

# Contraloría Social en Programas Sociales Estatales

Informe de Evaluación Social 2024  
Secretaría de Derechos  
Humanos



**HONESTIDAD**

SECRETARÍA DE LA HONESTIDAD



## Contenido

XIII. Informe Programas Sociales Estatales del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad .....	45
XVI. Programa Social Estatal evaluado durante el ejercicio 2024 .....	45
XIV. Definición de la muestra .....	46
XV. Marco regulatorio .....	47
XVI. Cumplimiento de la Institución en las acciones de Contraloría Social .....	47
XVII. Informe de Cumplimiento QC0064 Ya Oigo Bien.....	48
XVII.I Acciones de capacitación y difusión .....	48
XVII.II Evaluación al Programa .....	49
XVIII. Informe de Cumplimiento QC1136 Ya Veo Bien .....	60
XVIII.I Acciones de capacitación y difusión .....	61
XVIII.II Evaluación al Programa .....	61
XIX. Informe de Cumplimiento QC1148 Rehabilitado para la Vida.....	73
XIX.I Acciones de capacitación y difusión .....	73
XIX.II Evaluación al Programa .....	73
XX. Conclusiones y Recomendaciones.....	84



### XIII. Informe Programas Sociales Estatales del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad

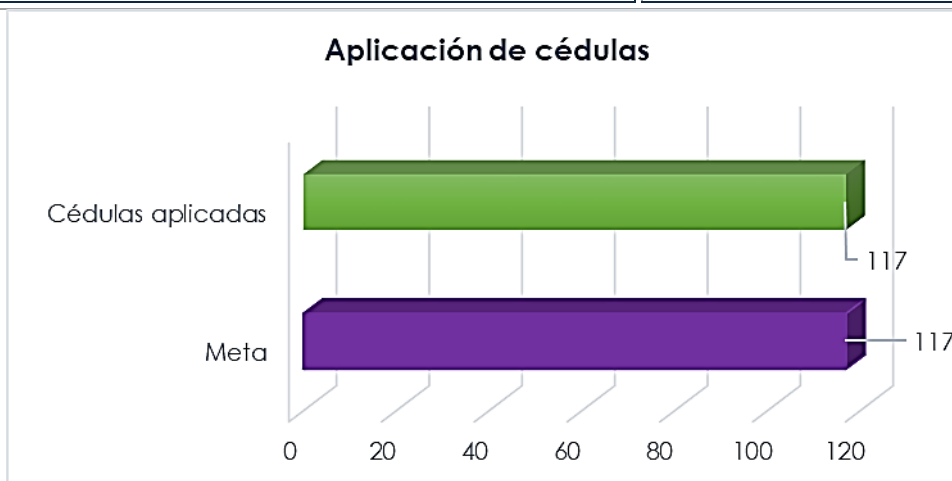
A continuación, se presentan los resultados de la Evaluación Social realizada a los Programas Sociales Estatales cuyas atribuciones actualmente son competencia del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad.

### XVI. Programa Social Estatal evaluado durante el ejercicio 2024

#### QC0064 YA OIGO BIEN

Cumplimiento en aplicación de cédulas: 100%

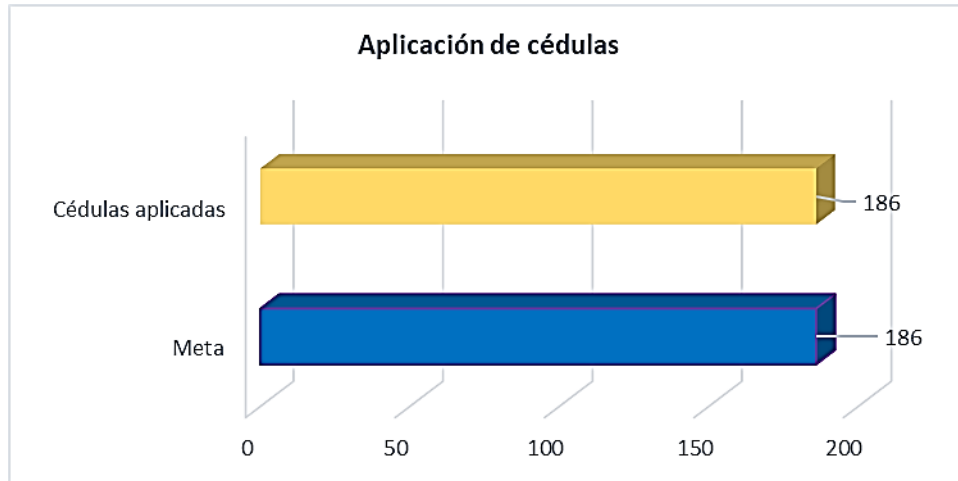
Cédulas por programa	QC0064 Ya Oigo Bien
Meta	117
Cédulas aplicadas	117



#### QC1136 YA VEO BIEN

Cumplimiento en aplicación de cédulas: 100%

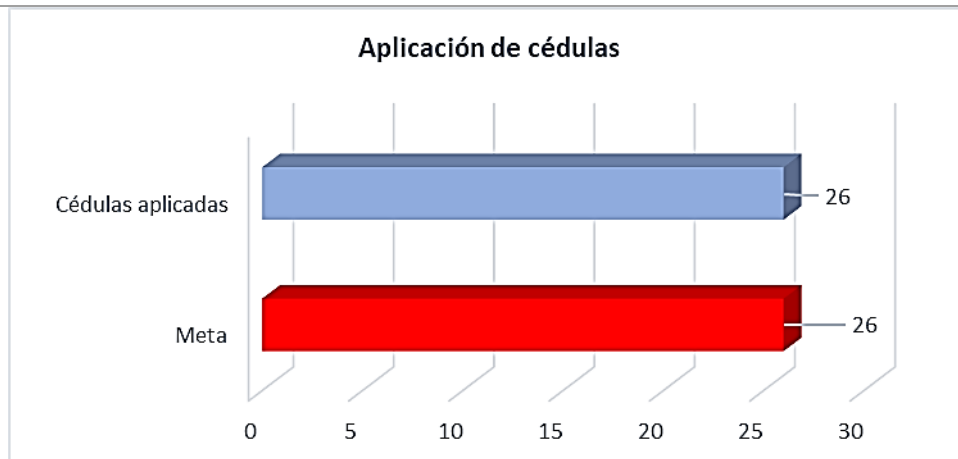
Cédulas por programa	QC1136 Ya Veo Bien
Meta	186
Cédulas aplicadas	186



**QC1148 REHABILITADO PARA LA VIDA**

Cumplimiento en aplicación de cédulas: 100%

Cédulas por programa	QC1148 Rehabilitado para la Vida
Meta	26
Cédulas aplicadas	26



**XIV. 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.

## XV. 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 del Nuevo Comienzo.

## XVI. Cumplimiento de la Institución en las acciones de Contraloría Social

Acciones a realizar	Medio de consulta
Publicación del informe de evaluación social 2023	<a href="https://ingudis.guanajuato.gob.mx/docs/1879/Informe-de-Evaluacion-Social-INGUDIS-2023.pdf">https://ingudis.guanajuato.gob.mx/docs/1879/Informe-de-Evaluacion-Social-INGUDIS-2023.pdf</a>
Plan de acción establecido (Respuesta a recomendaciones)	<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1XJUjpiG3bMNYLRzKfOkQoM1cMGGpwHuU/edit?usp=drive_link&amp;oid=102695939142528560403&amp;rtopof=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1XJUjpiG3bMNYLRzKfOkQoM1cMGGpwHuU/edit?usp=drive_link&amp;oid=102695939142528560403&amp;rtopof=true&amp;sd=true</a>
Informe de mejoras elaborado	<a href="https://drive.google.com/file/d/1ys1nm0AxG8b_qdBtbKF56M1ntX2Xx5rb/view?usp=drive_link">https://drive.google.com/file/d/1ys1nm0AxG8b_qdBtbKF56M1ntX2Xx5rb/view?usp=drive_link</a>



## XVII. Informe de Cumplimiento QC0064 Ya Oigo Bien

### Objetivo del Programa:

Reducir los efectos de la deficiencia auditiva potenciando 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.

