

Contraloría Social en Programas Sociales Estatales

Informe de Evaluación Social

2023



INGUDIS

Instituto Guanajuatense para
Personas con Discapacidad

GUANAJUATO
SECRETARÍA DE LA TRANSPARENCIA
Y RENDICIÓN DE CUENTAS



GUANAJUATO
200
AÑOS DE GRANDEZA



Contenido

I. Presentación.....	1
II. Objetivo General del Proyecto.....	1
III. Objetivos Específicos	2
IV. Programas Sociales Evaluados durante el ejercicio 2023.....	2
V. Definición de la muestra	3
VI. Marco regulatorio	4
VII. Informe de Cumplimiento QC0064 Ya Oigo Bien.....	4
VII.I Acciones de capacitación y difusión	5
VII.II Evaluación al Programa	5
VIII. Informe de Cumplimiento QC1136 Ya Veo Bien	17
VIII.I Acciones de capacitación y difusión	18
VIII.II Evaluación al Programa	18
IX. Informe de Cumplimiento QC1148 Rehabilitado para la Vida	30
IX.I Acciones de capacitación y difusión.....	31
IX.II Evaluación al Programa	31
X. Conclusiones y Recomendaciones	43



I. Presentación

La Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas impulsa la participación ciudadana en su forma de contraloría social, ello mediante esquemas que comprenden acciones de vigilancia, seguimiento y evaluación social en los proyectos, programas, obras, acciones, trámites y servicios a cargo de la Administración Pública Estatal.

El Programa Estatal de Contraloría y Evaluación Social constituye el instrumento a través del cual se establecen los proyectos de contraloría social que promueven dicha modalidad de participación ciudadana, teniendo como finalidad contribuir al incremento y consolidación de la transparencia y la rendición de cuentas en el quehacer gubernamental, asimismo con la intención de que las políticas públicas de Gobierno del Estado satisfagan de manera efectiva y eficiente las necesidades sociales para las que fueron creadas.

El presente documento muestra los resultados del ejercicio de evaluación realizado en los Programas Sociales Estatales a cargo del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad (INGUDIS).

La expedición de este informe se fundamenta con lo establecido en los (Arts. 6, 8, 9 y 26) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Ley General de Desarrollo Social (Arts. 1, 4, 10, 69, 70 y 71); Reglamento de la Ley General de Desarrollo Social (Art. 67, 69 y 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 Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato (Art. 34); Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato (Art. 2, frac. VIII, 9, 10 y 15); Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en Programas Sociales Estatales (Arts. 1 al 14, 45 y 46); y Reglamento Interior de la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (Art. 48, frac. VII y VIII).

II. Objetivo General del Proyecto

Impulsar la participación de las personas beneficiarias de los programas sociales estatales, en la vigilancia, seguimiento y evaluación de dichos programas desde la perspectiva ciudadana, para implementar acciones de mejora.



III. Objetivos Específicos

- Incrementar la participación ciudadana en los Programas Sociales a través del seguimiento a las acciones implementadas por las dependencias, entidades y unidades de apoyo de la Administración Pública Estatal, vigilando su cumplimiento y proponiendo recomendaciones que ayuden a la mejora de estas.
- Trabajar de manera transversal con las dependencias, entidades y unidades de apoyo, de la administración pública estatal y municipal, instituciones públicas, académicas y sociales.
- Verificar el desempeño de los servidores públicos encargados de la implementación de los Programas Sociales, a través de los resultados de la aplicación de Cédulas de Evaluación Social.
- Conocer la percepción de la población beneficiaria respecto al funcionamiento de los programas sociales estatales, con la finalidad de cuidar el recurso asignado para la implementación de los mismos.

IV. Programas Sociales Evaluados durante el ejercicio 2023

QC0064 Ya Oigo Bien

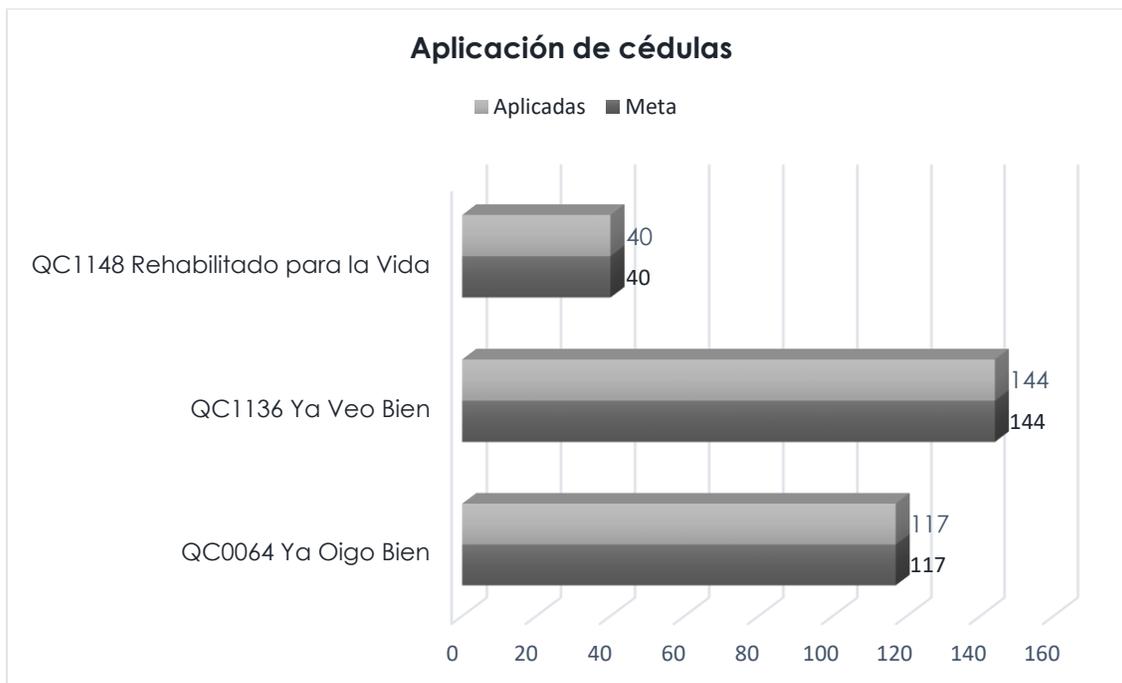
QC1136 Ya Veo Bien

QC1148 Rehabilitado para la Vida

Cumplimento en aplicación de cédulas 100%

Cédulas por programa	QC0064 Ya Oigo Bien	QC1136 Ya Veo Bien	QC1148 Rehabilitado para la Vida
Meta	117	144	40
Aplicadas	117	144	40

Cédulas por dependencia	Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad.
Cédulas capturadas	303
No. Programas	3



V. Definición de la muestra

En apego al Artículo 35 de los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales, en el que se establece la metodología para la definición de la muestra, se menciona que para ser válida debe tener un nivel de confianza del 95% y un 5% de margen de error a través de la siguiente fórmula para muestreo estadístico:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

- N = Tamaño de la población.
- Z = Nivel de confianza.
- p = Probabilidad de éxito.
- q = Probabilidad de fracaso.
- d = Precisión (error máximo admisible).

Para el cálculo de la muestra se consideró el universo de personas beneficiarias directas que se muestra en las Reglas de Operación, Lineamientos, Guías Operativas o cualquier normativa aplicable al Programa Social a evaluar, o de ser el caso, considerando de manera particular las siguientes situaciones: atención sobre demanda, acuerdos



modificatorios en documentos publicados, metas, recursos u otras circunstancias no previstas en la normativa.

VI. Marco regulatorio

La obligatoriedad al cumplimiento de las acciones de Contraloría Social se encuentra contenida en las Reglas de Operación, Lineamientos, Guías Operativas o cualquier normativa aplicable a los Programas Sociales Estatales, publicados en el portal social de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano.

VII. Informe de Cumplimiento QC0064 Ya Oigo Bien

Objetivo del Programa:

Reducir los efectos de la deficiencia auditiva potenciado en las personas beneficiarias el desarrollo de habilidades cognitivas, socio-afectivas y comunicativo-lingüísticas, para favorecer su adaptación y la adquisición de destrezas a nivel social, así como su inclusión y aceptación en el contexto familiar, laboral, lúdico y recreativo.

Modalidades y Tipos de Apoyos

Los apoyos otorgados mediante el presente programa corresponden a brindar servicios de atención y orientación a personas con discapacidad auditiva, así como la adaptación y entrega de auxiliares auditivos para personas con discapacidad auditiva con pérdida media y profunda para ayudarlas a integrarse al ámbito social, laboral y familiar.

En el presente ejercicio fiscal se ha autorizado un programa de inversión Q (QC0064) un monto de \$1,500,000 (un millón quinientos mil pesos 00/100 M.N.), con lo cual se pretende alcanzar la meta de atención a 168 personas con discapacidad auditiva y la adaptación de 225 auxiliares auditivos, siempre y cuando cumplan con los requerimientos de ingreso al programa para la prevención, detección y tratamiento de la discapacidad auditiva de acuerdo a lo establecido en el artículo 20 de las presentes reglas de operación.

