pues se observa que llegan enlatados de verduras, nopal y pastas y piden sean eliminados.
- Agregar frutas y verduras frescas, las enlatadas no son consumidas en su totalidad.
- Continuar con más capacitaciones para operar mejor el programa y preparar más platillos con los insumos.
- Entrega oportuna de los Insumos.
- Contar con un espacio adecuado para el comedor.
- Propiciar la participación de más mamás y el trabajo en equipo.
- Apoyo con material para construir un comedor.
- Poner el comedor dentro de la escuela.
- Programar y alternar el cuidado del huerto con las mamás.
- Brindar mantenimiento al comedor pues está deteriorado.

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 puedan ser reconocidos por su buena labor:

- Alberto Tadeo del Barrio Castro, 60
- Lic. Ernesto Daniel Gallegos Hernández, 11
- Blanca Lizbeth Carrillo Saavedra, 9
- Jonathan O. Cárdenas E. , 8
- Victoria Fuentes Fuentes, 6
- Juan Luis Tamayo Bedolla, 5
- Víctor Manuel Salazar González, 5
- Lupita-Encargada del Programa en Salvatierra, 3
- Edgar Montenegro Martínez, 2
- Brenda Cecilia Hurtado Saavedra, 2
- Ma. Raquel Arvizu Cornejo, 2
- Lic. Alfonso Borja Pimentel, 2
- Alejandra de la Rosa Mejía, 1
- Sra. Yolanda Paredes, 1
- Adrián Moreno Zúñiga , 1
- Lupita Herrera, 1

Temas en los que desean recibir capacitación

- Nutrición y preparación de alimentos, 81
- Huertos familiares y escolares, 2
- Manualidades: Material reciclado, 9
- Panadería y repostería, 14
- Preparación de pintura con baba de nopal, 1
- Primeros auxilios, 3

Recomendaciones de mejora para el Programa 2019

Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos, así como los temas en los que les interesa recibir capacitación 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.

Descripción de programa evaluado: Q0109 Espacios de Desarrollo para Adultos Mayores

Objetivo del programa

Contribuir al desarrollo integral de las personas adultas mayores en aspectos relacionados con su estilo de vida, así como sus usos y costumbres, buscando mejorar sus condiciones de vida con vista a un envejecimiento activo y saludable, respetando su identidad.

Características del apoyo

En virtud del programa, la Dirección puede otorgar a los DIF Municipales apoyo en dinero, por un monto máximo de \$450,000.00 (cuatrocientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.) que deberán ser destinados al mejoramiento de infraestructura de los espacios de desarrollo para personas adultas mayores y/o para complementar las canchas de cachibol.