El monto del recurso aprobado para el Programa es de \$1,500,000.00 (Un millón quinientos mil pesos 00/100 MN).

La cédula de evaluación social fue aplicada a **311** personas beneficiarias, de manera presencial, de las cuales **142** son hombres y **169** mujeres, en su mayoría dentro del rango de edad **menos de 16 años**.

El apoyo o servicio recibido por las personas beneficiarias fue: **Entrega de Auxiliares Auditivos**.

### XVII.I Acciones de capacitación y difusión

La Dependencia responsable del programa brindó capacitación en materia de contraloría social a **775** personas beneficiarias del programa en 35 municipios (Salamanca, San Francisco del Rincón, Silao de la Victoria, Yuriria, Santa Catarina, Romita, Apaseo el Grande, Cortazar, Acámbaro, Guanajuato, Cuerámbaro, Comonfort, Dolores Hidalgo Cuna de la Independencia Nacional, Celaya, Abasolo, Doctor Mora, Huanímaro, Irapuato, Santa Cruz de Juventino Rosas, Jaral del Progreso, Jerécuaro, León, Pueblo nuevo, Morelón, Uriangato, San Diego de la Unión, San Miguel de Allende, Purísima del Rincón, Tierra Blanca, Valle de Santiago, Pénjamo, Santiago Maravatío, San José Iturbide, San Felipe, Ocampo), 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 Contraloría Social en Programas Sociales Estatales.

## XVII.II Evaluación al Programa

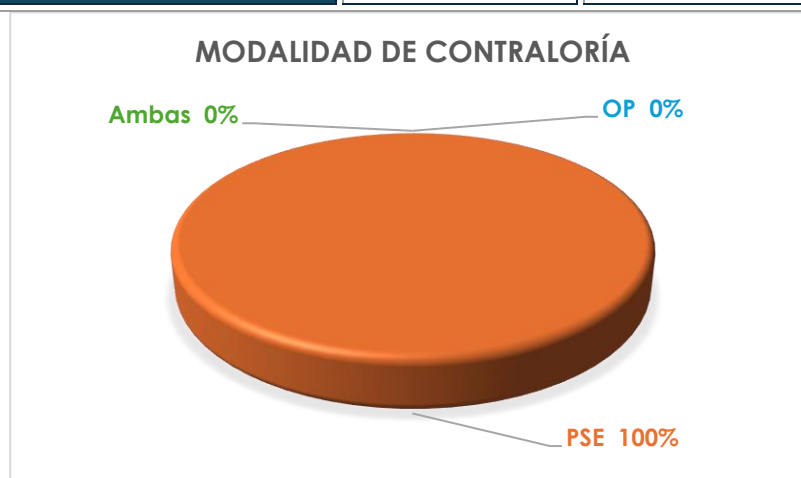
El tipo de cédula aplicada al **100%** de las personas beneficiarias fue de manera física.

Tipo de cédula	Física	Telefónica	Electrónica
	117	0	0



La modalidad de las acciones de evaluación 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 **53** son hombres y **64** mujeres.

<b>Beneficiarios</b>	<b>Beneficiarios participantes en CS</b>
	<b>117</b>

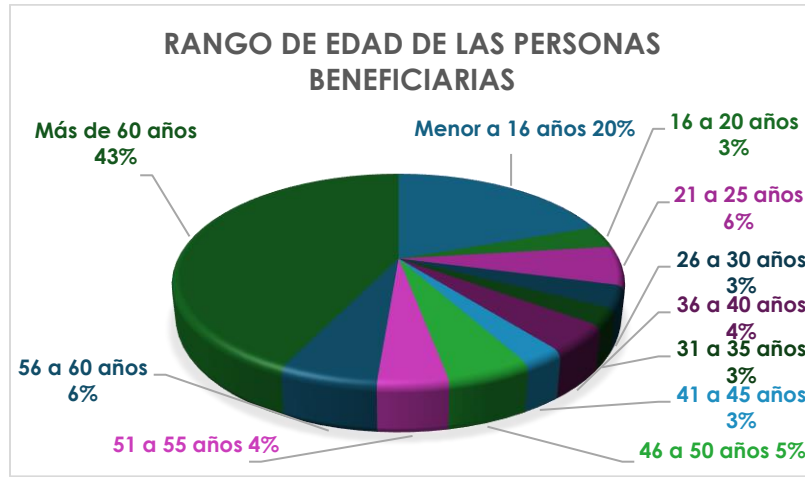
<b>Sexo</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Sin respuesta</b>
	<b>53</b>	<b>64</b>	<b>0</b>



El rango de edad de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, con mayor frecuencia oscila en **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
	23	4	7	4	3	5	3	6	5	7	50





**Preguntas y frecuencia de las respuestas en cédulas de evaluación social**

El **100%** de las personas beneficiarias que llenaron la cédula de evaluación social mencionaron conocer el nombre del programa.

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



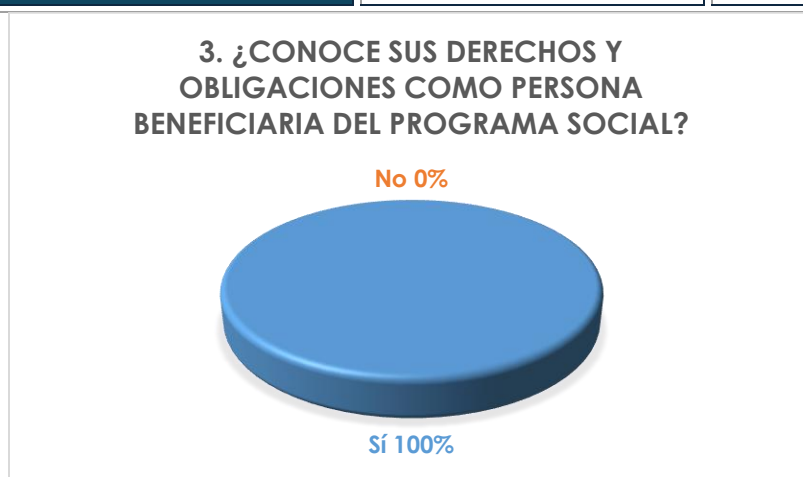
Respecto a la pregunta, si las personas beneficiarias conocen el nombre de la institución responsable del programa, el **100%** de los encuestados manifestó que conoce la información.

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, el **100%** de los beneficiarios conoce 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 **50%** de las personas respondieron haberse enterado a través de una oficina de gobierno, el **26%** por familiar, vecino o amigo, **15%** por persona servidora pública, **5%** por la escuela, **3%** por delegado y el **1%** por redes sociales.

6. ¿Cómo se enteró del programa social?	Familiar, vecino o amigo	Delegado	Oficina de gobierno	Persona servidora pública	Escuela	Redes sociales
	31	3	58	18	6	1



Respecto a si las personas beneficiarias consideran necesario que se les brinde más información sobre el programa **48%** indicaron que sí, mientras que el **52%** no lo requiere.