Los apoyos o servicios recibidos por parte de las personas beneficiarias fueron: **Entrega de auxiliares auditivos.**



VII.I Acciones de capacitación y difusión

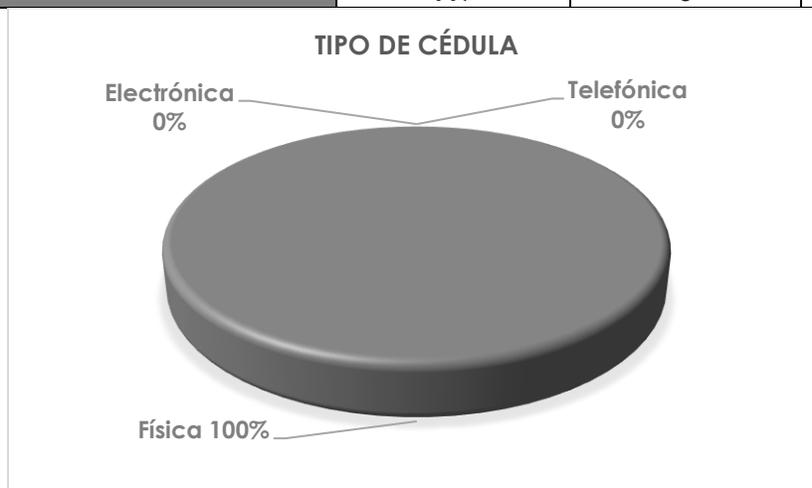
La Dependencia responsable del programa brindó capacitación en materia de contraloría social a 142 personas beneficiarias del programa en el municipio de Silao de la Victoria, asimismo se entregó a los participantes material de difusión sobre dicho tema durante cada una de las capacitaciones.

Las evidencias de las capacitaciones y del material de difusión entregado, se encuentran alojadas en el sistema de captura de contraloría social en programas sociales estatales.

VII.II Evaluación al Programa

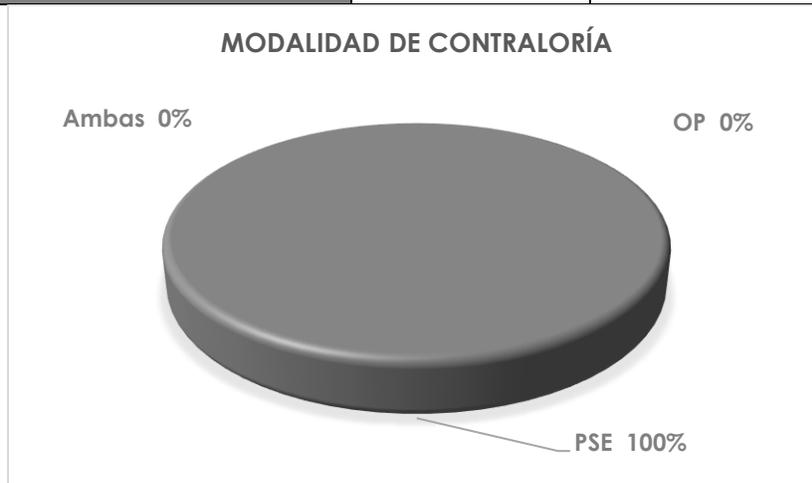
El tipo de cédula aplicada al **100%** a las personas beneficiarias fue de manera física.

Tipo de cédula	Física	Telefónica	Electrónica
	117	0	0



La modalidad de las acciones realizadas en el programa QC0064 Ya Oigo Bien fue por medio de la contraloría social en programas sociales estatales.

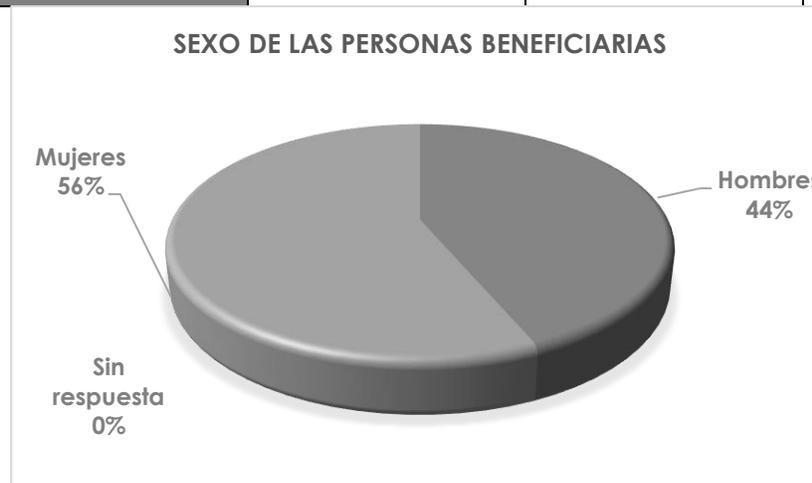
Modalidad contraloría	PSE	OP	Ambas
	117	0	0



De las **117** personas que respondieron la cédula de evaluación social **66** son mujeres y **51** hombres.

Beneficiarios	Beneficiarios participantes en CS
	117

Sexo	Hombres	Mujeres	Sin respuesta
	51	66	0





El rango de edad de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, con mayor frecuencia es de **más de 60 años**.

Edad (Rango)	Menos de 16 años	21 a 25 años	26 a 30 años	31 a 35 años	36 a 40 años	41 a 45 años	46 a 50 años	51 a 55 años	56 a 60 años	Más de 60 años
	19	1	4	4	3	1	5	4	9	67



Preguntas y frecuencia de las respuestas en cédulas de evaluación social

100% de las personas beneficiarias que llenaron la cédula de evaluación social respondieron que sí conocen el nombre del programa.

1. ¿Conoce el nombre del programa social del cual es beneficiario(a)?	Sí	No
	117	0





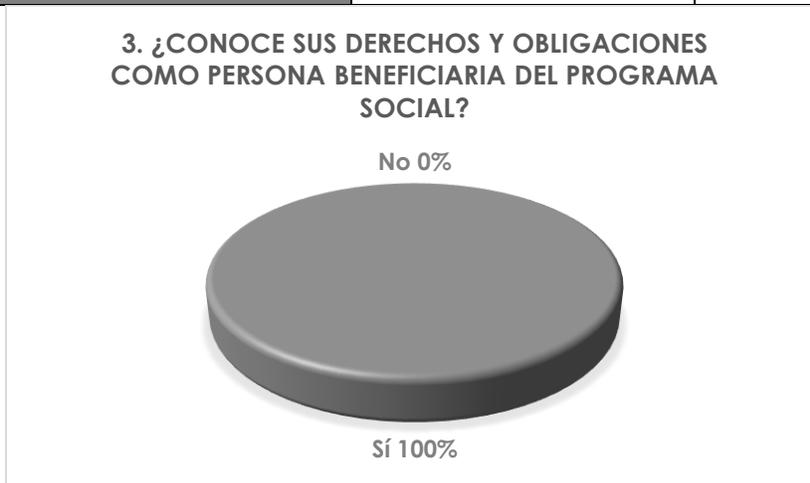
Respecto a la pregunta de si las personas beneficiarias conocen el nombre de la institución responsable del programa **100%** mencionaron sí conocer esa información.

2. ¿Conoce el nombre de la Institución responsable del programa social?	Sí	No
	117	0



En la pregunta que menciona si conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa, **100%** respondió sí conocer la información.

3. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa social?	Sí	No
	117	0





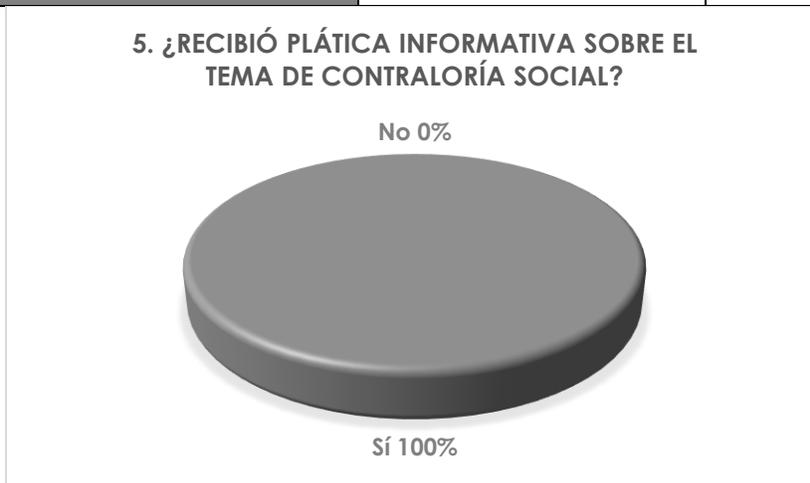
El **100%** de las personas encuestadas mencionó que sí se les informó sobre las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social.

4. ¿Le informaron las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social?	Sí	No
	117	0



Así mismo el **100%** de las y los ciudadanos respondieron que sí recibieron la plática de contraloría social.

5. ¿Recibió plática informativa sobre el tema de contraloría social?	Sí	No
	117	0



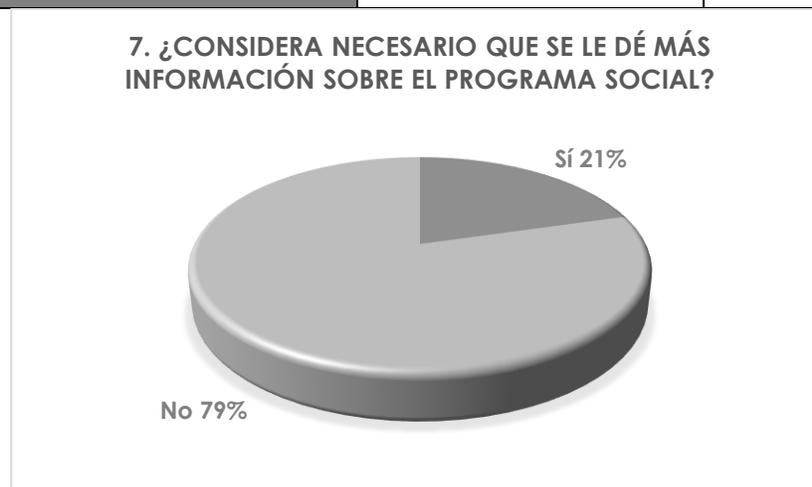
En la pregunta que menciona cómo se enteró del programa, el **52%** de las personas respondieron haberse enterado a través de oficina de gobierno, **22%** por familiar, vecino o amigo, **10%** por persona servidora pública, **8%** menciono enterarse por otro medio, **4%** por escuela, **3%** por cartel informativo y el **1%** por delegado.

