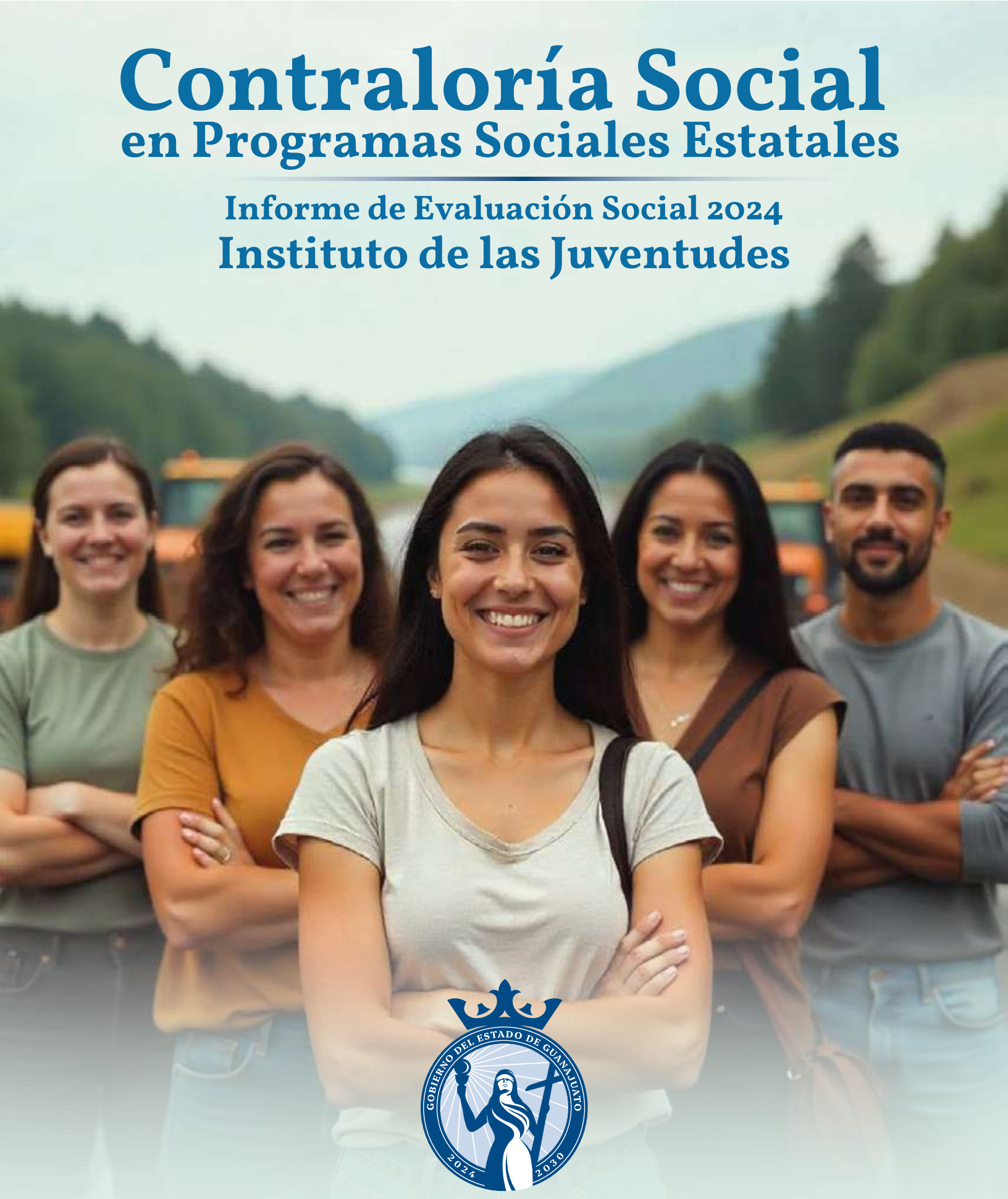
Contraloría Social
en Programas Sociales Estatales

Informe de Evaluación Social 2024
Instituto de las Juventudes



GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO
2024 2030

HONESTIDAD
SECRETARÍA DE LA HONESTIDAD

Contenido

I. Presentación 1
II. Objetivo General del Proyecto 1
III. Objetivos Específicos 1
IV. Programas Sociales Estatales evaluados durante el ejercicio 2024 2
V. Definición de la muestra 3
VI. Marco regulatorio 3
VII. Cumplimiento de la Institución en las acciones de Contraloría Social 3
VIII. Informe de Cumplimiento QC3164 Juventudes GTO Contigo Sí 4
VIII.I Acciones de capacitación y difusión 4
VIII.II Evaluación al Programa 5
IX. Informe de Cumplimiento QC3158 GTO Internacional 16
IX.I Acciones de capacitación y difusión 17
IX.II Evaluación al Programa 17
X. Informe de Cumplimiento QC2998 Talento de Exportación 30
X.I Acciones de capacitación y difusión 31
X.II Evaluación al Programa 31
XI. Informe de Cumplimiento QC3161 Becas con Grandeza 43
XI.I Acciones de capacitación y difusión 44
XI.II Evaluación al Programa 44
XII. Informe de Cumplimiento QC0008 Financiamiento Educativo GTO 56
XII.I Acciones de capacitación y difusión 57
XII.II Evaluación al Programa 57
XIII. Conclusiones y Recomendaciones 69

I. Presentación

La Secretaría de la Honestidad impulsa la participación ciudadana en su forma de contraloría social, 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 ciudadanía, 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 de las Juventudes.

La expedición de este informe se fundamenta con lo establecido en los Artículos 6, 8, 9 y 26 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; la Ley General de Desarrollo Social (Arts. 1, 4, 10, 69, 70 y 71); el Reglamento de la Ley General de Desarrollo Social (Art. 67, 69 y 79); la Ley de Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato (Art. 34); la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato (Art. 2, frac. VIII, 9, 10 y 15); la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato con base en la reforma publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato, Número 187, Sexta Parte, de fecha 17 de septiembre de 2024 (Arts. 13 frac. XI y 32 frac. V, inciso e); el Reglamento Interior de la Secretaría de Honestidad (Arts. 46 frac. VII y XIV 48, frac. VII y VIII) y los Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en Programas Sociales Estatales (Arts. 1 al 14, 45 y 46).

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

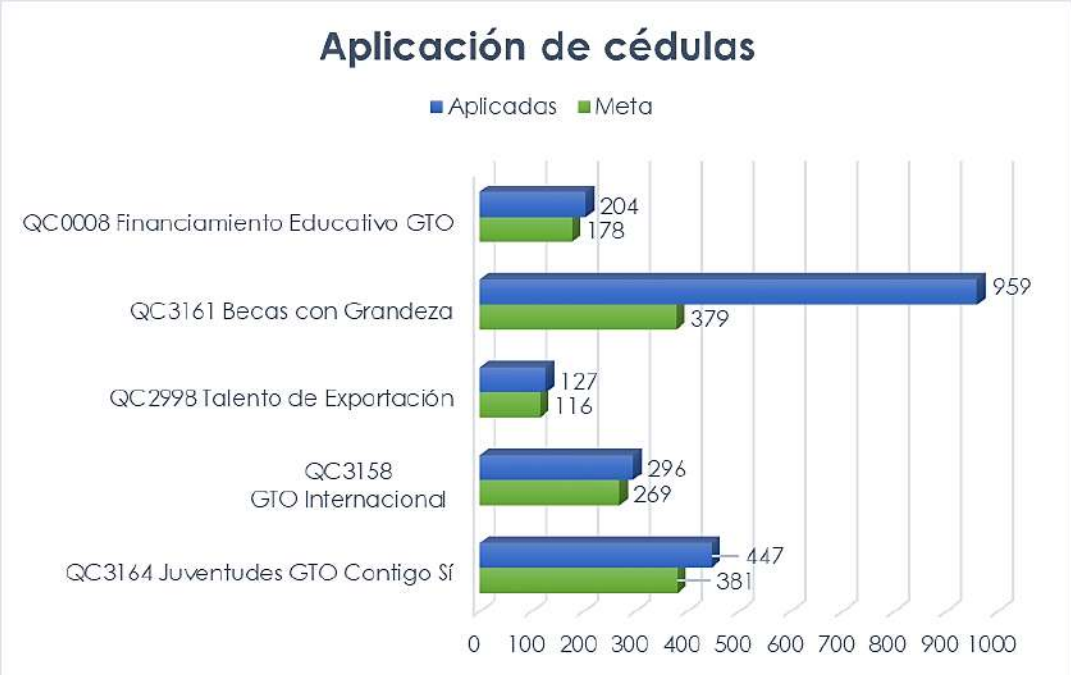
unidades de apoyo de la Administración Pública Estatal, vigilando su cumplimiento y proponiendo recomendaciones que ayuden a la mejora de estas.