7. ¿Considera necesario que se le dé más información sobre el programa social?	Sí	No
	56	61



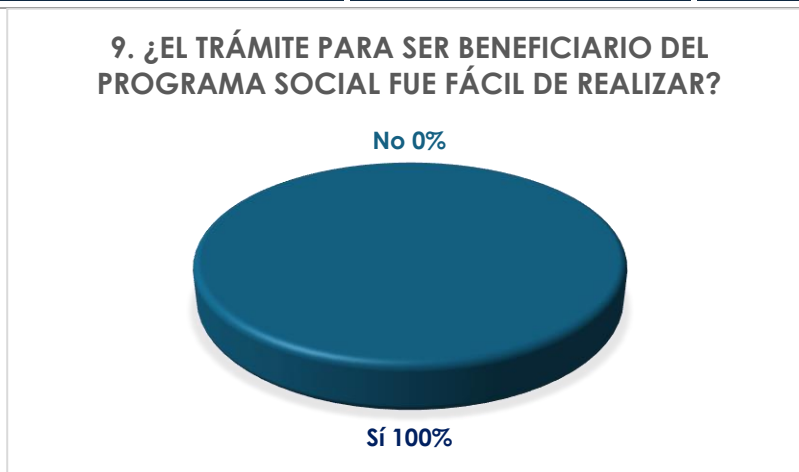
Sobre el cuestionamiento de por qué medio prefiere la persona beneficiaria recibir información sobre el programa social, el **60%** dijeron que por medio de mensaje al celular, **19%** por correo electrónico, **12%** por pláticas presenciales, **4%** por folletos, **2%** por redes sociales, **2%** por página de internet de gobierno y el **1%** mediante folletos.

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
	2	22	71	2
	Pláticas presenciales	Folletos	Carteles	
	14	5	1	



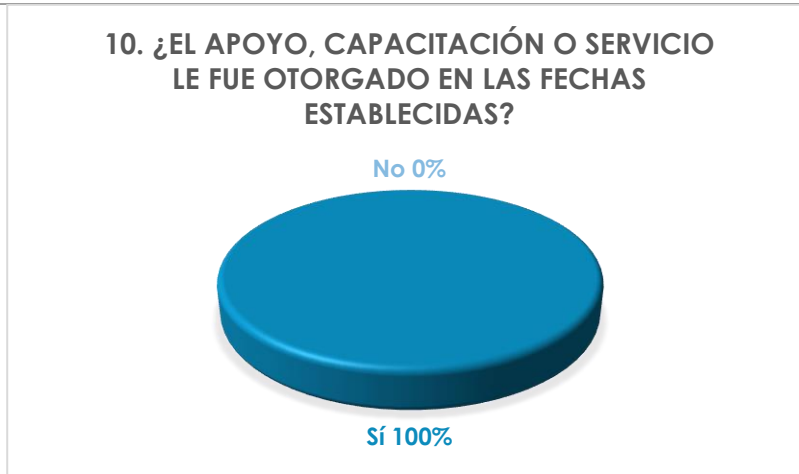
El **100%** de los beneficiarios respondió que sí, en cuanto a la pregunta que menciona si el trámite para ser beneficiado por el programa social fue fácil de realizar.

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



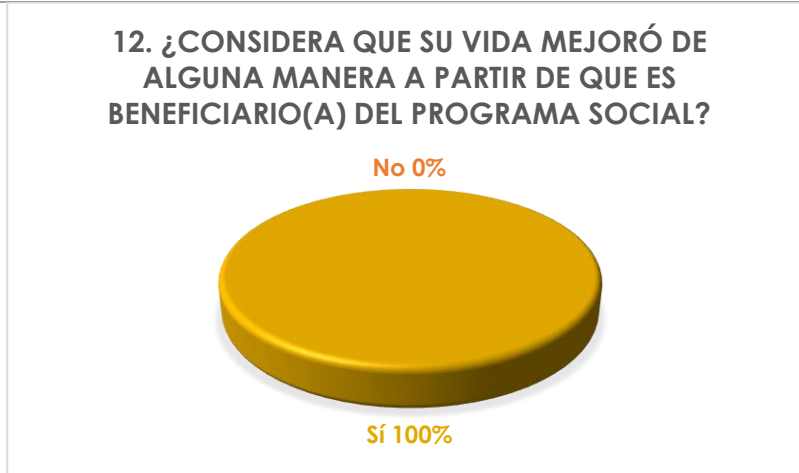
En la pregunta: ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron? El **100%** de los beneficiarios indicaron que sí.

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



En cuanto a que si las personas servidoras públicas del Programa Social fueron amables y respetuosas con las y los beneficiarios, el **99%** de los ciudadanos respondieron que sí. Sin embargo el **1%** mencionó que no.

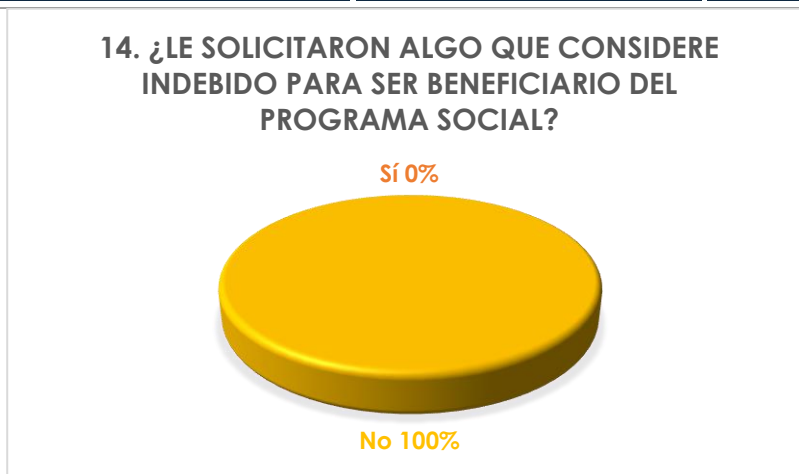
13. ¿Las personas servidoras públicas que le atendieron fueron amables y respetuosas con usted?	Sí	No
	116	1





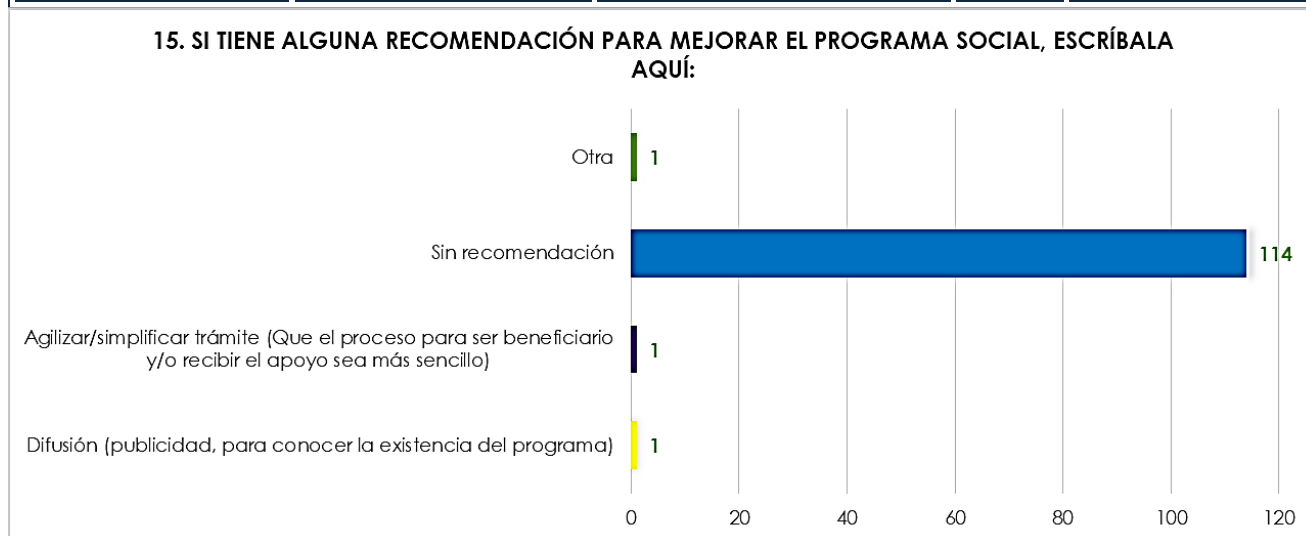
Al preguntarles a las y los beneficiarios si les solicitaron algo que consideren indebido para ser beneficiarios del Programa, el **100%** de las personas indicaron que no.