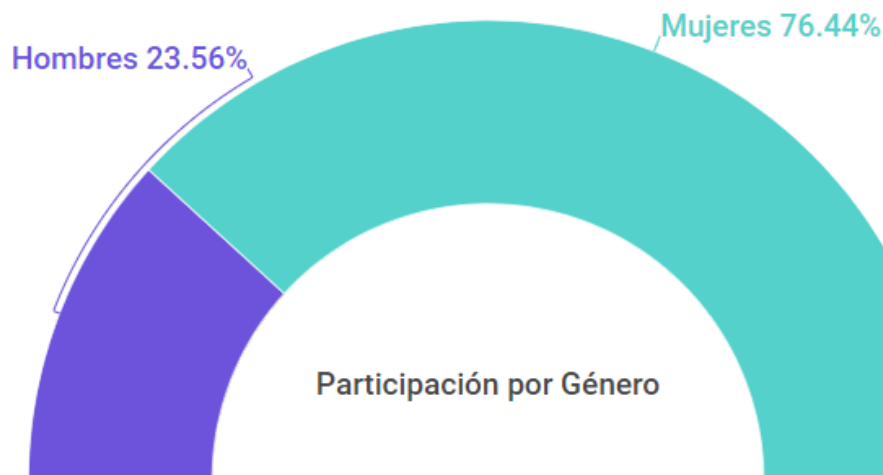
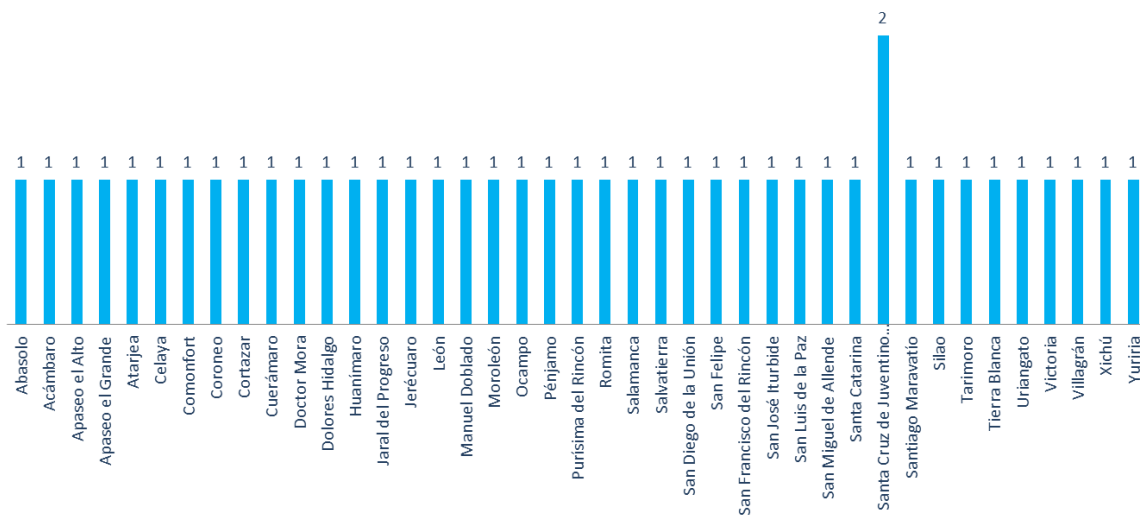
Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

La evaluación se llevó a cabo por los Contralores de Plata, el informe de resultados fue remitido a la Entidad en diciembre de 2019, sin embargo se incluye para tener en un solo documento los resultados de los programas.

La participación ciudadana se llevó a cabo a través de la constitución de comités de contraloría social "Contralores de Plata" y la aplicación de cédulas de evaluación, por lo que se comparte a continuación, lo relativo a los 42 comités constituidos en 41 municipios del estado en los que participaron 49 hombres y 159 mujeres.



Derivado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 89% de los beneficiarios conocen el propósito del programa, sin embargo es necesario reforzar el tema de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de los centros de atención, las características de los apoyos y el mecanismo para presentar quejas o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa.

Nombre del Programa					
Q0109 Espacios de Desarrollo para Adultos Mayores					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	126	6	10	0	142
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	124	8	10	0	142
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	124	5	13	0	142
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	129	5	8	0	142
¿Tuv o que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	141	1	0	142
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	135	0	7	0	142
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	130	0	12	0	142
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	128	0	14	0	142
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	132	0	10	0	142
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	117	15	10	0	142
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	131	1	10	0	142
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	132	1	7	2	142
¿Considera de utilidad la información que recibió?	137	2	0	3	142
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	60	80	0	2	142

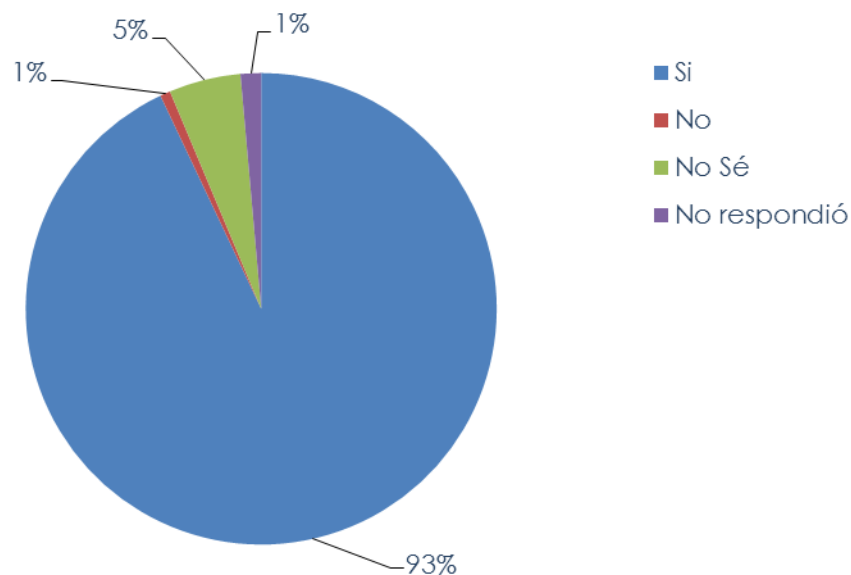
” Felicitaciones por su atención y paciencia con los adultos mayores.