6. ¿Cómo se enteró del programa social?	Familiar, vecino o amigo	Cartel Informativo	Delegado	Oficina de gobierno	Persona servidora pública	Escuela	Redes sociales	Otro
	28	4	1	64	12	5	0	10



Respecto a si las personas beneficiarias consideran necesario que se les brinde más información sobre el programa **21%** mencionaron que sí y **79%** dijeron que no.

7. ¿Considera necesario que se le dé más información sobre el programa social?	Sí	No
	24	93



Sobre el cuestionamiento de por qué medio prefiere la persona beneficiaria recibir información sobre el programa social **63%** dijeron que, por medio de mensaje al celular, **15%** por pláticas presenciales, **14%** por correo electrónico, **3%** por redes sociales, **2%** por folletos, **2%** por carteles y **1%** página de internet de gobierno.

8. ¿Por cuál de los siguientes medios prefiere usted recibir información relacionada con el programa social?	Página de internet de gobierno	Correo electrónico	Mensaje al celular	Redes sociales	Pláticas presenciales	Folletos	Carteles
	1	17	74	3	18	2	2



En cuanto a la pregunta ¿El trámite para ser beneficiado por el programa social fue fácil de realizar? El **100%** mencionaron que sí.

9. ¿El trámite para ser beneficiario del programa social fue fácil de realizar?	Sí	No
	117	0



La respuesta a la pregunta de si el apoyo, capacitación o servicio les fue otorgado en las fechas establecidas fue sí en el **100%** de las cédulas de evaluación social.

10. ¿El apoyo, capacitación o servicio le fue otorgado en las fechas establecidas?	Sí	No
	117	0



En la pregunta ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron? El **100%** de las respuestas fueron que sí.

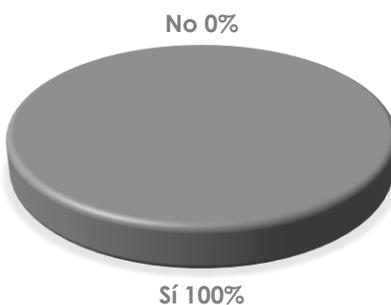
11. ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron?	Sí	No
	117	0



El **100%** de las personas respondieron que sí a la pregunta ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiaria (o) del programa social?

12. ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiario(a) del programa social?	Sí	No
	117	0

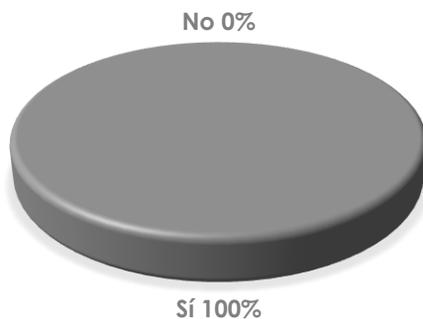
12. ¿CONSIDERA QUE SU VIDA MEJORÓ DE ALGUNA MANERA A PARTIR DE QUE ES BENEFICIARIO(A) DEL PROGRAMA SOCIAL?



En cuanto a si las personas servidoras públicas fueron amables y respetuosas con las y los beneficiarios el **100%** de los ciudadanos respondieron que sí.

13. ¿Las personas servidoras públicas que le atendieron fueron amables y respetuosas con usted?	Sí	No
	117	0

13. ¿LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS QUE LE ATENDIERON FUERON AMABLES Y RESPETUOSAS CON USTED?





Al preguntarles a las y los beneficiarios si les solicitaron algo que consideren indebido para ser beneficiarios del programa, el **100%** de las personas mencionaron que no.

14. ¿Le solicitaron algo que considere indebido para ser beneficiario del programa social?	Sí	No
	0	117



14.1. En caso de que su respuesta haya sido sí, ¿qué fue lo que le solicitaron?	Dinero	Alimentos	Hospedaje	Favores personales	Apoyo a algún partido político	Otro
	0	0	0	0	0	0

Estas recomendaciones se encuadran dentro del catálogo que se tienen en el sistema de captura, sin embargo, algunas de las recomendaciones son:

- Que den el gobierno más apoyo para el programa

A manera de comentario, los beneficiarios del programa mencionaron lo siguiente:

- Que sigan igual que siempre con trato amable

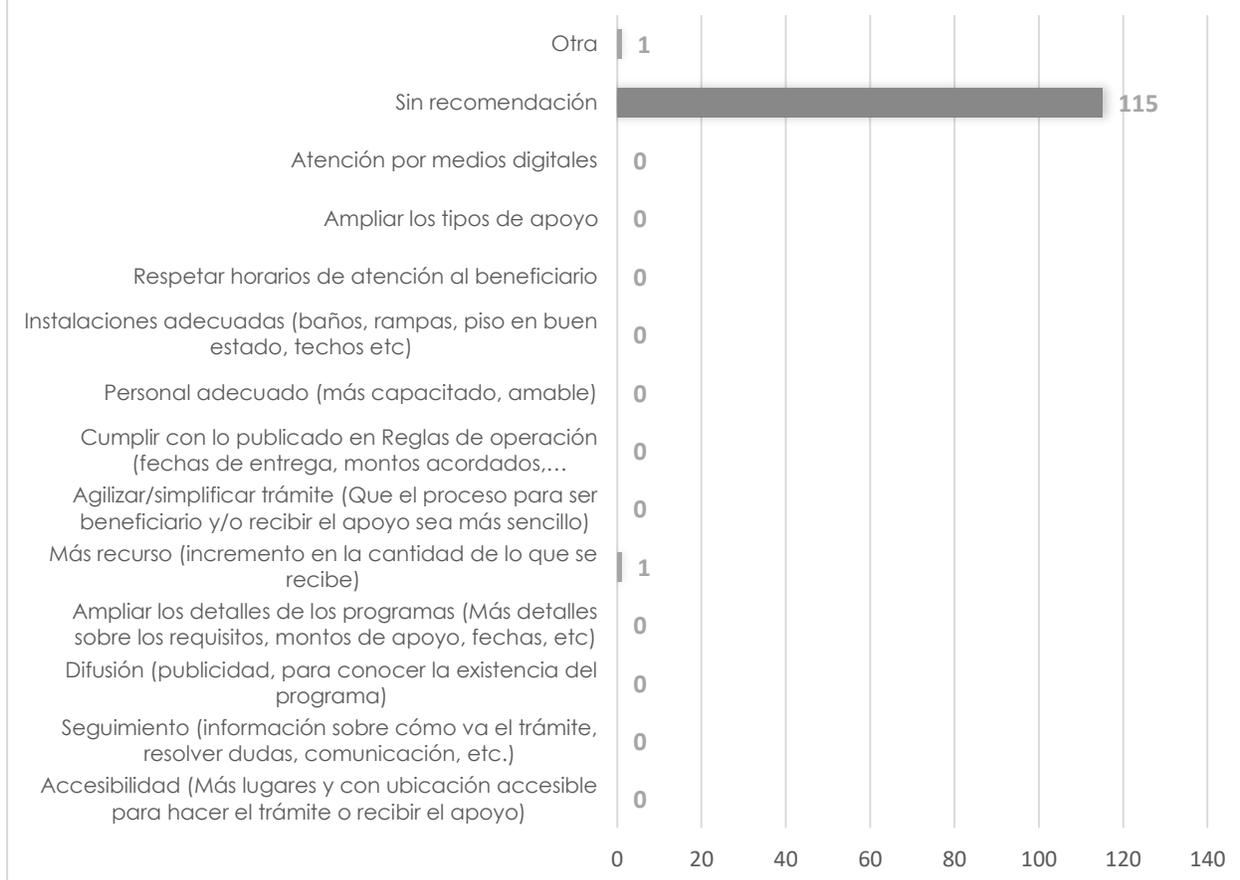
15. Si tiene alguna recomendación para mejorar el programa social, escríbala aquí:	Accesibilidad (Más lugares y con ubicación accesible para hacer el trámite o recibir el apoyo)	Seguimiento (información sobre cómo va el trámite, resolver dudas, comunicación, etc.)	Difusión (publicidad, para conocer la existencia del programa)	Ampliar los detalles de los programas (Más detalles sobre los requisitos, montos de apoyo, fechas, etc)	Más recurso (incremento en la cantidad de lo que se recibe)
	0	0	0	0	1



Agilizar/simplificar trámite (Que el proceso para ser beneficiario y/o recibir el apoyo sea más sencillo)	Cumplir con lo publicado en Reglas de operación (fechas de entrega, montos acordados, características del apoyo)	Personal adecuado (más capacitado, amable)	Instalaciones adecuadas (baños, rampas, piso en buen estado, techos etc)	Respetar horarios de atención al beneficiario
0	0	0	0	0

Ampliar los tipos de apoyo	Atención por medios digitales	Sin recomendación	Otra
0	0	115	1

15. SI TIENE ALGUNA RECOMENDACIÓN PARA MEJORAR EL PROGRAMA SOCIAL, ESCRÍBALA AQUÍ:





Reporte Ciudadano

No se recibieron reportes ciudadanos por parte de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social.