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



Principales recomendaciones para mejorar el programa social realizadas por las personas beneficiarias:

15. Si tiene alguna recomendación para mejorar el programa social, escríbala aquí:	Difusión (publicidad, para conocer la existencia del programa)	Agilizar/simplificar trámite (Que el proceso para ser beneficiario y/o recibir el apoyo sea más sencillo)	Otra	Sin recomendación
	1	1	114	1







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

- Que fuera más rápido (se informa verbalmente de los procesos de adquisiciones los AA, se hace anualmente).
- Tolerancia en los tiempos en citas para municipios alejados.

### Reporte Ciudadano

Por parte de las personas beneficiarias del programa **QC0064 Ya Oigo Bien** se recibieron a través de la cédula de evaluación social los siguientes tipos de reporte:

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

Reportes vinculados con personas servidoras públicas de los niveles de gobierno:

17. La persona servidora pública involucrada pertenece al nivel de gobierno:	Federal	Estatad	Municipal
	0	16	1

Los beneficiarios expresaron su reconocimiento hacia el programa y personas servidoras públicas relacionadas con él, destacando lo siguiente:

- Por sus atenciones trato y apoyo digno que en todo momento nos dieron con su actitud nos dignificaron y motivaron a seguir sirviendo con dignidad. muchísimas gracias.
- Siempre atienden muy bien y nos dan las indicaciones e información correcta para que uno necesita, gracias por el apoyo, amor por el servicio. Mamá Virginia Díaz González.
- Por su excelente disposición y apoyo ya que se ve y se siente el amor a su trabajo y la amabilidad que nos prestan "gracias por su tiempo".
- Estoy reconociendo el buen trato y profesionalismo de las personas que me atendieron fueron muy amables y contestaron muy bien todas mis preguntas.
- fueron muy amables en su atención, atención rápida y un excelente servicio en todo el trámite, resolviendo todas mis dudas.
- Es una estancia de gobierno con un excelente trato para nosotros gracias.



- Por la amabilidad y respeto.

Los reconocimientos en su mayoría son para las siguientes personas servidoras públicas:

- DRA. Galicia y terapeuta Angélica CER.
- DRA. Salazar.
- Personal del DIF Dolores e INGUDIS CER.
- Soledad Gutiérrez.
- Médico, trabajador social terapeutas, caja guardia.

## **XVIII. 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, así como la atención, rehabilitación y habilitación para personas con baja visión y sus familias.

### **Modalidades y Tipos de apoyos:**

Los apoyos otorgados mediante el 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 quirúrgicos que se requieran para cada tipo procedimiento que se oferta en el programa.

El monto del recurso aprobado para el Programa es de \$2,000,000.00 (dos millones 00/100 MN).

La cédula de evaluación social fue aplicada a **186** personas beneficiarias, de manera presencial, de las cuales **84** son hombres y **102** mujeres, en su mayoría dentro del rango de edad **más de 60 años**.

El apoyo o servicio recibido por las personas beneficiarias fue: **Rehabilitación y Cirugías**.

### XVIII.I Acciones de capacitación y difusión

La Dependencia responsable del programa no capturó las evidencias de las capacitaciones ni del material de difusión en el Sistema de Contraloría Social en Programas Sociales Estatales.

### XVIII.II Evaluación al Programa

El tipo de cédula aplicada al **97%** de las personas beneficiarias fue de manera telefónica y el **3%** de forma física.

Tipo de cédula	Física	Telefónica	Electrónica
	6	180	0



La modalidad de las acciones de evaluación realizadas en el **programa QC1136 Ya Veo Bien** por medio de la contraloría social en Programas Sociales Estatales.

Modalidad contraloría	PSE	OP	Ambas
	186	0	0



De las **186** personas que respondieron la cédula de evaluación social **84** son hombres y **102** mujeres.

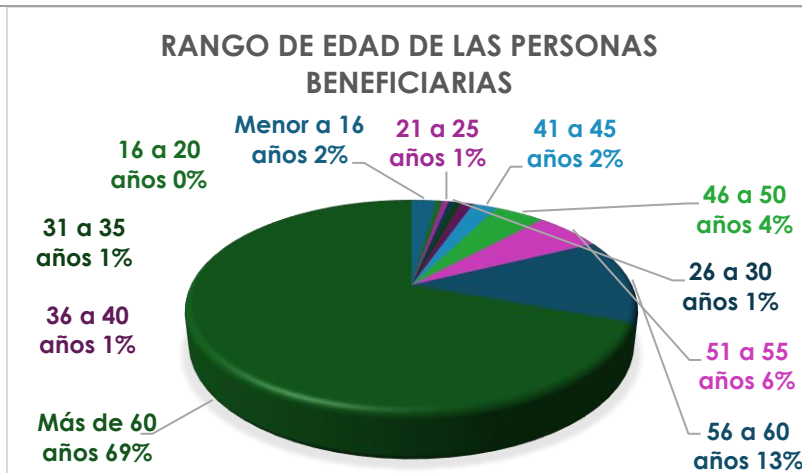
Beneficiarios	Beneficiarios participantes en CS
	186

Sexo	Hombres	Mujeres	Sin respuesta
	84	102	0



El rango de edad de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, con mayor frecuencia oscila en **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
	4	1	1	1	1	2	4	8	11	24	129



**Preguntas y frecuencia de las respuestas en cédulas de evaluación social**

El **100%** de las personas beneficiarias que llenaron la cédula de evaluación social mencionaron conocer el nombre del programa.

1. ¿Conoce el nombre del programa social del cual es beneficiario (a)?	Sí	No
	186	0



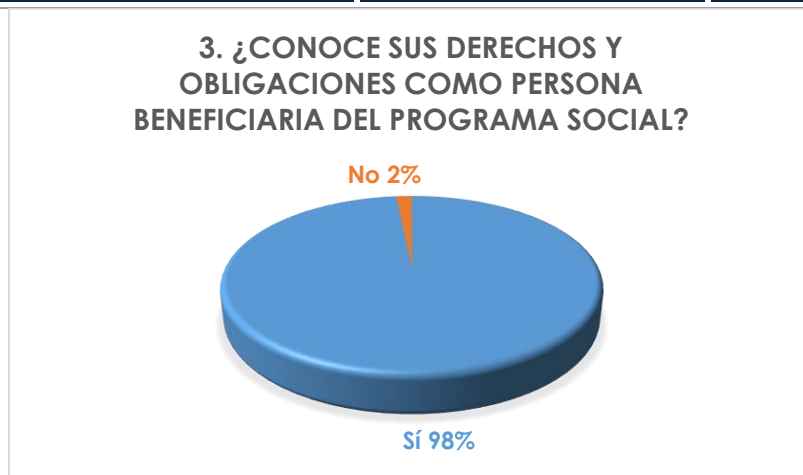
Respecto a la pregunta, si las personas beneficiarias conocen el nombre de la institución responsable del programa, el **100%** de los encuestados indicó conocerla.