Beneficiaria del programa en Santiago Maravatío

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 93% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 15% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

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

Que haya despensas para los adultos mayores.

* Mejorar la difusión de los Espacios de Desarrollo para que haya más afluencia de adultos mayores.

* Incrementar las sesiones de activación física.

* Incluir cursos y charlas que les permitan sentirse más útiles, capaces y seguros.

Los temas de interés para ellos son:

- Asesoría jurídica: Derechos de los adultos mayores, trámites testamentarios, etc.
- Alimentación para adultos mayores.
- Computación, bisutería y artes plásticas.

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 puedan ser reconocidos por su buena labor:

- | | |
|---|---|
| ✓ Maribel García Díaz
(Coordinadora), 13 | ✓ Blanquita Adulto Mayor de
Gto., 2 |
| ✓ Roberto Carlos Bedoya
Martínez (activador físico), 9 | ✓ Maribel García Díaz y
Roberto Carlos Bedoya
Martínez, 1 |
| ✓ Carlos Ramírez García
(encargado regional), 7 | ✓ Diana Iris Vázquez Salinas, 1 |
| ✓ Rita Jaqueline Navarrete
Calderón (auxiliar), 5 | ✓ Sergio Rangel (doctor), 1 |
| ✓ Pamela Calderón Castillo
(auxiliar), 4 | ✓ María Guadalupe Torres, 1 |
| ✓ Adriana Guadalupe Acosta
Apaseo (coordinadora), 4 | ✓ Dr. Sergio, 1 |
| ✓ Raquel Morales Espinoza, 2 | ✓ Blanca Flores López, 1 |
| ✓ Ma Guadalupe Torres
Cardoso, 2 | ✓ Martina Aguilar, 1 |
| | ✓ Jacque y Maribel, 1 |
| | ✓ Martita, 1 |
| | ✓ Mtro. Guillermo Almanza, 1 |
| | ✓ Martha Aguilar Y Daniel, 1 |

Recomendaciones de mejora para el Programa 2019

Analizar las sugerencias hechas por los beneficiarios, identificar aquellas que puedan ser implementadas, establecer un plan de acción y hacerlo saber a la STRC a través del sistema de contraloría social.

Descripción de programa evaluado: Q0126 Por la grandeza de Mi Familia

Objetivo del programa

Apoyar a la formación ciudadana a través de la vivencia de los valores humanos, como plataforma para mejor desarrollo de relaciones humanas, armónicas y prósperas que impacten favorablemente en el impulso social y familiar en el Estado de Guanajuato.

Características del apoyo

Son beneficios derivados del programa, los siguientes:

- I. Campaña de reflexión de valores que consiste en la realización de una campaña publicitaria a través de diversos medios de comunicación como radio, televisión y medios visuales con una duración anual;
- II. Ferias de valores que consisten en actividades establecidas con una metodología, donde los participantes realizarán actividades de valores de una manera lúdica y recreativa;
- III. Foros de valores que consisten en eventos magnos llevándose a cabo una o varias actividades enfocadas a la práctica de valores;
- IV. Pláticas que consisten en transmitir un mensaje alusivo a la vivencia de los valores;
- V. Talleres que consisten en la implementación de sesiones de trabajo enfocadas a la vivencia de los valores humanos de manera lúdica recreativa;
- VI. Procesos de valores que consisten en la implementación de siete sesiones de trabajo enfocadas a la vivencia de los valores humanos de manera lúdica recreativa; y
- VII. Brigada de valores que consiste en armar grupos de promotores estatales o municipales para reforzar e impulsar actividades de valores.

Corresponde a DIF Estatal realizar la campaña a que alude la fracción I; por su parte, compete a los DIF Municipales ejecutar las actividades que aluden las fracciones II, III, IV, V y VI.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 99% de los beneficiarios conoce el propósito del programa, sin embargo es necesario reforzar el tema del mecanismo para colocar una queja o una denuncia.