- 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 Estatales evaluados durante el ejercicio 2024

Cumplimento en aplicación de cédulas: 100%

Cédulas por programa	QC3164 Juventudes GTO Contigo Sí	QC3158 GTO Internacional	QC2998 Talento de Exportación	QC3161 Becas con Grandeza	QC0008 Financiamiento Educativo GTO
Meta	381	269	116	379	178
Cédulas aplicadas	447	296	127	959	204



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 del Nuevo Comienzo.

VII. Cumplimiento de la Institución en las acciones de Contraloría Social

Acciones a realizar	Medio de consulta
Publicación del informe de evaluación social 2023	https://juventudesgto.guanajuato.gob.mx/files/archivos_excedidos/Informe%20de%20Evaluaci%c3%b3n%20Social%20JUVENTUDES%20GTO%202023.pdf

Plan de acción establecido (Respuesta a recomendaciones)	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1wI-nTXICkjE0dseZOrE_oHL516ioyQtQ/edit?usp=drive_link&ouid=116735361823393501363&rtpof=true&sd=true
Informe de mejoras elaborado	https://drive.google.com/file/d/1oSrRTaKVgpirnfEbBWYFPpb80IT5GPSf/view?usp=drive_link

VIII. Informe de Cumplimiento QC3164 Juventudes GTO Contigo Sí

Objetivo del Programa:

Impulsar el desarrollo de habilidades, la participación y empoderamiento de las personas jóvenes y adolescentes para potenciar sus capacidades.

Modalidades y Tipos de Apoyos

El programa oferta las siguientes modalidades y tipos de apoyos:

I. Personas Asesoras Juveniles:
   a) Personas Formadoras de Grandeza;
   b) Personas Mentoras Juveniles;
   c) Personas Generadoras de Contenido; y
   d) Personas Gestoras Municipales.
II. Personas Promotoras del Desarrollo y Empoderamiento de las Juventudes:
   a) Personas Coordinadoras;
   b) Personas Estrategas; y
   c) Personas Líderes Municipales.
III. Premio Estatal Juventud con Grandeza;
IV. Actividades y/o eventos que promuevan la formación, participación y/o empoderamiento.

El monto del recurso aprobado para el Programa es de $96'576,510.64 (noventa y seis millones quinientos setenta y seis mil quinientos diez pesos 64/100 M.N.)

La cédula de evaluación social fue aplicada a **447** personas beneficiarias, de manera electrónica, de las cuales **294** son mujeres y **153** hombres**,** en su mayoría dentro del rango de edad de **21 a 25 años.**

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

VIII.I Acciones de capacitación y difusión

La Dependencia responsable del programa brindó capacitación en materia de contraloría social a **292** personas beneficiarias del programa en 1 municipio (León).

Las evidencias de las capacitaciones y de la difusión realizada, 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 electrónica.

Tipo de cédula	Física	Telefónica	Electrónica
	0	0	447



La modalidad de las acciones de evaluación realizadas en el **QC3164 Juventudes GTO Contigo Sí** fue por medio de la contraloría social en Programas Sociales Estatales.

Modalidad contraloría	PSE	OP	Ambas
	447	0	0



De las **447** personas que respondieron la cédula de evaluación social **294** son mujeres y **153** hombres.

Beneficiarios	Beneficiarios participantes en CS
	447

Sexo	Hombres	Mujeres	Sin respuesta
	153	294	0



El rango de edad de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, con mayor frecuencia oscila en **21 a 25 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
	0	90	274	83	0	0
	41 a 45 años	46 a 50 años	51 a 55 años	56 a 60 años	Más de 60 años	
	0	0	0	0	0	



Preguntas y frecuencia de las respuestas en cédulas de evaluación social

99% de las personas beneficiarias que llenaron la cédula de evaluación social respondieron que sí conocen el nombre del programa, y el **1%** lo desconocen.

1. ¿Conoce el nombre del programa social del cual es beneficiario (a)?	Sí	No
	441	6



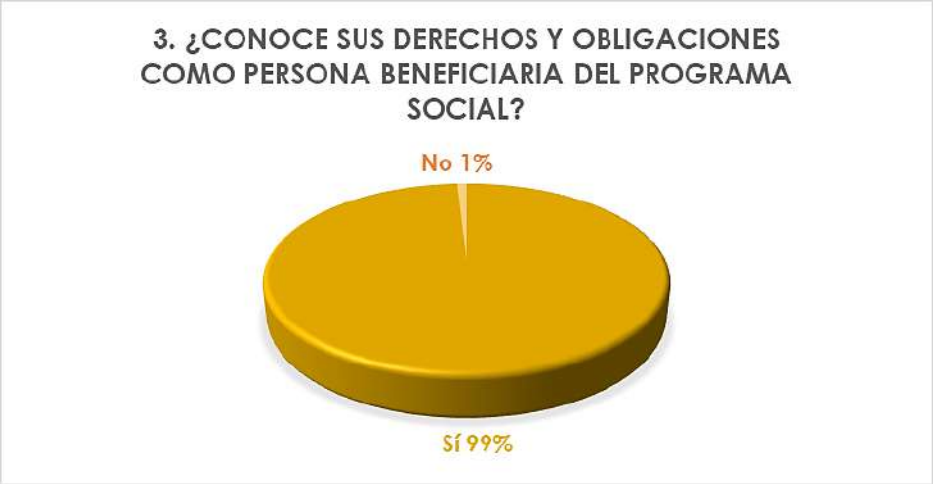
Respecto a la pregunta de, si las personas beneficiarias conocen el nombre de la institución responsable del programa, **99%** mencionaron sí conocer esa información, mientras que el **1%** no la conoce.

2. ¿Conoce el nombre de la Institución responsable del programa social?	Sí	No
	444	3



En la pregunta que menciona si conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa, **99%** respondió sí conocer la información, en tanto que el **1%** lo negó.

3. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa social?	Sí	No
	443	4



El **96%** 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, no así el **4%** restante.

4. ¿Le informaron las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social?	Sí	No
	430	17



En otra cuestión, 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
	445	2



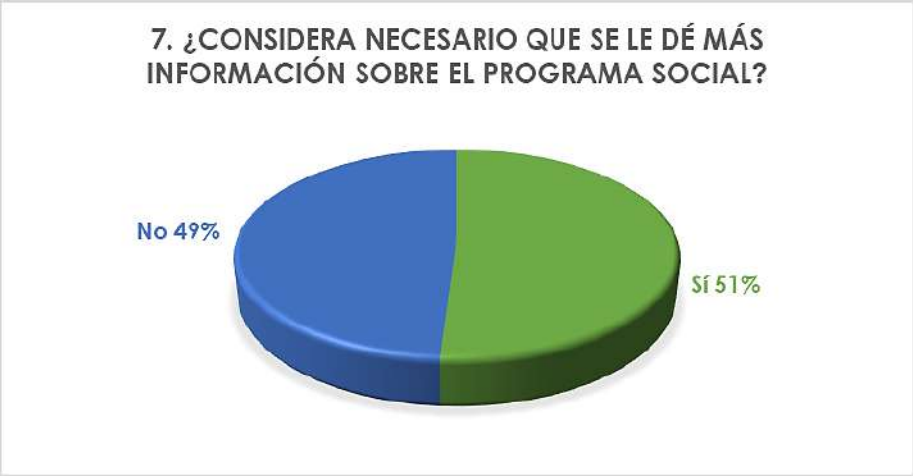
En la pregunta que menciona cómo se enteró del programa, el **20%** de las personas respondieron haberse enterado por un familiar, vecino o amigo, el **1%** a través de un cartel informativo, también el **6%** por medio del Delegado, un **4%** en una oficina de gobierno, el **32%** por una persona servidora pública, otro **10%** a través de la escuela, el **28%** por redes sociales, y el restante **4%** se enteraron por algún medio alternativo.