2. ¿Conoce el nombre de la Institución responsable del programa social?	Sí	No
	186	0



En la pregunta que menciona si conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa, el **98%** de los beneficiarios los conoce. Mientras que el **2%** señalo que no.

3. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa social?	Sí	No
	183	3



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
	186	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
	186	0



En la pregunta que menciona cómo se enteró del programa, el **57%** de las personas respondieron haberse enterado a través de familiar, vecino o amigo, **37%** por redes sociales, **4%** por una persona servidora pública y el **2%** por otro medio.

6. ¿Cómo se enteró del programa social?	Familiar, vecino o amigo	Oficina de gobierno	Persona servidora pública	Escuela	Redes sociales	Otro
	101	2	7	6	67	3



Respecto a si las personas beneficiarias consideran necesario que se les brinde más información sobre el programa **57%** respondió afirmativamente, mientras que el **43%** indicó que no lo requiere.

7. ¿Considera necesario que se le dé más información sobre el programa social?	Sí	No
	106	80





Sobre el cuestionamiento de por qué medio prefiere la persona beneficiaria recibir información sobre el programa social, el **48%** dijeron que por medio de mensaje al celular, **27%** por folletos, **18%** por pláticas presenciales, **3%** por correo electrónico, **2%** por redes sociales, **1%** por páginas de internet de gobierno, y el **1%** mediante carteles.

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	6	90	3	34	50	2



El **97%** de los beneficiarios respondió que sí, en cuanto a la pregunta que menciona si el trámite para ser beneficiado por el programa social fue fácil de realizar, no obstante, el **3%** indicó que no.

9. ¿El trámite para ser beneficiario del programa social fue fácil de realizar?	Sí	No
	181	5



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
	186	0



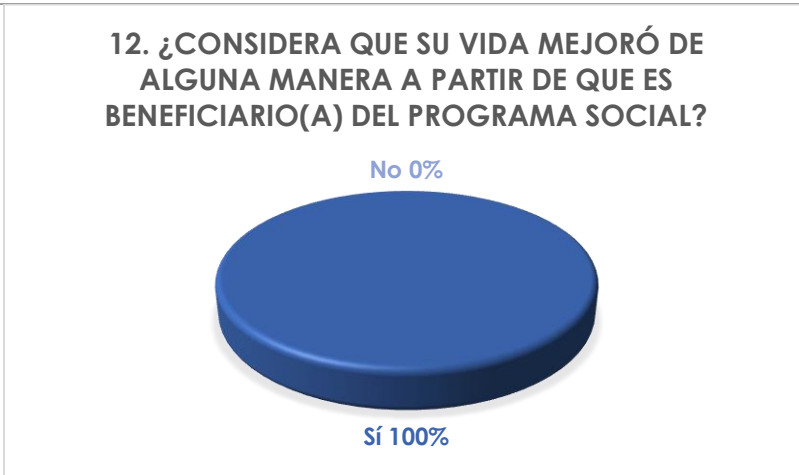
En la pregunta: ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron? El **100%** de los beneficiarios respondió afirmativamente.

11. ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron?	Sí	No
	186	0



El **100%** de las personas afirmaron 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
	186	0



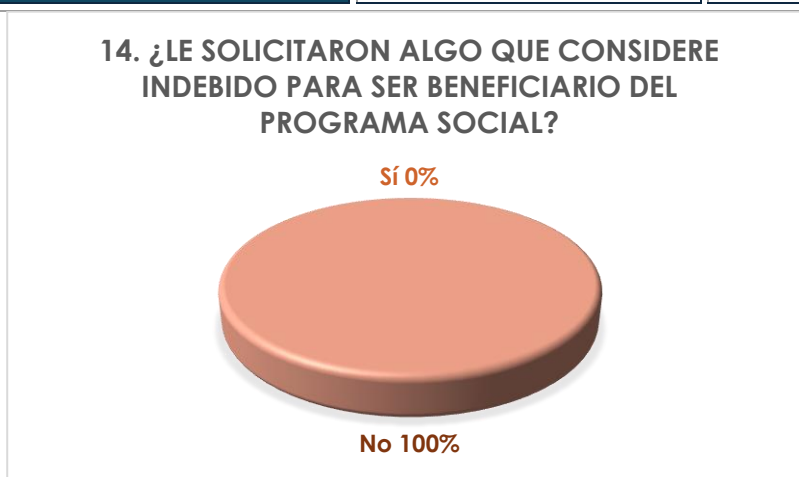
En cuanto a que si las personas servidoras públicas del Programa Social fueron amables y respetuosas con las y los beneficiarios, el **100%** de los ciudadanos afirmaron que sí.

13. ¿Las personas servidoras públicas que le atendieron fueron amables y respetuosas con usted?	Sí	No
	186	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 indicaron que no.

14. ¿Le solicitaron algo que considere indebido para ser beneficiario del programa social?	Sí	No
	0	186

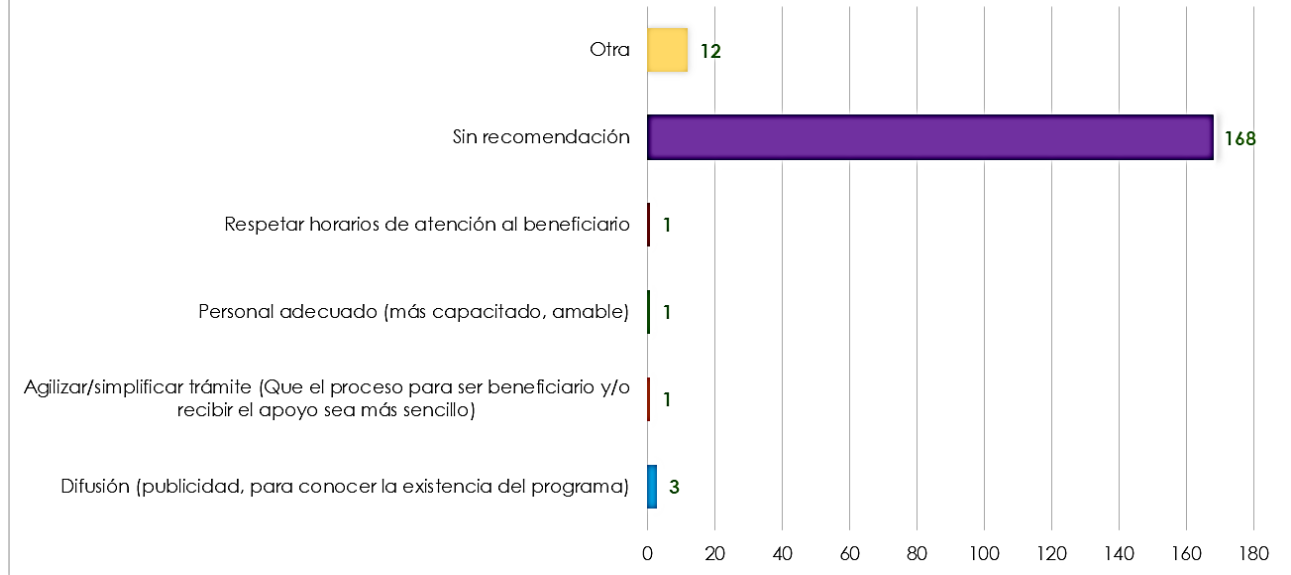


Principales recomendaciones para mejorar el programa social realizadas por las personas beneficiarias:

15. Si tiene alguna recomendación para mejorar el programa social, escríbala aquí:	Difusión (publicidad, para conocer la existencia del programa)	Agilizar/simplificar trámite (Que el proceso para ser beneficiario y/o recibir el apoyo sea más sencillo)	Personal adecuado (más capacitado, amable)	Respetar horarios de atención al beneficiario
		3	1	1
	Sin recomendación	Otra		
	168	12		



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



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

- Que los médicos sean contratados desde enero.
- Agilizar lista de espera.
- Que continúen con amabilidad que recibimos.
- Sí que hubiera otros especialistas en otras áreas como los que operan estrabismo.
- Que se tenga más personal para hacer cirugías.
- No avisar de un día para otro de la cirugía.
- Más personal para atender más personas.
- Que el doctor del consultorio 3 sea más amable con los niños.