16. A través de esta cédula desea presentar un(a):	Solicitud	Queja	Denuncia	Reconocimiento
	0	0	0	25

17. La persona servidora pública involucrada pertenece al nivel de gobierno:	Federal	Estatal	Municipal
	0	25	0

Las personas beneficiarias han manifestado sus reconocimientos, entre los cuales se incluyen las siguientes expresiones:

- Felicitación y reconocimiento al gobierno del estado por el apoyo social del INGUDIS
- Ya está solucionado su problema con su aparato, además gracias a todo el personal por su servicio integral. a todos nosotros personas con discapacidad y sus familiares
- Felicidades por las atenciones que recibimos y agradezco por el beneficio del aparato auditivo
- Yo pienso que todo el personal que labora aquí fue muy amable con nosotros y por eso pienso que deberían recibir reconocimiento
- Gracias al apoyo de esta institución gracias al personal del programa
- La trabajadora social que me atendió la felicito ampliamente por su excelente servicio y acompañamiento, siempre muy amable y tolerante. y a la Dra. Citlali que me referencio para recibir un aparato auditivo muy eficiente y me explico muy bien el funcionamiento. el trato de todo el personal en general ha sido muy amable (Angélica).

Como parte del proceso de verificación y seguimiento telefónico que realiza la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas a las personas beneficiarias que responden las cédulas de evaluación, manifestaron los siguientes comentarios y recomendaciones:

- Nada, todo estuvo bien.
- Está bien así el programa.
- Agilizar el tiempo de la entrega del apoyo.



- Que nos apoyen con el otro aparato ya que solo nos dan uno.
- Por el gran apoyo que le dan a las personas, ojalá sigan beneficiando a muchos pacientes más.

VIII. Informe de Cumplimiento QC1136 Ya Veo Bien

Objetivo del Programa:

Impulsar el modelo de prevención y atención médico quirúrgico en salud visual en el estado, que permita disminuir el rezago quirúrgico en esta materia.

Modalidades y Tipos de Apoyos

Los apoyos otorgados mediante le presente programa corresponden a brindar servicios de atención y orientación a personas con discapacidad visual mediante el otorgamiento de servicios especializados, es decir atención médico quirúrgica a la población beneficiaria del programa.

Los apoyos del programa serán otorgados por medio de la consulta especializada de optometría y oftalmología; así como cirugías, e insumos médicos quirúrgicos que se requieran para cada tipo procedimiento que se oferta en el programa.

El Programa QC1136 tiene como meta implementar parte del presupuesto a las zonas de atención prioritaria, durante el presente ejercicio fiscal 2023, y se tiene programado realizar 230 cirugías de oftalmología, así como atenciones de seguimiento a los pacientes que se operen. El presupuesto para la tención quirúrgica de pacientes de los 46 municipios es de \$1,629,805.55 M.N. (un millón seiscientos veintinueve mil ochocientos cinco pesos 55/100 M.N.), al igual que se destinarán \$399,912.27 M.N. (trescientos noventa y nueve mil novecientos doce pesos 27/100 M.N.) para la sala tiflotécnica para capacitaciones, talleres y cursos a 50 personas con discapacidad visual, familiares y público en general para débiles visuales y pacientes con ceguera irreversible de manera integral, así como impresiones en braille; todo ello con un total de \$2,029,717.82 M.N. (dos millones veintinueve mil setecientos diez y siete pesos 82/100 M..N.) a los municipios con zonas de atención prioritaria, las cuales se refieren a las colonias con mayor población de bajos recursos y marginación de los 46 municipios del Estado de Guanajuato.

La cédula de evaluación fue aplicada a **144** personas beneficiarias, de manera presencial, de las cuales **4** son mujeres y 11 hombres, en su mayoría dentro del rango de edad de **31 a 35 años**.

Los apoyos o servicios recibidos por parte de las personas beneficiarias fueron: **Asistencia humanitaria.**

VIII.I Acciones de capacitación y difusión

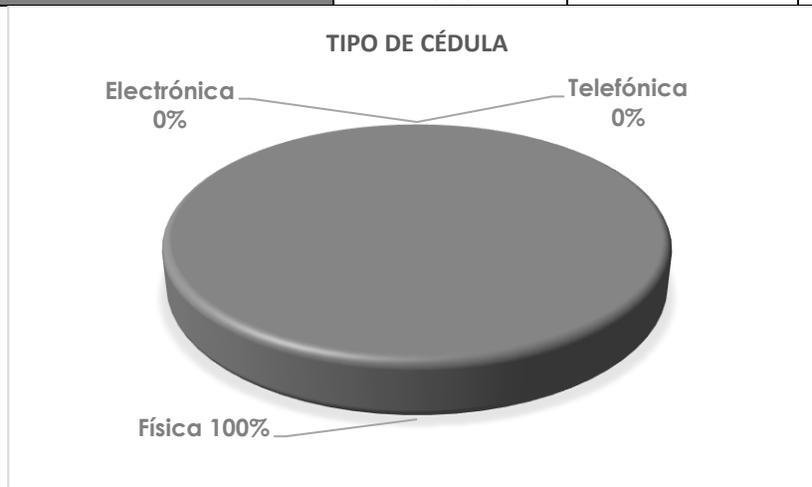
La Dependencia responsable del programa brindó capacitación en materia de contraloría social a 6 personas beneficiarias del programa en el municipio de Silao de la Victoria, asimismo se entregó a los participantes material de difusión sobre dicho tema durante cada una de las capacitaciones.

Las evidencias de las capacitaciones y del material de difusión entregado, se encuentran alojadas en el sistema de captura de contraloría social en programas sociales estatales.

VIII.II Evaluación al Programa

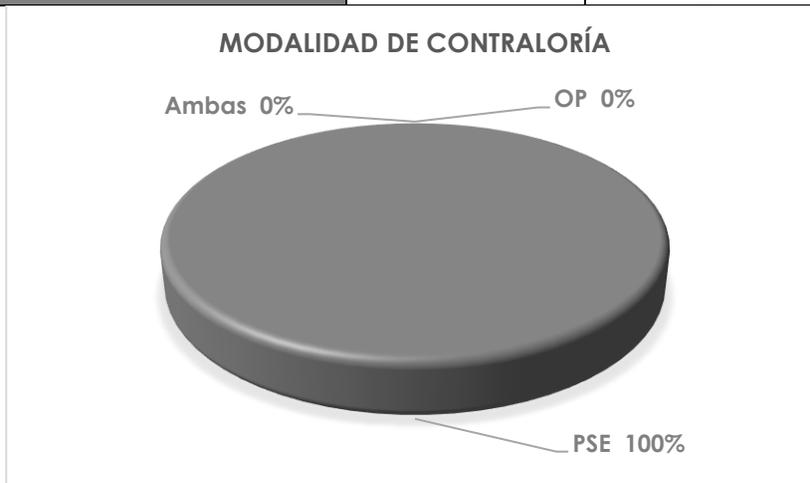
El tipo de cédula aplicada al **100%** de las personas beneficiarias fue de manera física.

Tipo de cédula	Física	Telefónica	Electrónica
	144	0	0



La modalidad de las acciones realizadas en el programa QC1136 Ya Veo Bien fue por medio de la contraloría social en programas sociales estatales.

Modalidad contraloría	PSE	OP	Ambas
	144	0	0



De las **144** personas que respondieron la cédula de evaluación social **44** son mujeres y **100** hombres.

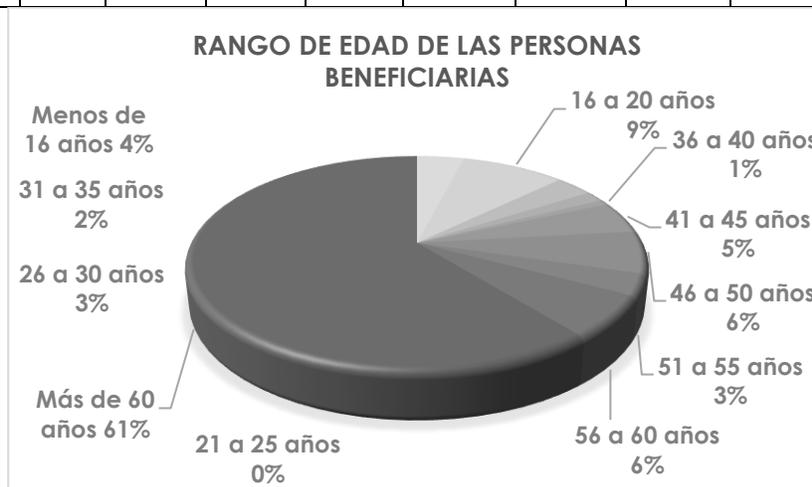
Beneficiarios	Beneficiarios participantes en CS
	144

Sexo	Hombres	Mujeres	Sin respuesta
	44	100	0



El rango de edad de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, con mayor frecuencia oscila entre los **más de 60 años**.

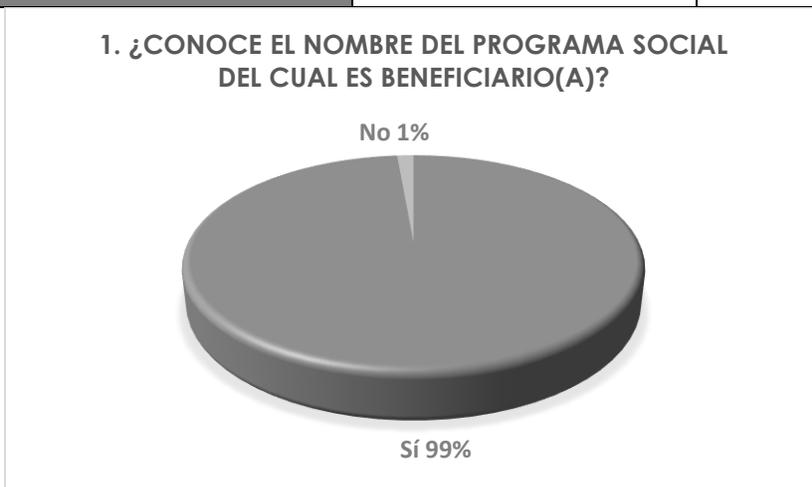
Edad (Rango)	Menos de 16 años	16 a 20 años	21 a 25 años	26 a 30 años	31 a 35 años	36 a 40 años	41 a 45 años	46 a 50 años	51 a 55 años	56 a 60 años	Más de 60 años
	5	11	0	4	2	1	6	8	4	8	76



Preguntas y frecuencia de las respuestas en cédulas de evaluación social

El **99%** de las personas beneficiarias que llenaron la cédula de evaluación social respondieron que sí conocen el nombre del programa, no obstante, el **1%** no lo conoce.