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

Nombre del Programa					
Q0126 Por la grandeza de Mi Familia					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	380	1	1	0	382
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	378	3	1	0	382
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	375	6	1	0	382
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	369	12	1	0	382
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	2	380	0	0	382
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	377	3	2	0	382
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	373	7	2	0	382
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	373	5	4	0	382
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	373	1	8	0	382
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	369	8	5	0	382
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	376	5	0	1	382
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	374	5	1	2	382
¿Considera de utilidad la información que recibió?	378	1	0	3	382
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	315	57	0	10	382



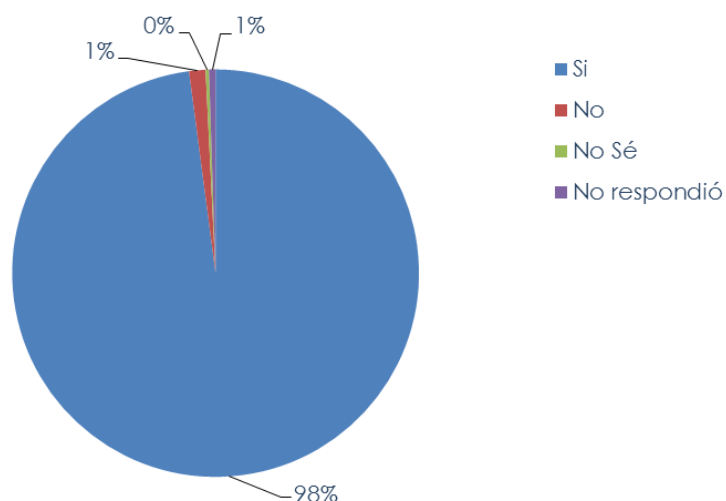
Se esta trabajando en dos valores para tener una mejor comunicación en mi familia.

Beneficiaria del programa

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 98% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 3% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

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

- Que se impartan pláticas con mayor frecuencia.
- Mayor difusión de los programas.
- Mejorar la calidad de: Lentes y tenis.
- Participación de todos los alumnos y maestros.
- Ampliar la información sobre el programa.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2019

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.

Descripción de programa evaluado: Q0121 Gto. Vive en Entornos Saludables

Objetivo del programa

Favorecer en niñas, niños, adolescentes, padres y madres de familia y sociedad en general, el desarrollo de habilidades y destrezas que permitan fortalecer actitudes de respuestas positivas ante los riesgos psicosociales en adicciones, embarazo adolescente, conducta de suicidio y violencia escolar, mediante acciones preventivas que generen estilos de vida saludable.

Características del apoyo

A través del programa pueden otorgarse los apoyos/beneficios siguientes:

- I. Pláticas de prevención de las adicciones, prevención del embarazo adolescente, prevención de violencia escolar y prevención de la conducta suicida en niñas, niños y adolescentes;
- II. Foros interactivos de prevención de las adicciones, embarazo en adolescentes, violencia escolar y/o conducta suicida en niñas, niños y adolescentes;
- III. Talleres dinámicos y recreativos de prevención de las adicciones, embarazo adolescente, violencia escolar y/o conducta suicida en niñas, niños y adolescentes; y
- IV. Conferencias en temas de prevención de las adicciones, embarazo adolescente, violencia escolar y/o conducta suicida en niñas, niños y adolescentes.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 98% de los beneficiarios conoce el propósito del programa, sin embargo es necesario reforzar el tema de los derechos y obligaciones, características y fechas de entrega de los apoyos, así como el mecanismo para colocar una queja o una denuncia.

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

Nombre del Programa					
Q0121 Gto. Vive en Entornos Saludables					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	347	5	1	1	354
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	308	35	10	1	354
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	316	20	18	0	354
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	300	36	16	2	354
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	6	336	10	2	354
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	344	4	5	1	354
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	321	19	10	4	354
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	318	16	16	4	354
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	314	15	22	3	354
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	261	68	23	2	354
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	329	7	16	2	354
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	337	4	11	2	354
¿Considera de utilidad la información que recibió?	352	0	0	2	354
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	85	263	0	6	354

”