6. ¿Cómo se enteró del programa social?	Familiar, vecino o amigo	Cartel Informativo	Delegado	Oficina de gobierno	Persona servidora pública	Escuela	Redes sociales	Otro
	91	6	4	17	143	42	126	18



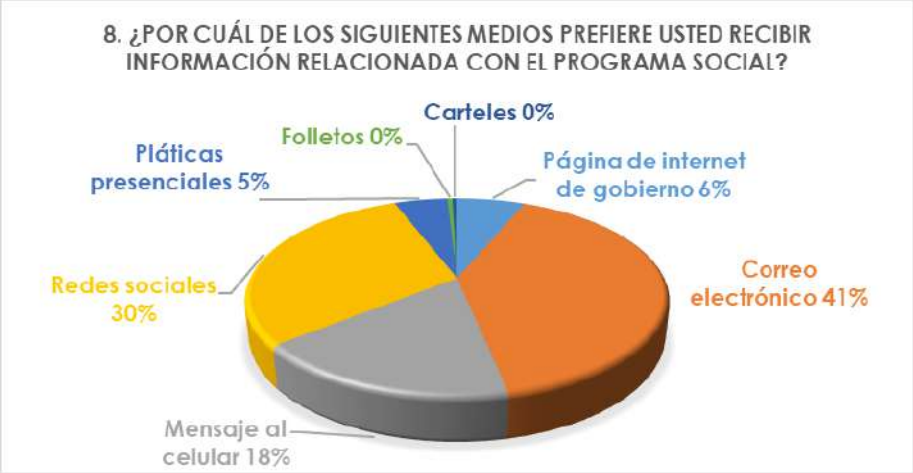
Respecto a si las personas beneficiarias consideran necesario que se les brinde más información sobre el programa **51%** mencionaron que sí y **49%** dijeron que no.

7. ¿Considera necesario que se le dé más información sobre el programa social?	Sí	No
	228	219



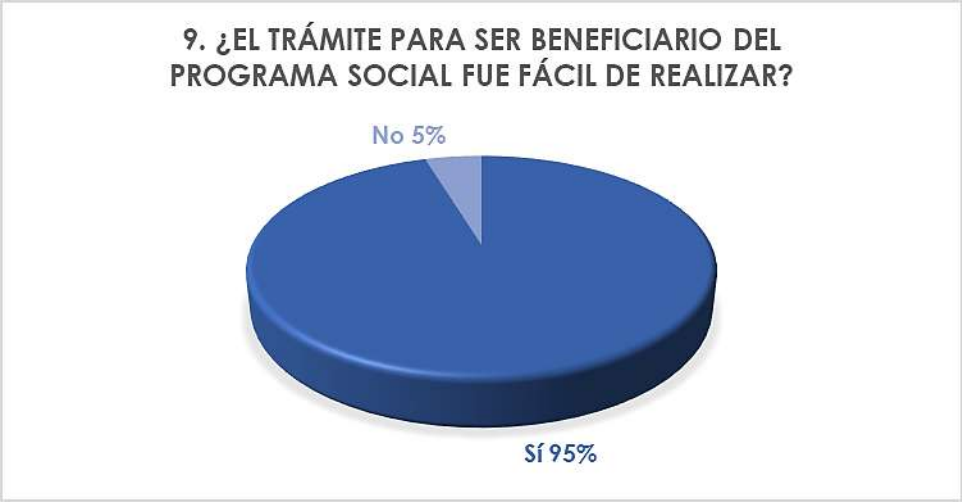
Sobre el cuestionamiento de por qué medio prefiere la persona beneficiaria recibir información sobre el programa social, el **6%** dijeron que mediante la página de internet de gobierno, **41%** opta por correo electrónico, **18%** por medio de mensaje al celular, **30%** a través de redes sociales y **5%** mediante pláticas presenciales.

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
	28	181	78	134	22	2	2



En cuanto a la pregunta que menciona si el trámite para ser beneficiado por el programa social fue fácil de realizar, el **95%** mencionaron que sí y **5%** señalaron que no.

9. ¿El trámite para ser beneficiario del programa social fue fácil de realizar?	Sí	No
	426	21



La respuesta a la pregunta de si el apoyo, capacitación o servicio les fue otorgado en las fechas establecidas fue sí en el **93%** de las cédulas de evaluación social, mientras que el **7%** de las personas respondió que no.

10. ¿El apoyo, capacitación o servicio le fue otorgado en las fechas establecidas?	Sí	No
	417	30



En la pregunta: ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron? El **99%** de las respuestas fueron afirmativas y el **1%** negativas.

11. ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron?	Sí	No
	441	6



Asimismo, el **99%** 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? En tanto que el **1%** restante percibe que no es así

12. ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiario(a) del programa social?	Sí	No
	442	5



En cuanto a si las personas servidoras públicas del Programa Social 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
	446	1



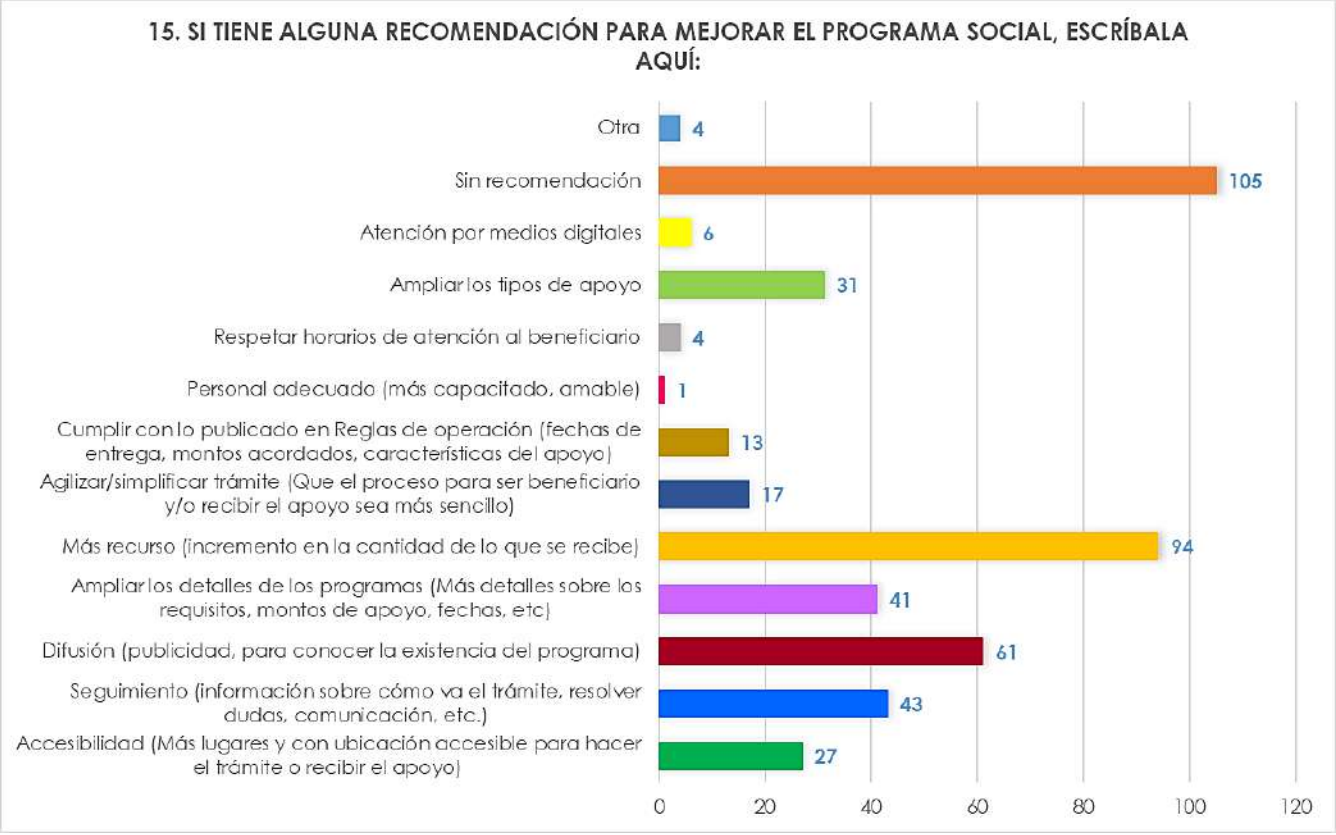
Al preguntarles a las y los beneficiarios si les solicitaron algo que consideren indebido para ser beneficiarios del Programa, el **100%** de las personas mencionaron que no.