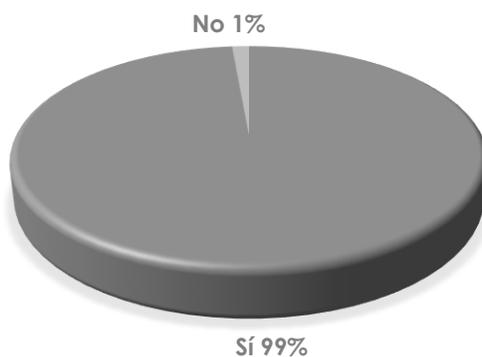
1. ¿Conoce el nombre del programa social del cual es beneficiario(a)?	Sí	No
	142	2



Respecto a la pregunta de si las personas beneficiarias conocen el nombre de la institución responsable del programa el **99%** mencionaron sí conocer esa información, el **1%** menciona no conocerlo.

2. ¿Conoce el nombre de la Institución responsable del programa social?	Sí	No
	142	2

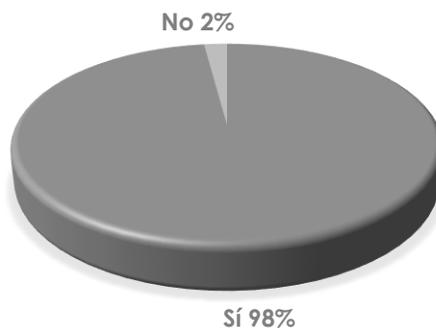
2. ¿CONOCE EL NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DEL PROGRAMA SOCIAL?



En la pregunta que menciona si conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa el **98%** respondió conocer la información, mientras que el **2%** dijo no conocerlos.

3. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa social?	Sí	No
	141	3

3. ¿CONOCE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES COMO PERSONA BENEFICIARIA DEL PROGRAMA SOCIAL?





El **99%** de las personas encuestadas mencionó que sí se les informó sobre las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social. Sin embargo, el **1%** manifestó que no.

4. ¿Le informaron las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social?	Sí	No
	142	2



Así mismo el **97%** de las y los ciudadanos respondieron que sí recibieron la plática de contraloría social. El **3%** respondió que no

5. ¿Recibió plática informativa sobre el tema de contraloría social?	Sí	No
	139	5



En la pregunta que menciona cómo se enteró del programa, el **42%** de las personas respondieron haberse enterado a través familiar, vecino o amigo, **21%** por escuela, **14%** por oficina de gobierno, **7%** por una persona servidora pública y **6%** por cartel informativo.

6. ¿Cómo se enteró del programa social?	Familiar, vecino o amigo	Cartel Informativo	Delegado	Oficina de gobierno	Persona servidora pública	Escuela	Redes sociales	Otro
	60	8	0	20	10	30	14	0



Respecto a si las personas beneficiarias consideran necesario que se les brinde más información sobre el programa **41%** mencionaron que no es necesario. Sin embargo el **59%** si lo considera necesario.

7. ¿Considera necesario que se le dé más información sobre el programa social?	Sí	No
	85	59





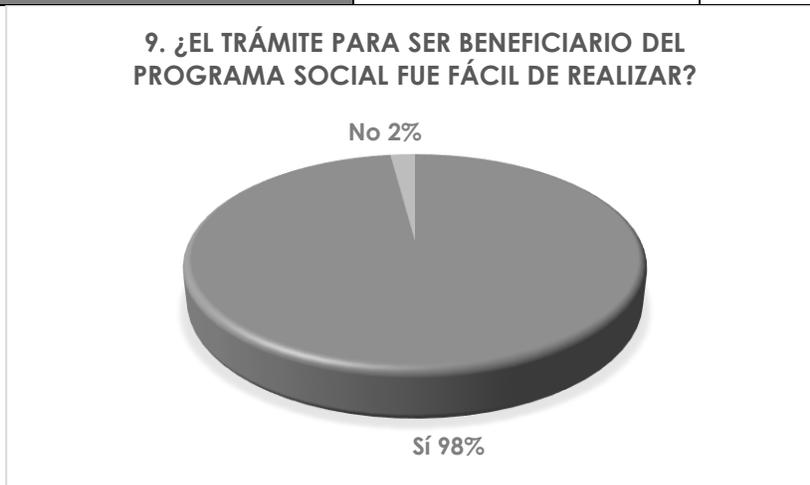
Sobre el cuestionamiento de por qué medio prefiere la persona beneficiaria recibir información sobre el programa social **100%** dijeron que por medio de la página de internet de gobierno.

8. ¿Por cuál de los siguientes medios prefiere usted recibir información relacionada con el programa social?	Página de internet de gobierno	Correo electrónico	Mensaje al celular	Redes sociales	Pláticas presenciales	Folletos	Carteles
	13	29	44	15	30	10	3



En cuanto a la pregunta de que menciona ¿El trámite para ser beneficiado por el programa social fue fácil de realizar? El **100%** mencionaron que sí.

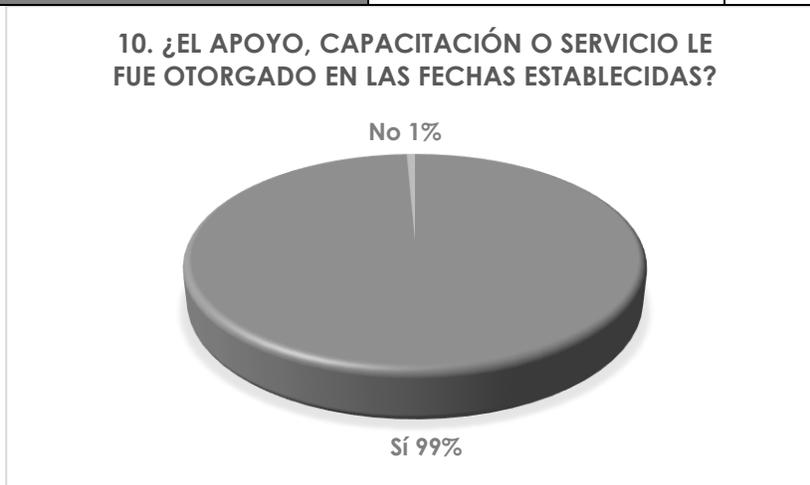
9. ¿El trámite para ser beneficiario del programa social fue fácil de realizar?	Sí	No
	141	4





La respuesta a la pregunta de si el apoyo, capacitación o servicio les fue otorgado en las fechas establecidas fue sí en el **99%** de las cédulas de evaluación social. No obstante el **1%** menciono que no.

10. ¿El apoyo, capacitación o servicio le fue otorgado en las fechas establecidas?	Sí	No
		143



En la pregunta ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron? El **100%** de las respuestas fueron que sí.

11. ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron?	Sí	No
		144





El **100%** de las personas respondieron que sí a la pregunta ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiaria (o) del programa social?

12. ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiario(a) del programa social?	Sí	No
	144	0

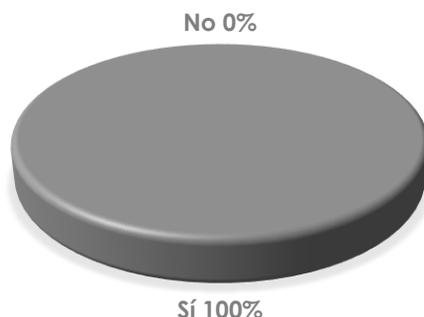
12. ¿CONSIDERA QUE SU VIDA MEJORÓ DE ALGUNA MANERA A PARTIR DE QUE ES BENEFICIARIO(A) DEL PROGRAMA SOCIAL?



En cuanto a si las personas servidoras públicas fueron amables y respetuosas con las y los beneficiarios, el **100%** de los ciudadanos respondieron que sí.

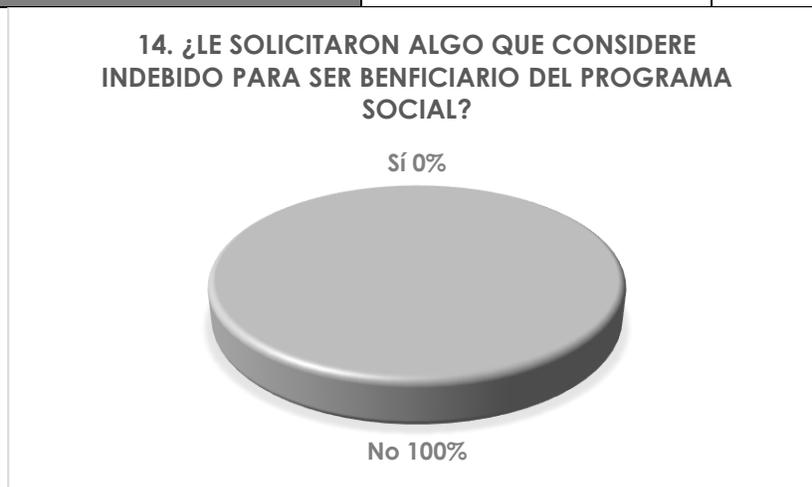
13. ¿Las personas servidoras públicas que le atendieron fueron amables y respetuosas con usted?	Sí	No
	144	0

13. ¿LAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS QUE LE ATENDIERON FUERON AMABLES Y RESPETUOSAS CON USTED?