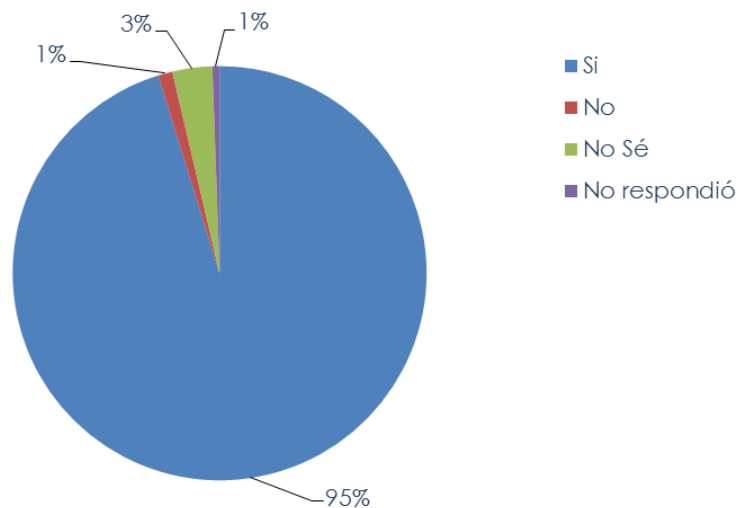
Por que nos apoyo en todo por eso se merece un reconocimiento por que ella alegra mucho a los niños y se da a querer mucho es una persona muy especial .

Agradecimiento a la Coordinadora Blanca Flores López.

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 95% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 12% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



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:

- Permitir comprar con el apoyo cosas personales a los niños: Zapatos, ropa interior, útiles escolares.
- Menos actividades e incrementar el apoyo.

- Pláticas más frecuentes: Psicología, autoestima, prevención de embarazo y adicciones, Como manejar el embarazo y las adicciones.
- Explicar el motivo por el cual es importante la comprobación de las compras, pues los beneficiarios lo consideran innecesario.
- Entregar la beca bimestralmente sin excepción.
- Agilidad para el pago de la beca en el lugar de cobro.
- Continuar con el apoyo.
- Ser accesibles con exigencia para asistir a las reuniones.
- Más encuentros y campamentos.
- Mayor difusión del programa para darlo a conocer entre más personas.
- Menos material impreso y más aprovechamiento de las TICs.

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 puedan ser reconocidos por su buena labor:

- María Guadalupe Hernández García, 13
- Blanca Flores López, 9
- Blanca Flores López y María Rosario Reyes, 4
- Eduardo Agustín Lara Hernández, 3
- Ivon y Lupita, 2
- Ana María Cárdenas, 2
- Blanca Flores López y Chaval Flores, 2
- Dalila Baltazar, 2
- Concepción y Lupita, 2
- Jonathan Lara, 1
- Guadalupe Fernando, 1
- Eduardo Rubén Rodríguez, 1

Temas de interés de los beneficiarios para recibir capacitación.

- Panadería y repostería, 11
- Primeros auxilios, 1
- Valores, autoestima y salud, 17
- Nutrición y preparación de alimentos, 5
- Manualidades: Material reciclado, 5

Recomendaciones de mejora para el Programa 2019

Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos, así como los temas en los que les interesa recibir capacitación 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.

Descripción de programa evaluado: Q0110 Sociedad Fuerte y Organizada

Objetivo del programa

Mejorar la calidad de los servicios prestados por las organizaciones a la gente más vulnerable, como son albergue, educación especial y servicios de salud.

Características del apoyo

A través del programa pueden otorgarse a las organizaciones y centros de asistencia social apoyo económico para sus gastos de operación. El monto de apoyo será de un mínimo de \$8,000.00 (ocho mil pesos 00/100 M.N.) y monto máximo de \$30,000.00 (treinta mil pesos 00/100 M.N.) mensuales durante el ejercicio fiscal 2019.

Para efectos de este artículo debe entender por gastos de operación aquellos relacionados con la infraestructura, recursos humanos y materiales de la organización, así como los relacionados con la educación y salud de sus personas beneficiarias. Lo anterior siempre que se traduzca en servicios de calidad para personas en situación vulnerable. En el caso de albergues, asilos y centros de asistencia social, también se entenderá por operación los aspectos relacionados con la alimentación de las personas susceptibles de asistencia social.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 99% de los beneficiarios conoce el propósito del programa, sin embargo es necesario reforzar el tema de cómo colocar una queja o una denuncia.