**Reporte Ciudadano**

Por parte de las personas beneficiarias del **programa QC1136 Ya Veo Bien**, se recibieron a través de la cédula de evaluación social los siguientes tipos de reporte:

16. A través de esta cédula desea presentar un(a):	Solicitud	Queja	Denuncia	Reconocimiento
	0	1	1	131



Reportes vinculados con personas servidoras públicas de los niveles de gobierno:

<b>17. La persona servidora pública involucrada pertenece al nivel de gobierno:</b>	<b>Federal</b>	<b>Estatal</b>	<b>Municipal</b>
	<b>1</b>	<b>132</b>	<b>0</b>

El programa recibió 1 denuncia la cual expresa lo siguiente:

- Ninguno es por la sugerencia del punto 15.

En cuestión a esta queja presentada, la persona beneficiaria expresa que es referente al punto 15 donde expresa textualmente "Que los médicos sean contratados desde enero".

El programa recibió 2 quejas las cuales expresan textualmente lo siguiente:

- Ser más amable.
- Recomienda/sugiere que se dé la atención adecuada por medio de los teléfonos.

Los beneficiarios expresaron su reconocimiento hacia el programa y personas servidoras públicas relacionadas con él, destacando lo siguiente:

- Agradecer porque me ha servido mucho todo lo que he aprendido.
- Es un personal competente en su área.
- Son muy amables y saben hacer su trabajo.
- Por su atención y buen trato Dios los bendiga.
- Son muy humanas y profesionales gracias por todo el apoyo que brindan a las personas que acuden al CERVI.
- Por su entrega a su trabajo.
- Felicidades son unas personas muy profesionales.
- Por su buen trato y paciencia ya que somos adultos mayores muchas gracias y felicidades.
- La Dra. es muy buena gente y muy amable, gracias a Dios y a ustedes que voy a recuperar mi vista.

Los reconocimientos en su mayoría son para las siguientes personas servidoras públicas:

- Dra. Minette, Irais, Paty, Jovana.



- Dra. Mónica Saucedo.
- Dr. Irving, Paty, Alex, Irais, Miguel.
- Dr. Ivanhoe.
- Mayra Rojas, Dra. Mónica e Irving.

## **XIX. 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 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 2024.

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 monto del recurso aprobado para el Programa es de \$60,000,000.00 (Sesenta millones 00/100 M.N.)

La cédula de evaluación social fue aplicada a **26** personas beneficiarias, de manera presencial, de las cuales **24** son hombres y **2** mujeres, en su mayoría dentro del rango de edad **más de 60 años**.

El apoyo o servicio recibido por las personas beneficiarias fue: **Prótesis**.

### **XIX.I Acciones de capacitación y difusión**

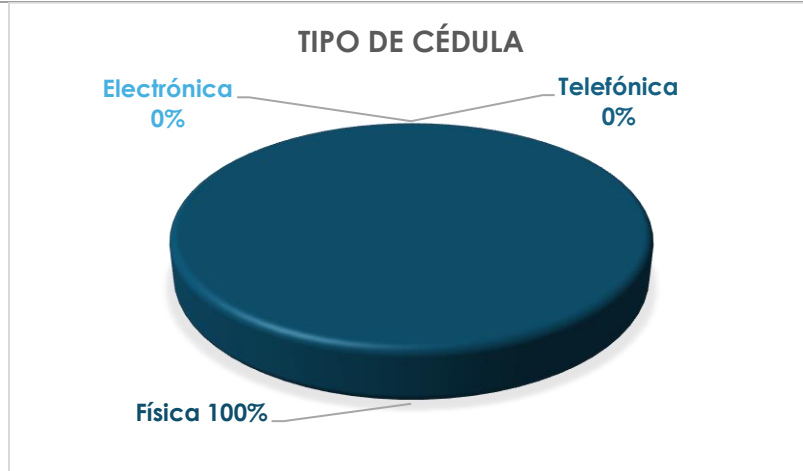
La Dependencia responsable del programa no capturó las evidencias de las capacitaciones ni del material de difusión en el Sistema de Contraloría Social en Programas Sociales Estatales.

### **XIX.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
	26	0	0



La modalidad de las acciones de evaluación realizadas en el **programa QC1148 Rehabilitado para la Vida** por medio de la contraloría social en Programas Sociales Estatales.

Modalidad contraloría	PSE	OP	Ambas
	26	0	0

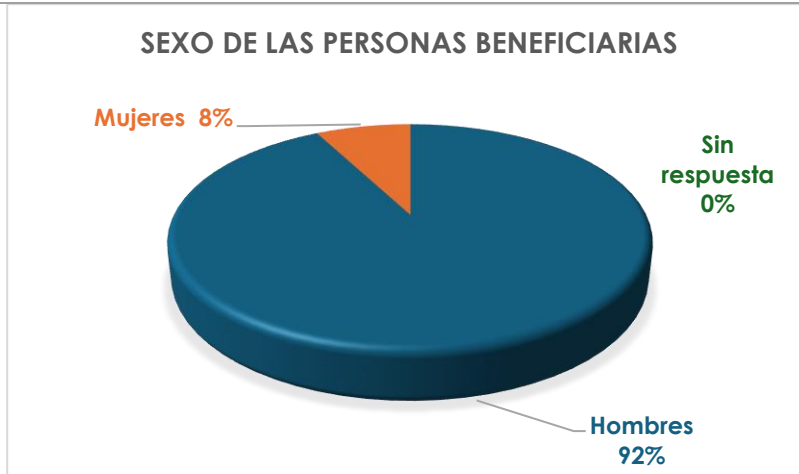




De las **26** personas que respondieron la cédula de evaluación social **24** son hombres y **2** mujeres.

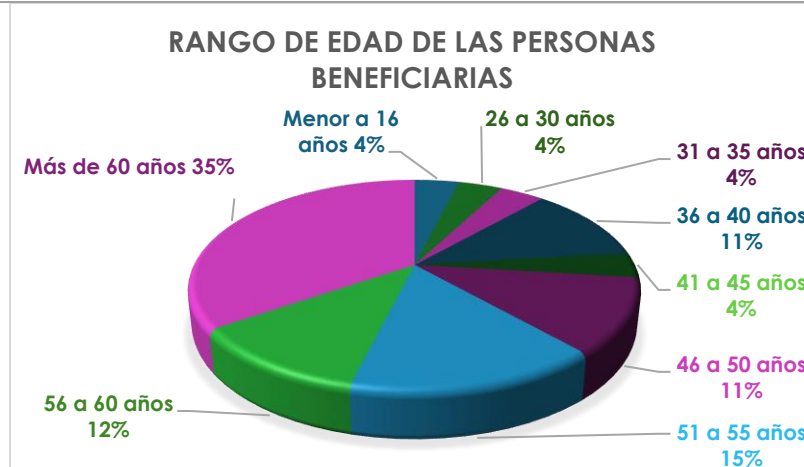
Beneficiarios	Beneficiarios participantes en CS
	<b>26</b>

Sexo	Hombres	Mujeres	Sin respuesta
		<b>24</b>	<b>2</b>



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

Edad (Rango)	Menos de 16 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
	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>9</b>



**Preguntas y frecuencia de las respuestas en cédulas de evaluación social**

El **100%** de las personas beneficiarias que llenaron la cédula de evaluación social mencionaron conocer el nombre del programa.