Al preguntarles a las y los beneficiarios si les solicitaron algo que consideren indebido para ser beneficiarios del programa, el **100%** de las personas mencionaron que no.

14. ¿Le solicitaron algo que considere indebido para ser beneficiario del programa social?	Sí	No
	0	144



14.1. En caso de que su respuesta haya sido sí, ¿qué fue lo que le solicitaron?	Dinero	Alimentos	Hospedaje	Favores personales	Apoyo a algún partido político	Otro
	0	0	0	0	0	0

Estas recomendaciones se encuadran dentro del catálogo que se tienen en el sistema de captura, sin embargo, las recomendaciones de manera textual son:

- Hacer un poco más de labor publicitaria
- Pues que sigan apoyando la gente y gracias por apoyarnos
- Todo está bien no hay ningún problema soy grato por el apoyo
- Más Médicos y más material
- Contratación de Médicos material para operación y personal calificado
- Que proporcionen más insumos
- El apoyo de donación de materiales como por ejemplo un bastón. Isaac Tadeo Silva
- Mejor canalización de personas que lo necesitan Inflerentar algún apoyo psicológico, una orientación tanto personal como familiar. Apoyo para su discapacidad
- Le falta una copiadora pasar copias y menos papeles para que mejores el servicio por favor gracias



- Sería mucho mejor si el propio gobierno apoya con los insumos y médicos de tiempo permanente porque muchas personas se quedan en espera. gracias.

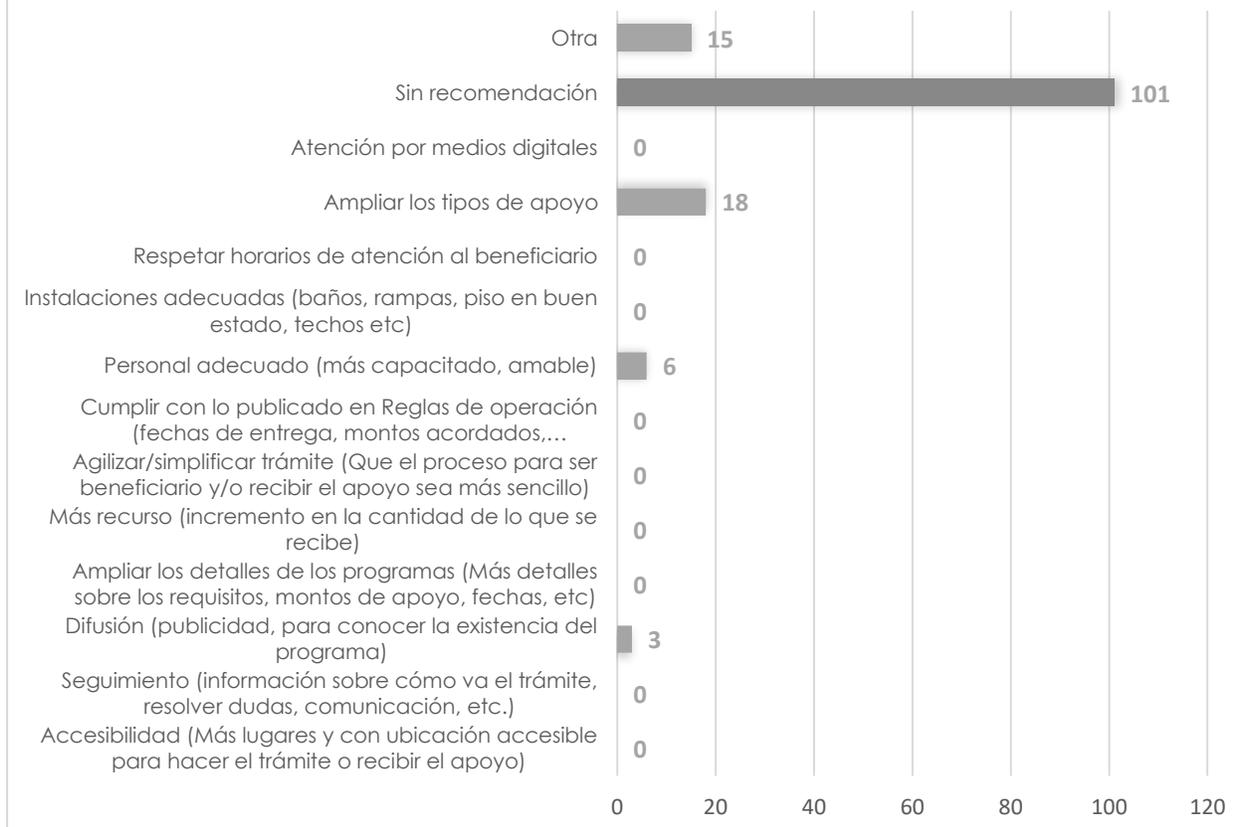
15. Si tiene alguna recomendación para mejorar el programa social, escríbala aquí:	Accesibilidad (Más lugares y con ubicación accesible para hacer el trámite o recibir el apoyo)	Seguimiento (información sobre cómo va el trámite, resolver dudas, comunicación, etc.)	Difusión (publicidad, para conocer la existencia del programa)	Ampliar los detalles de los programas (Más detalles sobre los requisitos, montos de apoyo, fechas, etc)
	0	0	3	0

Más recurso (incremento en la cantidad de lo que se recibe)	Agilizar/simplificar trámite (Que el proceso para ser beneficiario y/o recibir el apoyo sea más sencillo)	Cumplir con lo publicado en Reglas de operación (fechas de entrega, montos acordados, características del apoyo)	Personal adecuado (más capacitado, amable)	Instalaciones adecuadas (baños, rampas, piso en buen estado, techos etc)
0	0	0	6	0

Respetar horarios de atención al beneficiario	Ampliar los tipos de apoyo	Atención por medios digitales	Sin recomendación	Otra
0	18	0	101	15



15. SI TIENE ALGUNA RECOMENDACIÓN PARA MEJORAR EL PROGRAMA SOCIAL, ESCRÍBALA AQUÍ:



Reporte Ciudadano

No se recibieron reportes ciudadanos por parte de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social.

16. A través de esta cédula desea presentar un(a):	Solicitud	Queja	Denuncia	Reconocimiento	Sin respuesta
	0	0	0	65	56

El programa recibió 65 reconocimientos por parte de los beneficiarios, los cuales algunos de ellos comentaron lo siguiente:

- Por su eficiencia y amabilidad
- agradecido con todo el personal
- Me parece de suma importancia ya que la información es relevante



- Me pareció buena la información que se abordó ya que no conocía y ahora sé que es y para qué sirve
- Me agrado mucho la experiencia, deberían de seguir haciendo estas actividades
- Me parece muy padre que existan este tipo de asociaciones, las instalaciones muy bien adaptadas.

17. La persona servidora pública involucrada pertenece al nivel de gobierno:	Federal	Estatad	Municipal
	0	87	1

Como parte del proceso de verificación y seguimiento telefónico que realiza la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas a las personas beneficiarias que responden las cédulas de evaluación, manifestaron los siguientes comentarios y recomendaciones:

- Debería de ser de permanencia, 12 meses. Constante, me pareció muy buen programa, estoy agradecida con el trato.

IX. Informe de Cumplimiento QC1148 Rehabilitado para la Vida

Objetivo del Programa:

Impulsar el desarrollo integral de los pacientes amputados a una vida plena y productiva, a través de la adquisición de prótesis a bajo costo.

Modalidades y Tipos de Apoyos

El programa otorga prótesis de calidad, cuya cuota se establece mediante un estudio socioeconómico y se describen en el tabulador vigente de cuotas de recuperación para el ejercicio 2023.

La unidad administrativa responsable del Programa realizará las gestiones administrativas correspondientes por medio de los instrumentos jurídicos que se determinen para el efecto, con la finalidad de ofertar los apoyos 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 presente ejercicio fiscal se ha autorizado un programa de inversión Q (QC1148) un monto de \$3,670,000 (tres millones seiscientos setenta mil pesos 00/100 MN). Con los cuales se pretenden elaborar 50 prótesis para miembro superior e inferior para beneficiar a 45 personas con discapacidad que cumplan con los requisitos de ingreso al programa definidos en el artículo 17 de las presentes reglas de operación para el ejercicio fiscal 2023.

La cédula de evaluación fue aplicada a **40** personas beneficiarias, de manera presencial, de las cuales **8** son mujeres y 32 hombres, en su mayoría dentro del rango de edad de **más de 60 años**.

Los apoyos o servicios recibidos por parte de las personas beneficiarias fueron: **Prótesis**.