Nombre del Programa					
Q0110 Sociedad Fuerte y Organizada					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	70	0	1	0	71
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	67	2	1	1	71
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	70	0	1	0	71
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	67	0	4	0	71
¿Tuv o que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	70	1	0	71
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	70	0	1	0	71
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	65	3	2	1	71
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	60	7	4	0	71
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	65	2	4	0	71
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	53	12	6	0	71
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	63	6	2	0	71
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	66	3	1	1	71
¿Considera de utilidad la información que recibió?	62	0	0	9	71
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	31	31	0	9	71



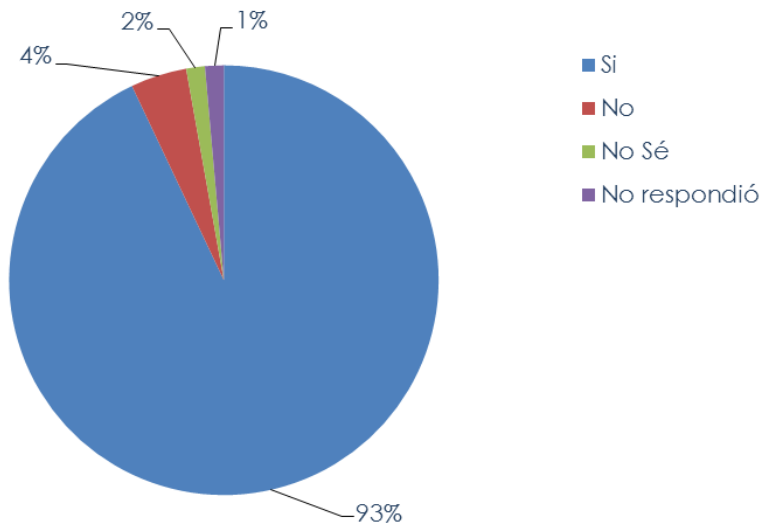
Atención amable y profesional, muy atentos a resolver dudas y precisión en atención.

Beneficiaria del programa.

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 93% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 24% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



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:

- Regresar al monto del apoyo anterior, ya que fue reducido en un 50% y entregarlo al inicio del año.
- Mejorar el programa con la posibilidad de hacer la comprobación y otros trámites vía web. Con ello disminuir el uso del papel, gasolina, etc.
- Impartir capacitaciones: Proyecto y actividades productivas.

- Adaptar el formato de beneficiarios al proyecto presentado.
- Programar visitas multidisciplinarias.
- Mantener el programa y respetar las fechas establecidas.
- Generar redes inter- asociaciones, para potenciar alcances y compartir experiencias.

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 puedan ser reconocidos por su buena labor:

- Andrea Garza Arcos, Janet Ángel García, Martha P. García Aguilar, 1
- Juan Antonio Arzola y su equipo, 1

Temas de interés para recibir capacitación

- Geo localización con clave para integración de padrón de beneficiarios.
- La sexualidad en la discapacidad intelectual.
- Información integral del programa y su operación.
- Crianza, cuidado, atención y educación sexual a recién nacidos, niños y adolescentes.
- Temas fiscales y para cuidadores.
- Programas de DIF y gobierno estatal.
- Cuidado de adultos mayores en el proceso de deterioro por la edad.
- Derechos humanos y procesos legales ante omisiones.
- Primeros auxilios físicos y psicológicos.
- Planeación estratégica y administración.
- Alineación a los objetivos de desarrollo sostenible.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2019

Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos, así como los temas en los que les interesa recibir capacitación 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.

Descripción de programa evaluado: Q2724 Asistencia Social en Regla

Objetivo del programa

Dar inicio al proceso de regularización de centros y organizaciones de asistencia social del Estado de Guanajuato, y continuidad a aquellos que se encuentran en proceso de regulación, desde la perspectiva de la Ley de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes y de la Ley de Organizaciones de Asistencia Social del Estado de Guanajuato, así como establecer mecanismos para impulsar el cumplimiento de las disposiciones legales generales y estatales por parte de los centros y organizaciones de asistencia social, buscando que cumplan los requisitos mínimos para operar legalmente y obtengan su autorización.