14. ¿Le solicitaron algo que considere indebido para ser beneficiario del programa social?	Sí	No
	0	447



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)	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)	
	27	43	61	41	
	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)	
	94	17	13	1	
	Respetar horarios de atención al beneficiario	Ampliar los tipos de apoyo	Atención por medios digitales	Sin recomendación	Otra
	4	31	6	105	4



Las recomendaciones hechas por las personas beneficiarias se encuadran dentro de las categorías predefinidas dentro del sistema de captura, y aquellas que se clasificaron como "otra", se refieren de manera resumida a:

- Que en vez de llenar los formatos de asistencia, se entregue un reporte de la sesión porque a veces no podemos entrar en el horario marcado pero podríamos verlo después y entregar un reporte en evidencia.
- Especificar las fechas de pago.
- Que se atiendan las fechas establecidas.
- Más recurso para las actividades del plan de formación.

Reporte Ciudadano

Por parte de las personas beneficiarias del **QC3164 Juventudes GTO Contigo Sí**, 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
	1	0	0	31

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

17. La persona servidora pública involucrada pertenece al nivel de gobierno:	Federal	Estatal	Municipal
	2	29	1

Se recabó **1** solicitud, las cual de manera textual expresa lo siguiente:

- Me gustaría que para próximos puestos se considere la trayectoria completa de las personas y no únicamente con lo que cuente de poco tiempo (sino se cuenta con los datos, preguntar o al menos indagar un poco más), ya que en mi caso esto me ha afectado personalmente y en el ámbito de seguir creciendo dentro de los programas. Además, considero que esto deja a personas con muchas habilidades y ganas de mejorar estancadas. Espero que esta sugerencia no se tome a mal y que no afecte en las próximas ediciones de los programas.

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

- Me gustaría hacer una felicitación para los servidores públicos de este programa por sus excelentes labores de atención a los beneficiarios.

- Felicitación por su excelente servicio.
- Sin duda ha sido un gran especialista, una excelente persona y sumamente profesional en su trabajo.
- Muy amable, atento, siempre está al pendiente del equipo como de toda la red y siempre está apoyando. Aparte de ser un gran líder y amigo.
- Agradezco por el apoyo que brinda a las Juventudes de Guanajuato, así como a todo el equipo estratégico de la Red.
- Es un buen mentor y me ha hecho crecer como persona y me ha quitado el miedo a salir.

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

- Beatriz Álvarez.
- Erandy Bermúdez.
- Rafael de Jesús Ramírez Laguna.
- Koby Imanol Quiroga Macías.
- Diana Fátima Saldaña Valadez.
- José Gabriel Manríquez Gutiérrez.
- Berenice Hernández Díaz.

IX. Informe de Cumplimiento QC3158 GTO Internacional

Objetivo del Programa:

Contribuir al desarrollo de competencias globales, a través de estrategias para la formación internacional, intercultural y nacional de las personas jóvenes y la comunidad educativa del Estado de Guanajuato.

Modalidades y Tipos de Apoyos

El Programa oferta las siguientes modalidades y tipos de apoyos:

I. Modalidad: Movilidad de Arranque;
II. Modalidad: Apoyo Único de Movilidad;
III. Modalidad: Competencias Globales; y
IV. Modalidad: Empleabilidad y Emprendimiento.

El monto del recurso aprobado para el Programa es de $27'023,460.18 (Veintisiete millones veintitrés mil cuatrocientos sesenta pesos 18/100 M.N.).

La cédula de evaluación social fue aplicada a **296** personas beneficiarias, de manera electrónica, de las cuales **191** son mujeres y **105** hombres, en su mayoría dentro del rango de edad de **21 a 25 años.**

Los apoyos o servicios recibidos por parte de las personas beneficiarias fueron: **Apoyo en especie y/o apoyo económico.**

IX.I Acciones de capacitación y difusión

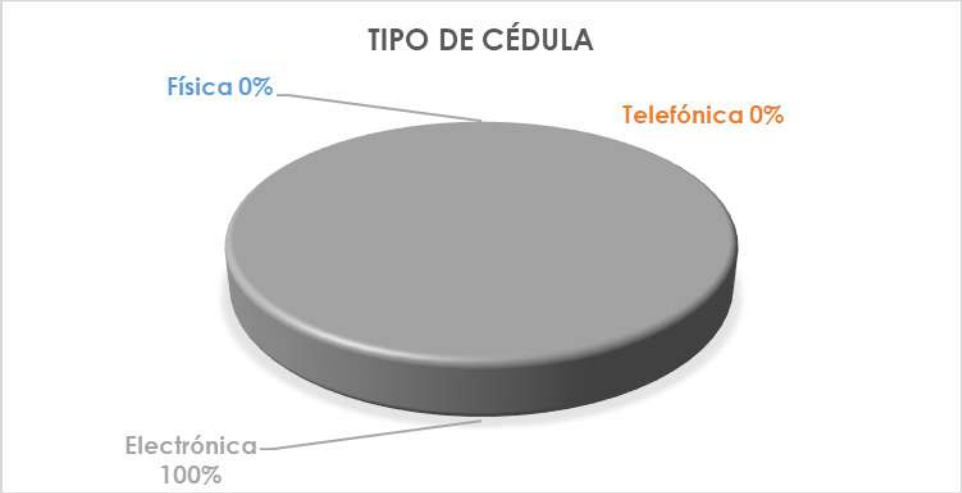
La Dependencia responsable del programa brindó capacitación en materia de contraloría social a **295** personas beneficiarias del programa en 1 municipio (León).

Las evidencias de las capacitaciones y de la difusión realizada, 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 electrónica.

Tipo de cédula	Física	Telefónica	Electrónica
	0	0	296



La modalidad de las acciones de evaluación realizadas en el **programa QC3158 GTO Internacional** fue por medio de la contraloría social en Programas Sociales Estatales.

Modalidad contraloría	PSE	OP	Ambas
	296	0	0



De las **296** personas que respondieron la cédula de evaluación social **191** son mujeres y **105** hombres.