IX.I Acciones de capacitación y difusión

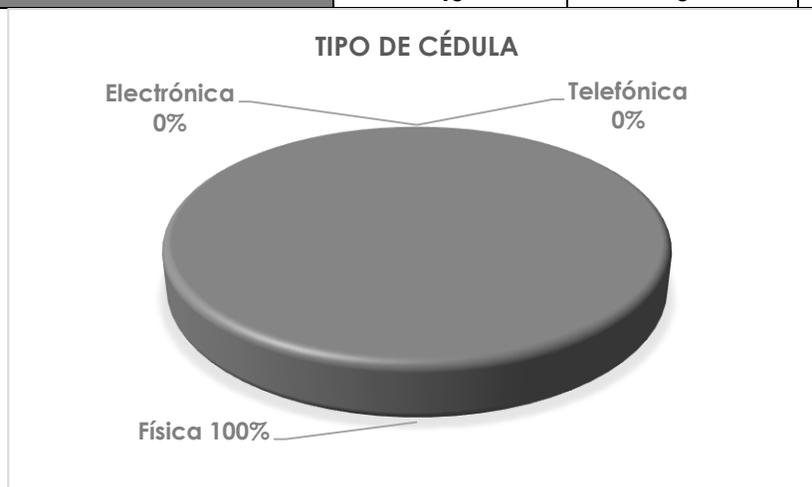
La Dependencia responsable del programa brindó capacitación en materia de contraloría social a 19 personas beneficiarias del programa en el municipio de Silao de la Victoria, asimismo se entregó a los participantes material de difusión sobre dicho tema durante cada una de las capacitaciones.

Las evidencias de las capacitaciones y del material de difusión entregado, se encuentran alojadas en el sistema de captura de contraloría social en programas sociales estatales.

IX.II Evaluación al Programa

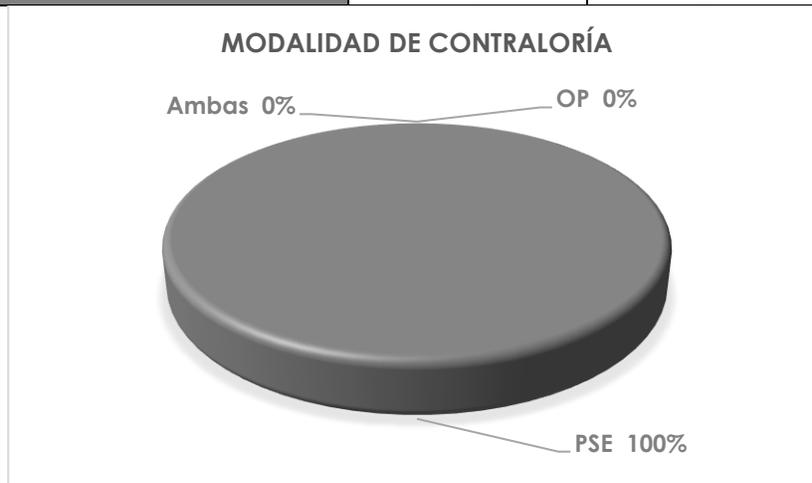
El tipo de cédula aplicada al **100%** de las personas beneficiarias fue de manera física.

Tipo de cédula	Física	Telefónica	Electrónica
	40	0	0



La modalidad de las acciones realizadas en el programa QC1148 Rehabilitado para la Vida fue por medio de la contraloría social en programas sociales estatales.

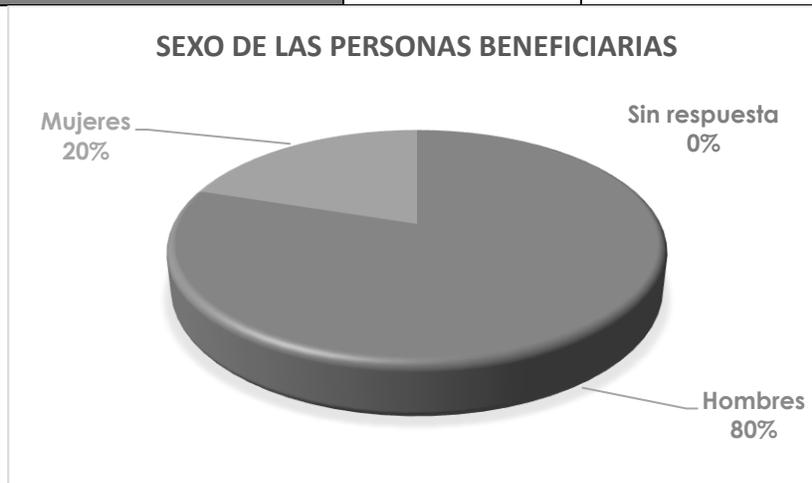
Modalidad contraloría	PSE	OP	Ambas
	40	0	0



De las **40** personas que respondieron la cédula de evaluación social **8** son mujeres y **32** hombres.

Beneficiarios	Beneficiarios participantes en CS
	40

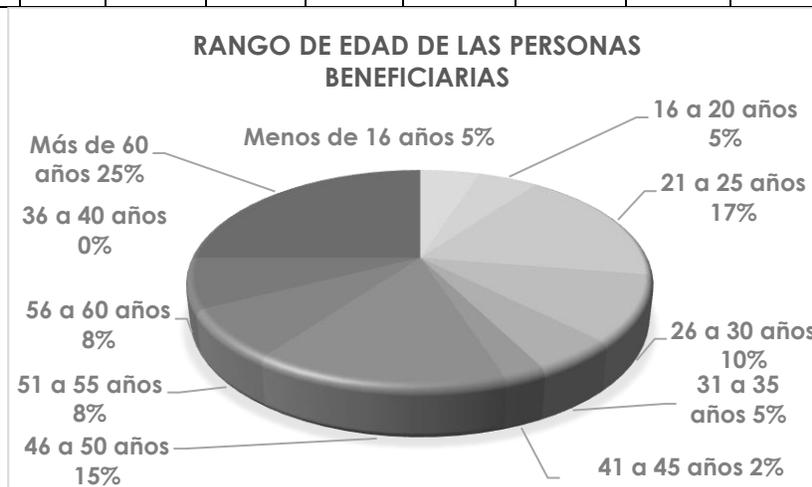
Sexo	Hombres	Mujeres	Sin respuesta
	32	8	0





El rango de edad de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, con mayor frecuencia oscila entre los **más de 60 años**.

Edad (Rango)	Menos de 16 años	16 a 20 años	21 a 25 años	26 a 30 años	31 a 35 años	36 a 40 años	41 a 45 años	46 a 50 años	51 a 55 años	56 a 60 años	Más de 60 años
	2	2	7	4	2	0	1	6	3	3	10



Preguntas y frecuencia de las respuestas en cédulas de evaluación social

El **100%** de las personas beneficiarias que llenaron la cédula de evaluación social respondieron que sí conocen el nombre del programa.

1. ¿Conoce el nombre del programa social del cual es beneficiario(a)?	Sí	No
	40	0



Respecto a la pregunta de si las personas beneficiarias conocen el nombre de la institución responsable del programa el **100%** mencionaron sí conocer esa información.

2. ¿Conoce el nombre de la Institución responsable del programa social?	Sí	No
	40	0



En la pregunta que menciona si conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa el **97%** respondió conocer la información. Sin embargo, el **3%** menciono que no conocerlos.

3. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa social?	Sí	No
	39	1



El **100%** de las personas encuestadas mencionó que sí se les informó sobre las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social.

4. ¿Le informaron las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social?	Sí	No
	40	0



Así mismo el **100%** de las y los ciudadanos respondieron que sí recibieron la plática de contraloría social.

5. ¿Recibió plática informativa sobre el tema de contraloría social?	Sí	No
	40	0



En la pregunta que menciona cómo se enteró del programa, el **35%** de las personas respondieron haberse enterado a través de familiar, vecino o amigo, **15%** una persona servidora pública, **15%** persona servidora pública, **34%** por oficina de gobierno y el **13%** por delegado.

6. ¿Cómo se enteró del programa social?	Familiar, vecino o amigo	Cartel Informativo	Delegado	Oficina de gobierno	Persona servidora pública	Escuela	Redes sociales	Otro
	14	1	1	6	6	0	11	1



Respecto a si las personas beneficiarias consideran necesario que se les brinde más información sobre el programa, el **57%** dijo que sí, el **43%** mencionaron que no es necesario.

7. ¿Considera necesario que se le dé más información sobre el programa social?	Sí	No
	23	17





Sobre el cuestionamiento de por qué medio prefiere la persona beneficiaria recibir información sobre el programa social el **32%** menciono enterarse por mensaje al celular, **30%** por correo electrónico, **13%** por redes sociales, **12%** por página de internet de gobierno, **10%** por folletos y **3%** por pláticas presenciales.

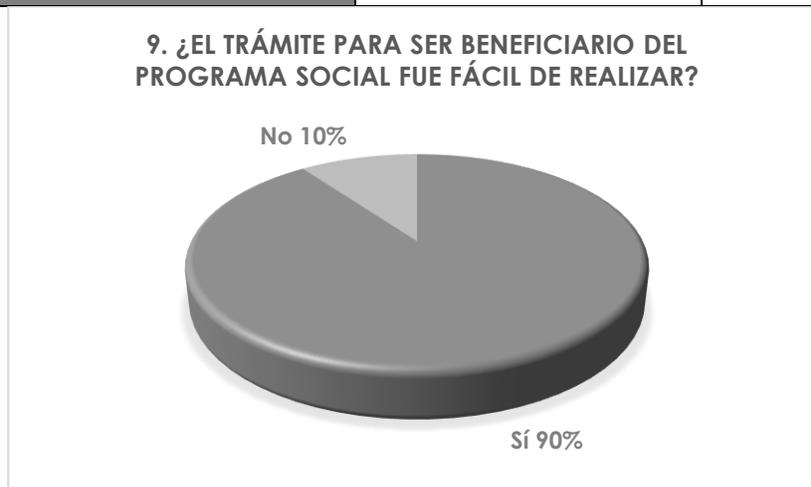
8. ¿Por cuál de los siguientes medios prefiere usted recibir información relacionada con programa social?	Página de internet de gobierno	Correo electrónico	Mensaje al celular	Redes sociales	Pláticas presenciales	Folletos	Carteles
el	5	12	13	5	1	4	0





En cuanto a la pregunta de que menciona ¿El trámite para ser beneficiado por el programa social fue fácil de realizar? El **90%** mencionaron que sí; no obstante, el **10%** menciono que no.