Características del apoyo

A través del programa se pueden otorgar los apoyos siguientes:

- I. Información y capacitación en temas jurídicos, sociales, psicológicos y relativos a la seguridad de las personas beneficiarias de los centros y organizaciones de asistencia social;
- II. Asesoría para la regularización y el cumplimiento de las obligaciones que a los centros y organizaciones de asistencia social les impone las leyes general y local de niñas, niños y adolescentes y sus reglamentos, Ley de Organizaciones de Asistencia Social para el Estado de Guanajuato y el resto del marco jurídico aplicable;
- III. Elaboración y emisión del diagnóstico jurídico situacional; y
- IV. Apoyos económicos únicos de hasta \$400,000.00 cuatrocientos mil pesos 00/100 M.N) que deben ser destinados a pagos relacionados a las mejoras de las instalaciones de los centros de asistencia social y organizaciones de asistencia social, así como de cualquier documentación legal necesaria para el cumplimiento de los requisitos que establece la legislación vigente.

Justificación de la evaluación al programa

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

cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Resultados de la evaluación

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 100% de los beneficiarios conoce el propósito del programa.



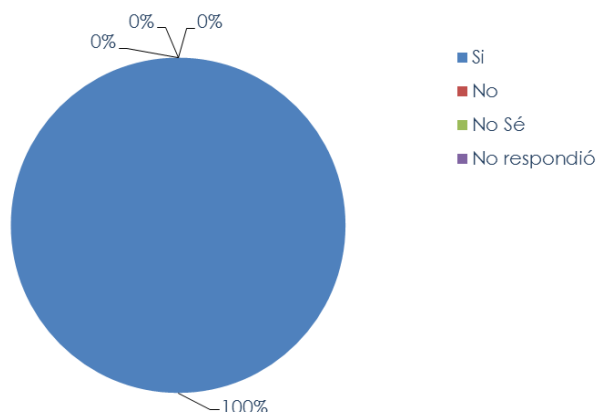
Es una persona que siempre estuvo en contacto con nosotros y ofrecernos su apoyo.
Casa hogar beneficiaria del programa.

Nombre del Programa					
Q2724 Asistencia Social en Regla					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	10	0	0	0	10
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	10	0	0	0	10
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	10	0	0	0	10
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	10	0	0	0	10
¿Tuv o que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	10	0	0	10
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	10	0	0	0	10
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	10	0	0	0	10
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	8	2	0	0	10
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	10	0	0	0	10
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	7	0	3	0	10
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	9	0	0	1	10
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	10	0	0	0	10
¿Considera de utilidad la información que recibió?	10	0	0	0	10
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	2	8	0	0	10

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 100% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 40% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

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

- Ampliar el tiempo para entregar documentos y facturas.
- Ampliar el periodo de ejecución.
- Informar con tiempo sobre las visitas.
- Programar las visitas de control en los horarios de servicio de la asociación.

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:

- Juan Antonio Arzola Y Equipos Multidisciplinarios, 1

Recomendaciones de mejora para el Programa 2019

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.

Descripción de programa evaluado: Q2403 Privilegio Infantil

Objetivo del programa

Fortalecimiento a la operatividad de las Procuradurías Auxiliares y Autoridades Municipales de Primer Contacto con Niñas, Niños y Adolescentes, con la finalidad de garantizar que se atiendan de forma expedita la restitución de derechos de niñas, niños y adolescentes, atendiendo a su interés superior.

Características del apoyo

A través del programa se realizará transferencia interbancaria a los DIF Municipales, siendo los siguientes apoyos:

Por la cantidad mensual de \$7,500.00 (siete mil quinientos pesos 00/100 M.N.) que deberán ser destinados a la operatividad de la Procuraduría Auxiliar; y

La cantidad única de \$89,429.47 (ochenta y nueve mil cuatrocientos veintinueve pesos 47/100 M.N.) que deberán ser destinados a la adquisición de equipo de oficina, y material de apoyo para el desempeño y operatividad de las funciones de la Procuraduría Auxiliar.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de la evaluación