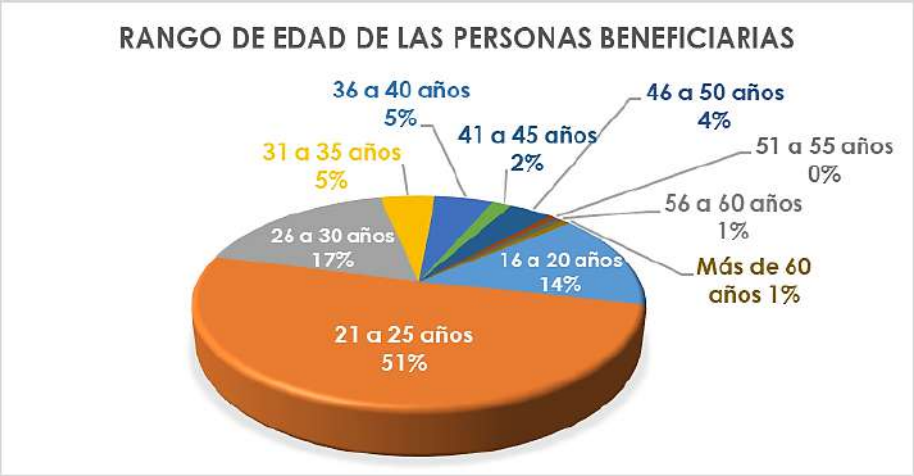
Beneficiarios	Beneficiarios participantes en CS
	296

Sexo	Hombres	Mujeres	Sin respuesta
	105	191	0



El rango de edad de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, con mayor frecuencia oscila en **21 a 25 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**
	0	43	150	52	14	15
	41 a 45 años	**46 a 50 años**	**51 a 55 años**	**56 a 60 años**	**Más de 60 años**	
	5	11	2	2	2	



Preguntas y frecuencia de las respuestas en cédulas de evaluación social

96% de las personas beneficiarias que llenaron la cédula de evaluación social respondieron que sí conocen el nombre del programa, no así el **4%** restante.

1. ¿Conoce el nombre del programa social del cual es beneficiario (a)?	**Sí**	**No**
	285	11



Respecto a la pregunta de, si las personas beneficiarias conocen el nombre de la institución responsable del programa, **93%** mencionaron sí conocer esa información, mientras que un **7%** señalaron lo contrario.

2. ¿Conoce el nombre de la Institución responsable del programa social?	Sí	No
	276	20



En la pregunta que menciona si conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa, **95%** respondió sí conocer la información y el **5%** declaro desconocerla.

3. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa social?	Sí	No
	280	16



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, en tanto el **1%** dijo que no.

4. ¿Le informaron las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social?	Sí	No
	294	2



En otra cuestión, el **93%** de las y los ciudadanos respondieron que sí recibieron la plática de contraloría social, mientras que para un **7%** no fue así.

5. ¿Recibió plática informativa sobre el tema de contraloría social?	Sí	No
	276	20



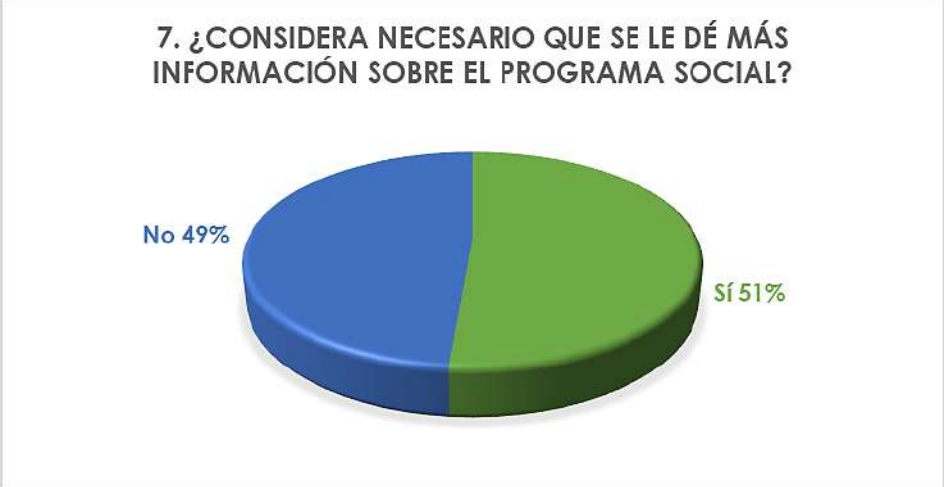
En la pregunta que menciona cómo se enteró del programa, el **13%** de las personas respondieron haberse enterado por un familiar, vecino o amigo, un **2%** por medio de un cartel informativo, el **4%** por una persona servidora pública, un **21%** en la escuela, el **60%** a través de redes sociales y el **2%** por otro medio alternativo.

6. ¿Cómo se enteró del programa social?	Familiar, vecino o amigo	Cartel Informativo	Delegado	Oficina de gobierno	Persona servidora pública	Escuela	Redes sociales	Otro
	38	5	1	1	11	60	175	5



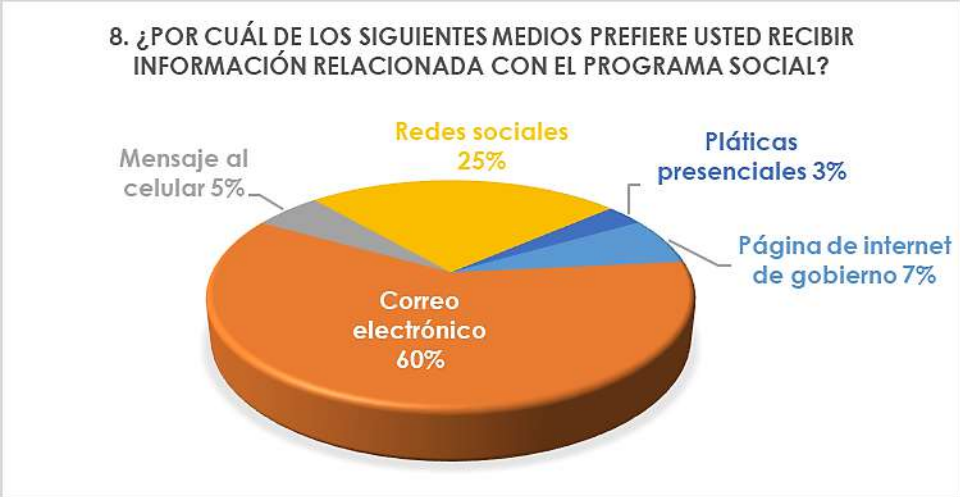
Respecto a si las personas beneficiarias consideran necesario que se les brinde más información sobre el programa **51%** mencionaron que sí y **49%** dijeron que no.

7. ¿Considera necesario que se le dé más información sobre el programa social?	Sí	No
	152	144



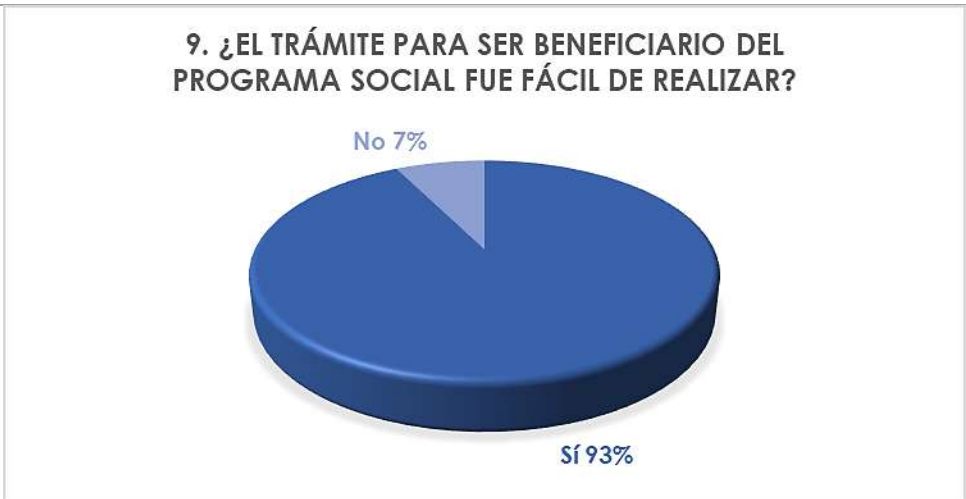
Sobre el cuestionamiento de por qué medio prefiere la persona beneficiaria recibir información sobre el programa social, el **7%** dijeron que mediante la página de internet de gobierno, **60%** señalaron correo electrónico, un **5%** por medio de mensaje al celular, **25%** a través de redes sociales y **3%** mediante pláticas presenciales.