1. ¿Conoce el nombre del programa social del cual es beneficiario (a)?	Sí	No
	26	0



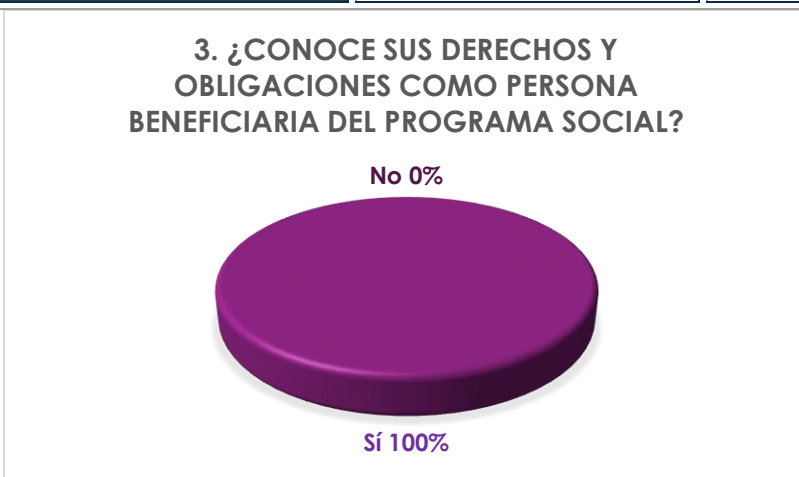
Respecto a la pregunta, si las personas beneficiarias conocen el nombre de la institución responsable del programa, el **100%** de los encuestados indicó que sí conocerla.

2. ¿Conoce el nombre de la Institución responsable del programa social?	Sí	No
	26	0



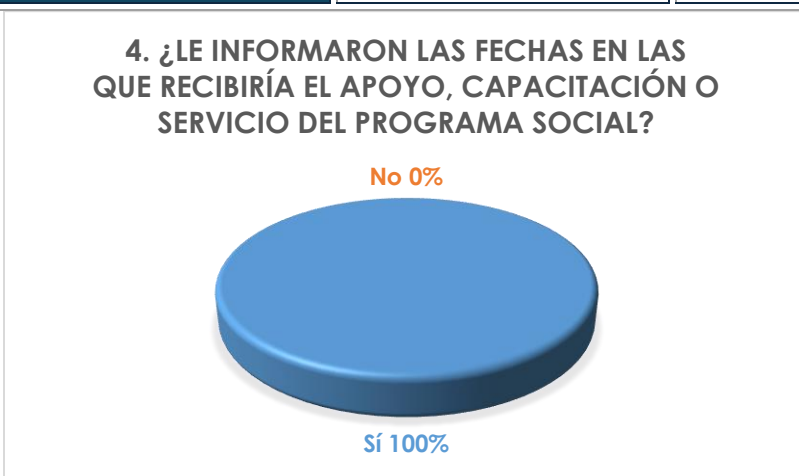
En la pregunta que menciona si conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa, el **100%** de los beneficiarios los conoce.

3. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa social?	Sí	No
	26	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
	26	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
	26	0



En la pregunta que menciona cómo se enteró del programa, el **39%** de las personas respondieron haberse enterado a través de redes sociales, **19%** por una persona servidora pública, **15%** por una oficina de gobierno, **15%** por familiar, vecino o amigo y el **12%** por otro medio.

6. ¿Cómo se enteró del programa social?	Familiar, vecino o amigo	Oficina de gobierno	Persona servidora pública	Redes sociales	Otro
	4	4	5	10	3



Respecto a si las personas beneficiarias consideran necesario que se les brinde más información sobre el programa **62%** respondió afirmativamente, mientras que el **38%** indicó que no lo requiere.

7. ¿Considera necesario que se le dé más información sobre el programa social?	Sí	No
	16	10



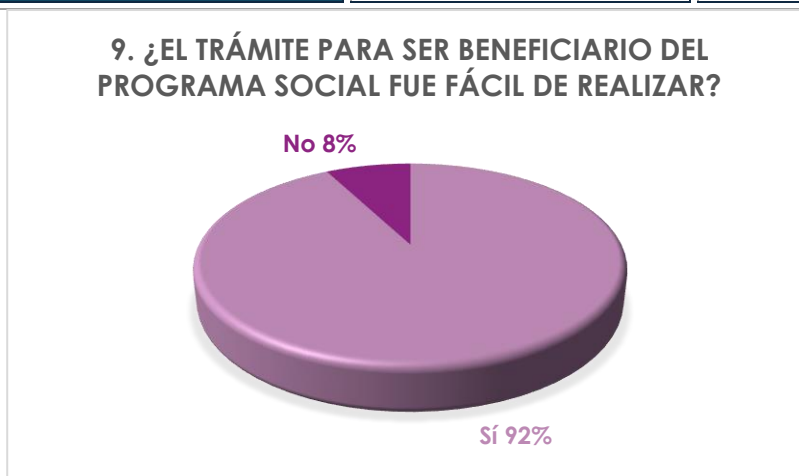
Sobre el cuestionamiento de por qué medio prefiere la persona beneficiaria recibir información sobre el programa social, el **58%** dijeron que por medio de mensaje al celular, **23%** por correo electrónico, **7%** por redes sociales, **4%** por páginas de internet de gobierno, **4%** por página de internet de gobierno y el **4%** mediante folletos.

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	Folletos	Carteles
	1	6	15	2	1	1



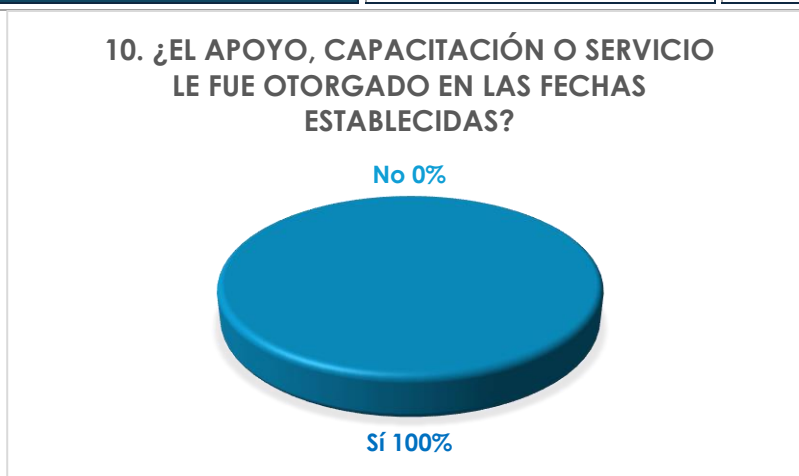
El **92%** de los beneficiarios respondió que sí, en cuanto a la pregunta que menciona si el trámite para ser beneficiado por el programa social fue fácil de realizar, por otro lado, el **8%** manifestó que no.