9. ¿El trámite para ser beneficiario del programa social fue fácil de realizar?	Sí	No
	36	4



La respuesta a la pregunta de si el apoyo, capacitación o servicio les fue otorgado en las fechas establecidas fue sí en el **100%** de las cédulas de evaluación social.

10. ¿El apoyo, capacitación o servicio le fue otorgado en las fechas establecidas?	Sí	No
	40	0





En la pregunta ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron? El **100%** de las respuestas fueron que sí.

11. ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron?	Sí	No
	40	0



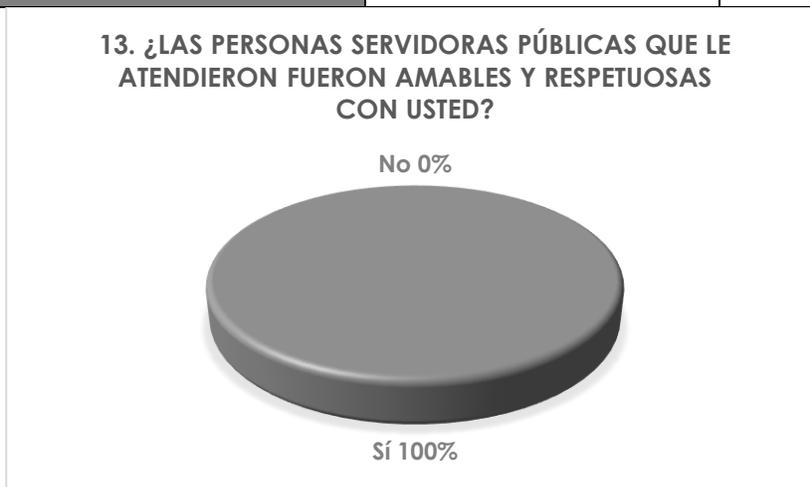
El **100%** de las personas respondieron que sí a la pregunta ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiaria (o) del programa social?

12. ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiario(a) del programa social?	Sí	No
	40	0



En cuanto a si las personas servidoras públicas fueron amables y respetuosas con las y los beneficiarios, el **100%** de los ciudadanos respondieron que sí.

13. ¿Las personas servidoras públicas que le atendieron fueron amables y respetuosas con usted?	Sí	No
	40	0



Al preguntarles a las y los beneficiarios si les solicitaron algo que consideren indebido para ser beneficiarios del programa, el **100%** de las personas mencionaron que no.

14. ¿Le solicitaron algo que considere indebido para ser beneficiario del programa social?	Sí	No
	0	40





14.1. En caso de que su respuesta haya sido sí, ¿qué fue lo que le solicitaron?	Dinero	Alimentos	Hospedaje	Favores personales	Apoyo a algún partido político	Otro
	0	0	0	0	0	0

Estas recomendaciones se encuadran dentro del catálogo que se tienen en el sistema de captura, sin embargo, las recomendaciones de manera textual son:

- Que el programa se diera a conocer a más personas que lo necesiten. ¡Gracias!
- Unas platicas de motivación o un pequeño mural con historias de motivación para los jóvenes y personas que llegan a este lugar
- Se puede entregar folletos informativos para conocer más sobre los derechos y obligaciones del programa.
- Que haya más publicidad, porque muchas personas no saben de la institución
- Que no sea muy tardado o que se agilicen con los que apoyen porque uno no sabe a veces a donde ir.

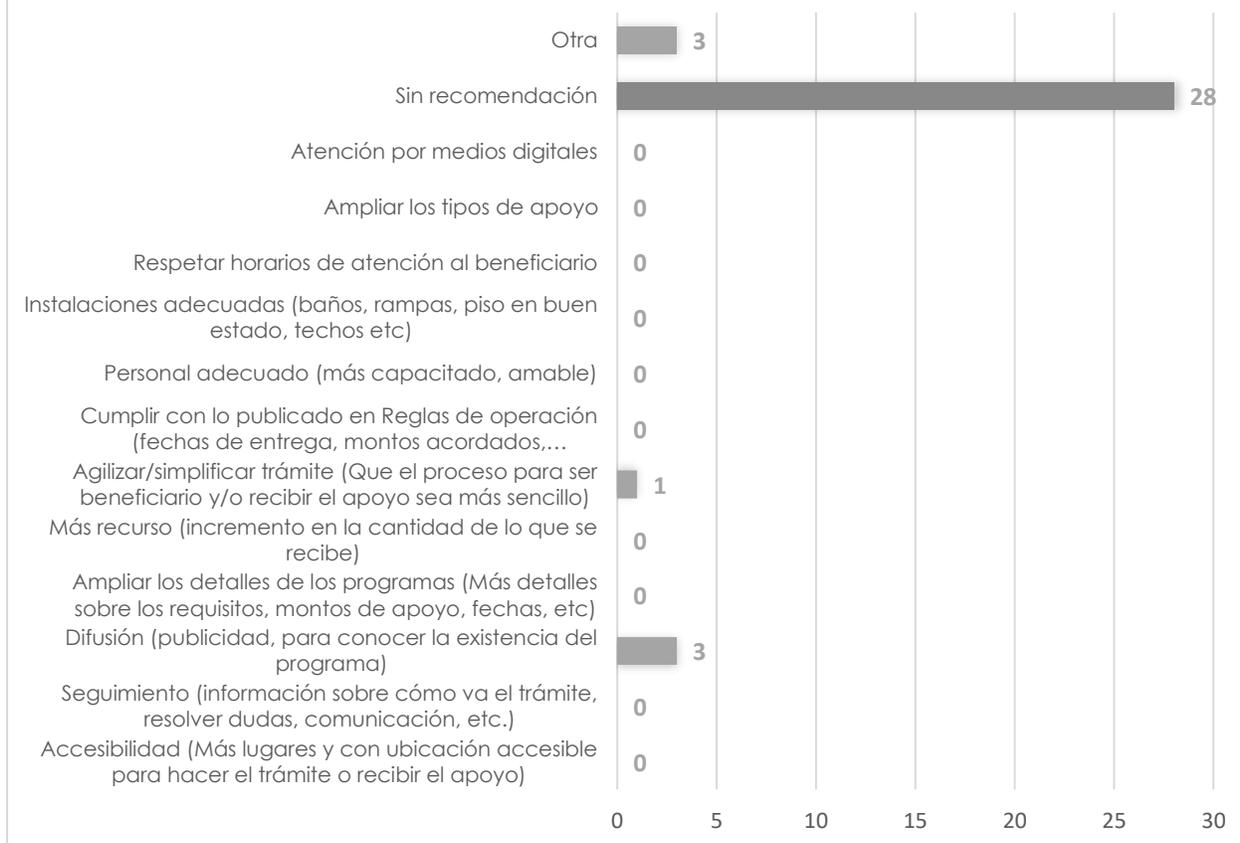
15. Si tiene alguna recomendación para mejorar el programa social, escríbala aquí:	Accesibilidad (Más lugares y con ubicación accesible para hacer el trámite o recibir el apoyo)	Seguimiento (información sobre cómo va el trámite, resolver dudas, comunicación, etc.)	Difusión (publicidad, para conocer la existencia del programa)	Ampliar los detalles de los programas (Más detalles sobre los requisitos, montos de apoyo, fechas, etc)
	0	0	3	0

Más recurso (incremento en la cantidad de lo que se recibe)	Agilizar/simplificar trámite (Que el proceso para ser beneficiario y/o recibir el apoyo sea más sencillo)	Cumplir con lo publicado en Reglas de operación (fechas de entrega, montos acordados, características del apoyo)	Personal adecuado (más capacitado, amable)	Instalaciones adecuadas (baños, rampas, piso en buen estado, techos etc)
0	1	0	0	0

Respetar horarios de atención al beneficiario	Ampliar los tipos de apoyo	Atención por medios digitales	Sin recomendación	Otra
0	0	0	28	3



15. SI TIENE ALGUNA RECOMENDACIÓN PARA MEJORAR EL PROGRAMA SOCIAL, ESCRÍBALA AQUÍ:



Reporte Ciudadano

No se recibieron reportes ciudadanos por parte de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social.

16. A través de esta cédula desea presentar un(a):	Solicitud	Queja	Denuncia	Reconocimiento	Sin respuesta
	0	0	0	17	23

El programa recibió 17 reconocimientos por parte de los beneficiarios, los cuales algunos de ellos comentaron lo siguiente:

- Por la excelente atención como servidora y el trabajo digno que ofrece y hemos recibido
- Mi reconocimiento y agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la adquisición de la prótesis



- Agradecimiento a todas las personas servidoras que trabajan en el centro de rehabilitación ya que todos son muy amables y respetuosos
- Un agradecimiento por el trato amable y empatía hacia mi hija y una servidora. Felicitaciones por tan amables personas. Gracias Pao
- Yo felicito aquí a todas las personas ya que dan un excelente servicio, le estoy muy agradecido y muchas felicitaciones de parte de mi familia
- Por su amabilidad desde que empecé con las terapias de rehabilitación.

17. La persona servidora pública involucrada pertenece al nivel de gobierno:	Federal	Estatad	Municipal
	0	17	0

X. Conclusiones y Recomendaciones

La Dependencia en términos generales cumplió con las acciones de contraloría social acordadas en coordinación con la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

Sin embargo, de manera institucional se hacen las siguientes recomendaciones:

- Capturar la información de las cédulas de evaluación social y de las capacitaciones brindadas dentro del plazo establecido para ello, en apego a lo establecido en los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en Programas Sociales Estatales (Art. 12 frac. XIV).