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
	20	177	16	74	9	0	0



En cuanto a la pregunta que menciona si el trámite para ser beneficiado por el programa social fue fácil de realizar, el **93%** mencionaron que sí y el **7%** opina que no.

9. ¿El trámite para ser beneficiario del programa social fue fácil de realizar?	Sí	No
	274	22



La respuesta a la pregunta de si el apoyo, capacitación o servicio les fue otorgado en las fechas establecidas fue sí en el **94%** de las cédulas de evaluación social, y fue negativa en el **6%**.

10. ¿El apoyo, capacitación o servicio le fue otorgado en las fechas establecidas?	Sí	No
	278	18



En la pregunta: ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron? El **98%** de las respuestas fueron afirmativas y el **2%** negativas.

11. ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron?	Sí	No
	290	6



El **99%** 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? Mientras que el **1%** no lo percibe de esa manera.

12. ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiario(a) del programa social?	Sí	No
	292	4



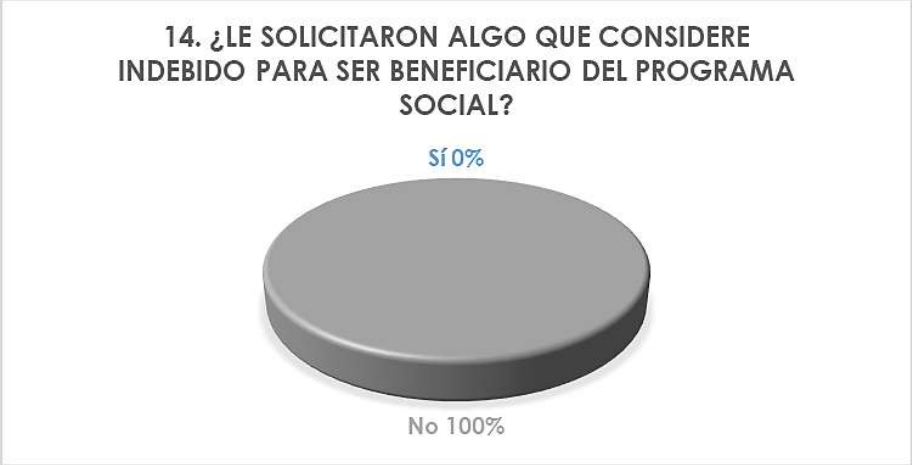
En cuanto a si las personas servidoras públicas del Programa Social fueron amables y respetuosas con las y los beneficiarios, el **98%** de los ciudadanos respondieron que sí, en tanto que el **2%** expresaron que no fue así.

13. ¿Las personas servidoras públicas que le atendieron fueron amables y respetuosas con usted?	Sí	No
	289	7



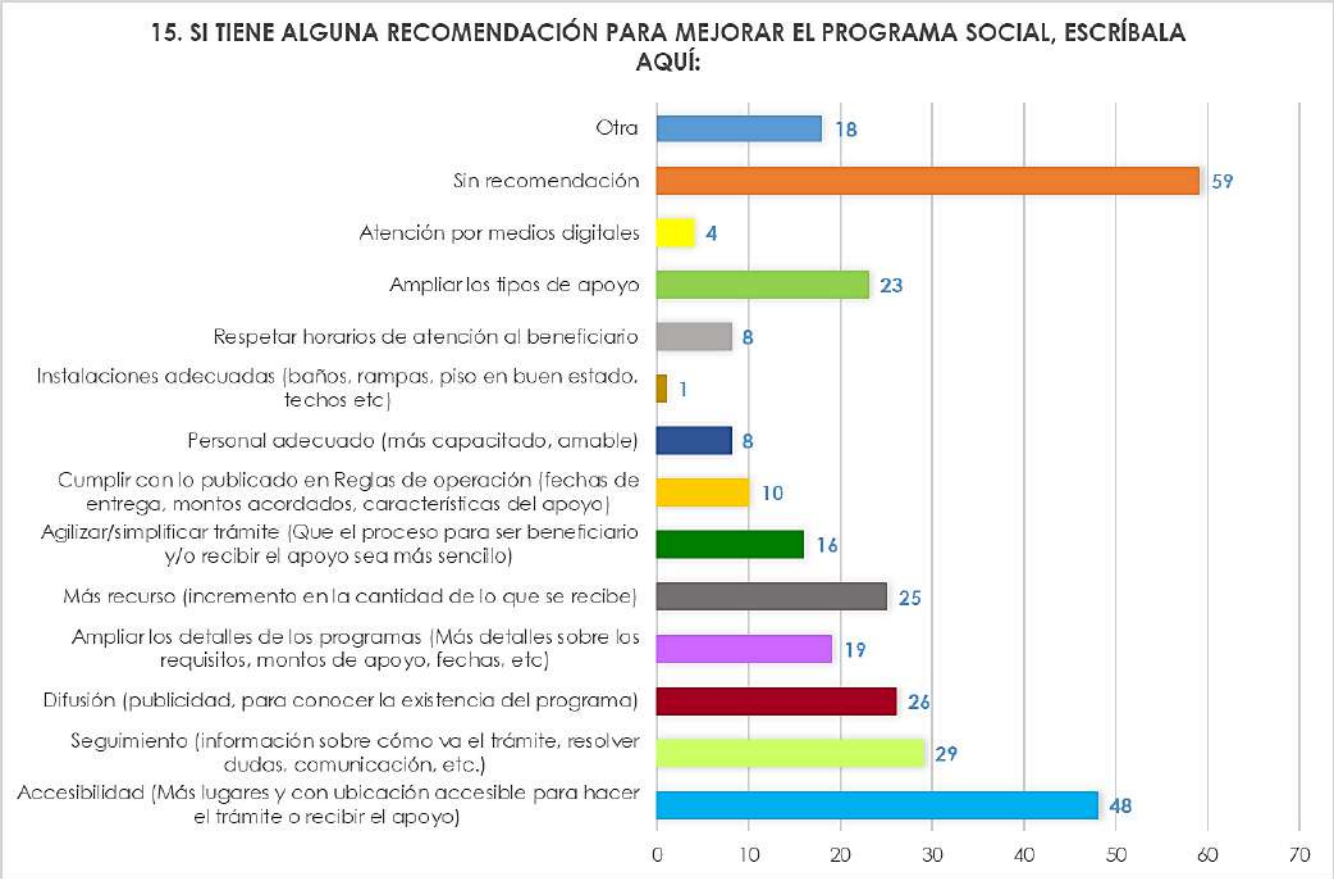
Al preguntarles a las y los beneficiarios si les solicitaron algo que consideren indebido para ser beneficiarios del Programa, el **100%** de las personas mencionaron que no.

14. ¿Le solicitaron algo que considere indebido para ser beneficiario del programa social?	Sí	No
	0	296



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)	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)	
	48	29	26	19	
	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)
	25	16	10	8	1
	Respetar horarios de atención al beneficiario	Ampliar los tipos de apoyo	Atención por medios digitales	Sin recomendación	Otra
	8	23	4	59	18



Las recomendaciones hechas por las personas beneficiarias se encuadran dentro de las categorías predefinidas dentro del sistema de captura, y aquellas que se clasificaron como "otra", se refieren a lo siguiente:

- Considero que si el programa amerita cierto nivel de inglés en la entrevista pudieran tener alguna pregunta en el idioma para confirmar que los participantes cumplen con el requisito, por otra parte considero muy importante sino es que necesario algún examen psicológico o tomar en cuenta si tienen alguna situación médica o de ansiedad en la cual requieran de cierta atención o medicación ya que al estar lejos de casa y con personas que no saben cómo reaccionar ante eso puede generar un poco de nervio.
- Gestionar mejor las sedes de aplicación del examen ya que a las personas de Guanajuato nos mandaron a Dolores Hidalgo, sin considerar que el tema del transporte fue muy complicado.
- Incluir el Toefl iBT (Prueba de inglés).
- Me gustaría sugerir que fuera presencial ya que por online es complicado aprender y siempre se pueden presentar fallas.