9. ¿El trámite para ser beneficiario del programa social fue fácil de realizar?	Sí	No
	<b>24</b>	<b>2</b>



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
	<b>26</b>	<b>0</b>



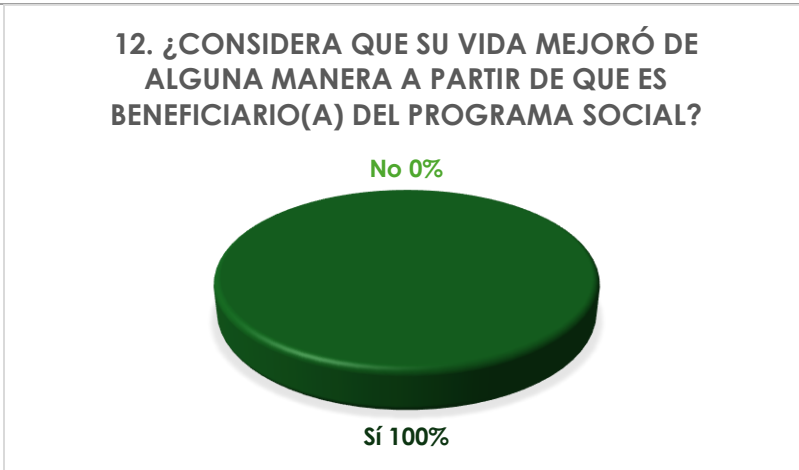
En la pregunta: ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron? El **100%** de los beneficiarios contestaron que sí.

11. ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron?	Sí	No
	26	0



El **100%** de las personas afirmaron 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
	26	0



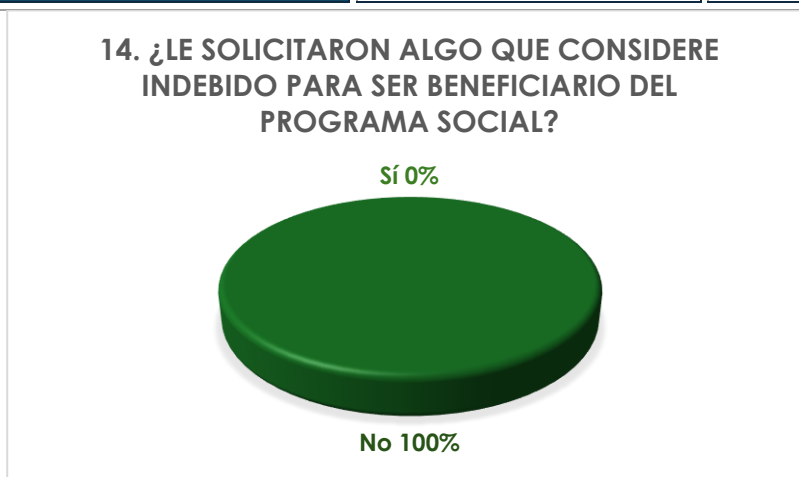
En cuanto a que si las personas servidoras públicas del Programa Social fueron amables y respetuosas con las y los beneficiarios, el **100%** de los ciudadanos afirmaron que sí.

13. ¿Las personas servidoras públicas que le atendieron fueron amables y respetuosas con usted?	Sí	No
	26	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 indicaron que no.

14. ¿Le solicitaron algo que considere indebido para ser beneficiario del programa social?	Sí	No
	0	26

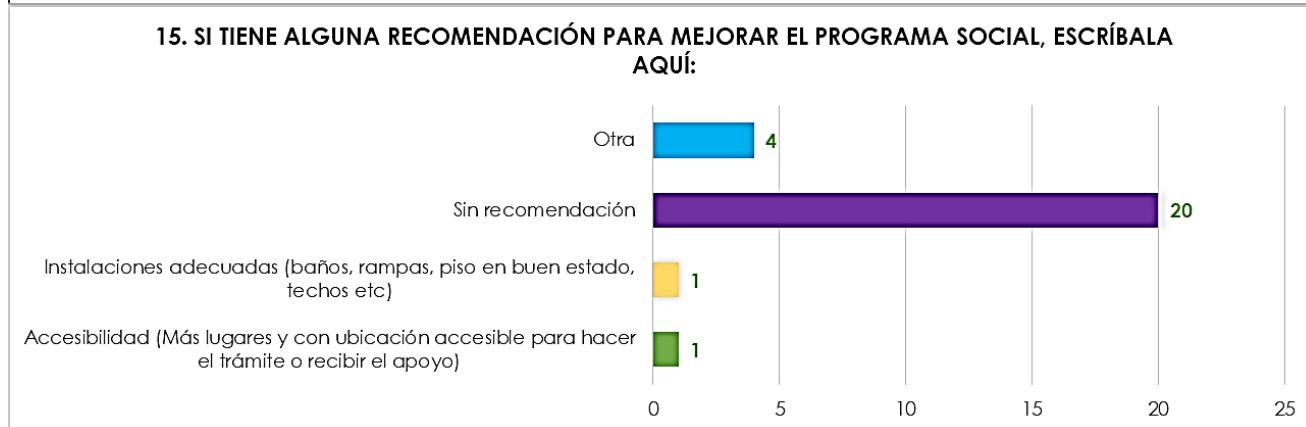






Principales recomendaciones para mejorar el programa social realizadas por las personas beneficiarias:

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)	Instalaciones adecuadas (baños, rampas, piso en buen estado, techos etc)	Sin recomendación	Otra
	1	1	20	4



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

- Transporte para que la gente se traslade.
- Que se nos brinde el liner para mejora del soquet y prótesis.
- Considero que están dando muy buen servicio y que están muy bien capacitados.
- Recomiendo que en los baños se instalen barras para personas que es imposible estar de pie.
- Hasta el momento todo excelente.
- Creo que todo está bien.

### Reporte Ciudadano

Por parte de las personas beneficiarias del **programa QC1148 Rehabilitado para la Vida**, se recibieron a través de la cédula de evaluación social los siguientes tipos de reporte:



16. A través de esta cédula desea presentar un(a):	Solicitud	Queja	Denuncia	Reconocimiento
	0	0	0	4

Reportes vinculados con personas servidoras públicas de los niveles de gobierno:

17. La persona servidora pública involucrada pertenece al nivel de gobierno:	Federal	Estatad	Municipal
	0	4	0

Los beneficiarios expresaron su reconocimiento hacia el programa y personas servidoras públicas relacionadas con él, destacando lo siguiente:

- Me atendieron con mucha amabilidad.
- Por sus atenciones.
- Muchas gracias por su apoyo, estoy totalmente agradecido.
- Yo les doy mi reconocimiento por lo pacientes que son y amables gracias a ustedes muchas personas cumplen sus sueños o sus metas con terapias y prótesis.

Los reconocimientos en su mayoría son para la siguiente persona servidora pública:

- José José Grimaldo Colmenero.

## XX. Conclusiones y Recomendaciones

La Dependencia en términos generales cumplió parcialmente con las acciones de contraloría social acordadas con la Secretaría de la Honestidad para el ejercicio 2024.

Al respecto, de manera institucional se hacen las siguientes recomendaciones:

- Hacer de conocimiento ante la Secretaría de la Honestidad, el Programa de Trabajo de la dependencia para dar a conocer los plazos de aplicación de cédulas de evaluación, esto permitirá que la Secretaría de la Honestidad participe en las verificaciones presenciales en conjunto con el INGUDIS.
- Realizar la captura en el Sistema Informático de Contraloría Social en Programas Sociales Estatales de la evidencia de capacitación y difusión.
- Realizar invitaciones al proceso de verificación de los Programas Sociales Estatales a cargo del INGUDIS, a la Secretaría de la Honestidad, con el propósito de verificar la correcta aplicación de las cédulas de evaluación a los beneficiarios.



- Realizar en la plataforma la captura paralela de la información de las Cédulas de Evaluación Social y la carga de los archivos PDF de las mismas, este procedimiento tiene como objetivo verificar la consistencia entre la información registrada electrónicamente y la documentada físicamente, permitiendo detectar de manera oportuna cualquier anomalía que pueda presentarse.



# HONESTIDAD

SECRETARÍA DE LA HONESTIDAD