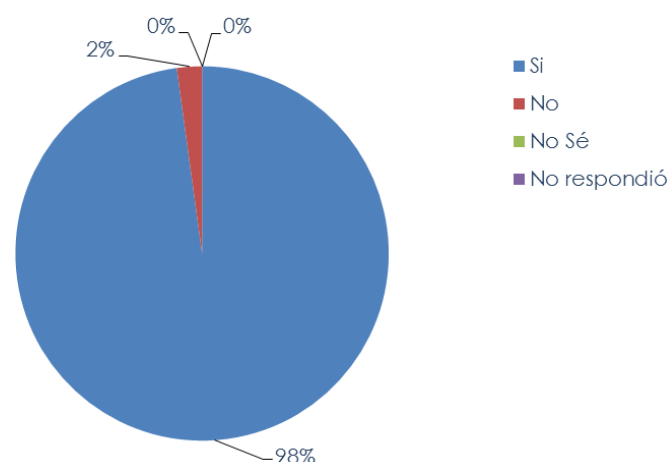
Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que el 100% de los beneficiarios conoce el propósito del programa.

Nombre del Programa					
Q2403 Privilegio Infantil					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	46	0	0	0	46
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	45	1	0	0	46
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	46	0	0	0	46
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	46	0	0	0	46
¿Tuv o que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	46	0	0	46
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	46	0	0	0	46
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	46	0	0	0	46
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	45	1	0	0	46
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	46	0	0	0	46
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	45	0	1	0	46
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	46	0	0	0	46
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	45	1	0	0	46
¿Considera de utilidad la información que recibió?	46	0	0	0	46
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	20	26	0	0	46

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 98% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.
- El 20% mencionó sugerencias de mejora y las recomendaciones derivan de los comentarios vertidos en este rubro principalmente.

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



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:

- Establecer fechas para recibir el apoyo y cumplirlas.
- Aumento del apoyo económico para poder atender todas las actividades.
- Ofrecer capacitaciones constantes.
- Que el apoyo sea proporcional al número de integrantes de los equipos.
- Incluir apoyo en pago de viáticos y gasolina.

Temas de interés para recibir capacitación.

- Taller para la elaboración del diagnóstico de vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- Taller de juicio de oralidad familiar.
- Elaboración del plan de restitución de derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- Elaboración de peritajes de trabajo social.
- Instituciones y apoyos para niños, niñas y adolescentes.
- Atribuciones de la procuraduría en juicios penales.
- Funcionamiento integral del programa.
- Niños en resguardo y salud mental del funcionario.
- Taller de contención psicológica.

- Aplicación de pruebas psicológicas.
- Reformas legislativas en la materia.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2019

Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos, así como los temas en los que les interesa recibir capacitación 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.

Conclusiones y Sugerencias para Crear Plan de Mejora

Difusión	- Se entregaron 1,800 trípticos a la dependencia. - Se tiene registro de la entrega de 1405 trípticos, por lo que se recuerda que es importante la captura del destino del material que recibió la entidad, pues aún está pendiente 395 folletos. - Con el fin de informar a la ciudadanía los resultados de su participación en la evaluación social, es importante que en la página oficial de la entidad se compartan los resultados, así como las mejoras que se han realizado a los programas, a partir de las recomendaciones ciudadanas.
Capacitación	- Durante el 2020, será necesario que se además de documentar las sesiones de capacitación, se incluya como un tema a informar en la misma; las mejoras a los programas a partir de su participación en la evaluación y la información del programa y de contraloría social. - Asegurar incluir en el sistema las listas de asistencia, así como evidencia fotográfica.
Programa	Honestidad: Se están brindando los beneficios de los programas, de acuerdo a sus reglas de operación, esto de acuerdo a las respuestas del 95% de los beneficiarios. Sin embargo es importante informar a los ciudadanos las características del apoyo a recibir, así como la fecha en que se entregará y cumplirla. Desarrollo de la comunidad: El 90% de los comentarios vertidos por los beneficiarios indican que los apoyos recibidos les han permitido mejorar su calidad de vida. Equidad de Género: La participación de las mujeres representó el 85%, misma que se entiende, sin embargo es importante continuar impulsando la integración de los hombres como beneficiarios. Quejas y Denuncias: Es necesario que el proceso de atención de los reportes ciudadanos se mantenga y asegure la atención oportuna de los mismos, Cumplimiento de la meta: Se logró que la contraloría social se implementara en el 96.6 % de los programas, esto debido a que de los 30 programas sociales identificados, en uno de ellos no fue posible la aplicación de las cédulas a los beneficiarios pues se trata de pequeños violentados. Atención a recomendaciones 2018: Se atendieron el 100% no existen pendientes.