- Asegurar las fechas de inicio y termino de la capacitación y aplicación de examen. Ya que variaron fechas en correo, vía zoom y del maestro encargado. Finalmente se aclaró la información, pero si afectó el proceso al inicio.
- El programa fue bueno, sin embargo, mayor enfoque en la estructura del examen y realización de simuladores del mismo durante el curso probablemente ayudaría a los alumnos de una mejor manera como preparación.
- Respetar las fechas de la primera publicación de la convocatoria.
- Mayor organización y comunicación más eficiente por parte del proveedor.
- Me toco aplicar examen en un salón que tenía las ventanas abiertas, el disco del examen no sirvió por lo que se reacomodo el listening, ya cuando lo oímos, había gente afuera haciendo ruido (estábamos cerca de una cafetería) pedí que subieran el volumen, pero en mi percepción no aumentó nada. Siento que pude haber salido mejor en esa área porque es de mis fuertes, junto con el reading, pero por esos detalles no lo sabré jamás. Es una pésima forma de empezar con un examen, cuando ya mentalizado algo. Creo que deberían checar bien que los salones se puedan aislar o al menos, que no vaya a asistir gente extra el día de la aplicación o que el salón no dé a un área común.
- Que las personas que impartan las clases para preparación del examen de certificado estén mejor preparadas y sepan realmente cómo enseñar.
- a capacitación estuvo aceptable nos dieron un repaso del inglés, sin embargo, considero que debió estar enfocado también a darnos tips para tener un mejor desempeño en el examen que tomaríamos, pues el PET yo no lo conocía. Esos tips me hubieran servido mucho y seguro, hubieran impactado en mi calificación final.
- Al momento de realizar el viaje no compartir habitación con personas extranjeras o ajenas al programa.
- Creo que el programa es muy bueno y beneficia enormemente a los beneficiarios. Sin embargo, creo que hubo varios detalles que podrían mejorar para futuras ediciones. Por un lado, los grupos de las clases, en un inicio habían dicho que iban a haber x cantidad de grupos, me inscribí a uno y asistí a la primera sesión y de la nada al día siguiente me dicen que el grupo se cerró y que me habían mandado a mi segunda opción. Considero que eso es algo que deben comentar con antelación (si el grupo no se llena se puede cerrar y se seleccionará su segunda opción) o que al menos nos dieran la opción de elegir otro horario, porque yo ya me había organizado asumiendo que mis clases iban a ser en mi primera opción porque ya había tenido mi primera clase. Por otro lado, la comunicación por correo no fue muy buena. Dijeron que el 31 de mayo los del IELTS íbamos a recibir resultados. Ya van más de 20 días y todavía no he recibido resultados. Si no fuera porque pregunté directamente a Rye School nadie me hubiera dado información. Por otro lado, faltó retroalimentación de las clases de inglés. Dejaban tareas y actividades, pero nunca daban retroalimentación, sólo ponían 100 si habías entregado.

Reporte Ciudadano

Por parte de las personas beneficiarias del **QC3158 GTO Internacional**, 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	2	0	16

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

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

Se recabaron **2** quejas, las cuales de manera textual expresan lo siguiente:

- Mi pareja y un servidor fuimos ganadores de la convocatoria debido a nuestra trayectoria, pero por este mismo motivo fuimos hostigados y tratados con diferencia por la persona mencionada anteriormente, además de recibir malos tratos durante el viaje por esta misma.
- Desde el primer contacto que tuve con esta persona, presentó comentarios negativos y actitudes de hostigamiento y que giraban en torno al haber ganado la convocatoria. Tanto mi pareja como yo fuimos ganadores de la convocatoria gracias a nuestros perfiles sin embargo está situación lo motivo a qué durante toda la estancia estuviéramos siendo hostigados, tratándonos de manera diferente y en ocasiones grosera por parte de este servidor público.

Respecto a dichos planteamientos por parte de las personas beneficiarias, se exhorta a la dependencia a identificarlos en la base de datos que la Secretaría de la Honestidad comparte con la Enlace designada, a efecto de otorgar la atención correspondiente.

Por otro lado, **16** beneficiarios expresaron su reconocimiento hacia el programa y personas servidoras públicas relacionadas con él, destacando lo siguiente:

- Ha sido un honor conocer el trabajo de la señorita, siempre fue muy amable durante el proceso hasta que terminamos nuestro viaje. Estuvo pendiente, resolviendo dudas, y llegó al punto de reunión a nuestro regreso. Me identifiqué totalmente con ella pues se nota la pasión en su trabajo, muchas gracias Carolina por tus atenciones, espero volver a coincidir.
- Felicitar a todos los responsables de este programa por su atención y entusiasmo en brindar la oportunidad a todos quienes fuimos beneficiarios de vivir esta experiencia que de ninguna otra manera hubiéramos tenido oportunidad de vivir. Creo que las áreas de oportunidad del programa son mínimas y están fuera de

alcance pues es un programa muy completo, en contraste con los aciertos que son muchos dentro del programa. Felicidades por proporcionar tan buen programa social.

- Mi reconocimiento a todo el equipo de Juventudes por la organización y desempeño en cada actividad, en especial a Kenia quien estuvo a cargo del equipo Rumbo a Japón y demostró habilidades de comunicación, organización, trabajo en equipo y toma de decisiones.
- Reconocimiento por darnos la oportunidad de capacitarnos como. Docentes y alumnos ya que muchas veces en la institución do de laboramos no se asigna presupuesto para capacitarse en el área de especialización. Gracias.
- Estoy totalmente agradecida por el apoyo otorgado, realmente ha impactado mucho en mi formación académica y personal, el equipo de Juventudes y el Instituto han hecho una gran labor.

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

- Carolina Rojo.
- Kenia Torres Belmonte.
- Dulce Marian Pérez Ramírez.
- Arturo Perrusquía G.

X. Informe de Cumplimiento QC2998 Talento de Exportación

Objetivo del Programa:

Impulsar la formación de las y los estudiantes talentos guanajuatenses de los niveles de licenciatura, maestría y doctorado.

Modalidades y Tipos de Apoyos

El Programa oferta la siguiente modalidad y tipos de apoyos:

I. Talento de Exportación:
   a) Licenciatura; y
   b) Maestría y Doctorado.

El monto del recurso aprobado para el Programa es de $27'884,173.38 (veintisiete millones ochocientos ochenta y cuatro mil ciento setenta y tres pesos 38/100 M.N.).

La cédula de evaluación social fue aplicada a **127** personas beneficiarias, de manera electrónica, de las cuales **67** son mujeres y **60** hombres**,** en su mayoría dentro del rango de edad **26 a 30 años.**

El apoyo o servicio recibido por parte de las personas beneficiarias fue: **Financiamiento.**

X.I Acciones de capacitación y difusión

La Dependencia responsable del programa brindó capacitación en materia de contraloría social a **118** personas beneficiarias del programa en 1 municipio (León).

Las evidencias de las capacitaciones y de la difusión realizada, se encuentran alojadas en el Sistema de Captura de Contraloría Social en Programas Sociales Estatales.

X.II Evaluación al Programa

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

Tipo de cédula	Física	Telefónica	Electrónica
	0	0	127



La modalidad de las acciones de evaluación realizadas en el **programa QC2998 Talento de Exportación** fue por medio de la contraloría social en Programas Sociales Estatales.

Modalidad contraloría	PSE	OP	Ambas
	127	0	0



De las **127** personas que respondieron la cédula de evaluación social **67** son mujeres y **60** hombres.

Beneficiarios	Beneficiarios participantes en CS
	127

Sexo	Hombres	Mujeres	Sin respuesta
	60	67	0



El rango de edad de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, con mayor frecuencia oscila en **26 a 30 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**
	0	7	48	52	17	1
	41 a 45 años	**46 a 50 años**	**51 a 55 años**	**56 a 60 años**	**Más de 60 años**	
	2	0	0	0	0	



Preguntas y frecuencia de las respuestas en cédulas de evaluación social

98% de las personas beneficiarias que llenaron la cédula de evaluación social respondieron que sí conocen el nombre del programa, no así el **2%** de ellas.

1. ¿Conoce el nombre del programa social del cual es beneficiario (a)?	**Sí**	**No**
	124	3



Respecto a la pregunta de, si las personas beneficiarias conocen el nombre de la institución responsable del programa, **99%** mencionaron sí conocer esa información, mientras que el **1%** restante lo desconocen.

2. ¿Conoce el nombre de la Institución responsable del programa social?	Sí	No
	126	1



En la pregunta que menciona si conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa, **98%** respondió sí conocer la información, en tanto que un **2%** señala que no.

3. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa social?	Sí	No
	125	2



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, y el **1%** indicó lo contrario.

4. ¿Le informaron las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social?	Sí	No
	126	1



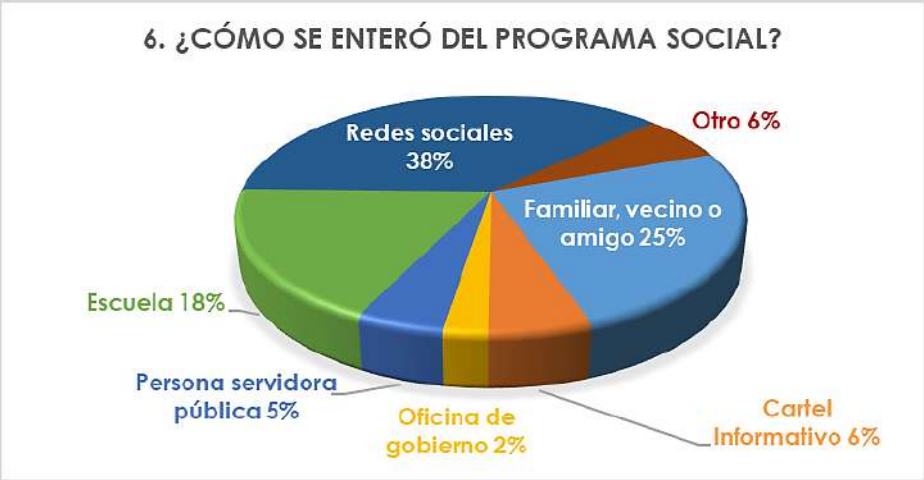
En otra cuestión, el **90%** de las y los ciudadanos respondieron que sí recibieron la plática de contraloría social, mientras que el **10%** restante dijo no haberla recibido.

5. ¿Recibió plática informativa sobre el tema de contraloría social?	Sí	No
	114	13



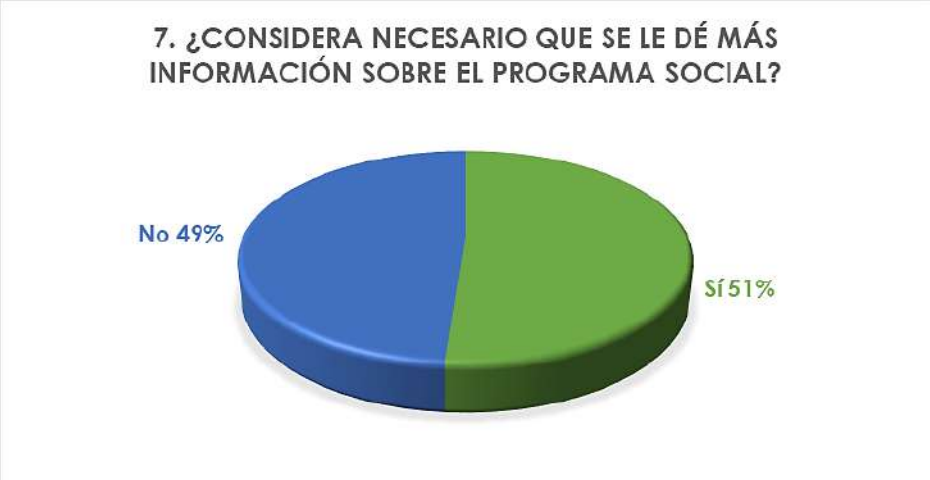
En la pregunta que menciona cómo se enteró del programa, el **25%** de las personas respondieron haberse enterado por un familiar, vecino o amigo, el **6%** por cartel informativo, un **2%** a través de una oficina de gobierno, el **5%** por una persona servidora pública, el **18%** a través de la escuela, un **38%** por redes sociales y un **6%** por algún medio alternativo.

6. ¿Cómo se enteró del programa social?	Familiar, vecino o amigo	Cartel Informativo	Delegado	Oficina de gobierno	Persona servidora pública	Escuela	Redes sociales	Otro
	32	7	0	3	6	23	48	8



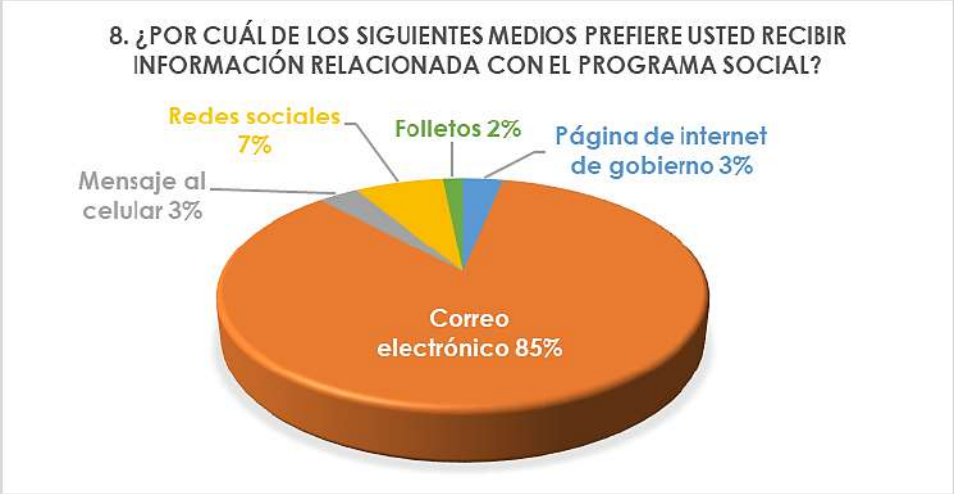
Respecto a si las personas beneficiarias consideran necesario que se les brinde más información sobre el programa **51%** mencionaron que sí y **49%** dijeron que no.

7. ¿Considera necesario que se le dé más información sobre el programa social?	Sí	No
	65	62



Sobre el cuestionamiento de por qué medio prefiere la persona beneficiaria recibir información sobre el programa social, un **3%** señalaron que por la página de internet de gobierno, el **85%** dijeron que por correo electrónico, **3%** por medio de mensaje al celular, **7%** a través de redes sociales y **2%** por 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	Pláticas presenciales	Folletos	Carteles
	4	108	4	9	0	2	0



En cuanto a la pregunta que menciona si el trámite para ser beneficiado por el programa social fue fácil de realizar, El **89%** mencionaron que sí y **11%** que no.

9. ¿El trámite para ser beneficiario del programa social fue fácil de realizar?	Sí	No
	113	14



La respuesta a la pregunta de si el apoyo, capacitación o servicio les fue otorgado en las fechas establecidas fue sí en el **91%** de las cédulas de evaluación social, y negativa en el **9%** restante.

10. ¿El apoyo, capacitación o servicio le fue otorgado en las fechas establecidas?	Sí	No
	116	11



En la pregunta: ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron? El **97%** de las respuestas fueron afirmativas, y negativas el **3%** de ellas.

11. ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron?	Sí	No
	123	4



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
	127	0



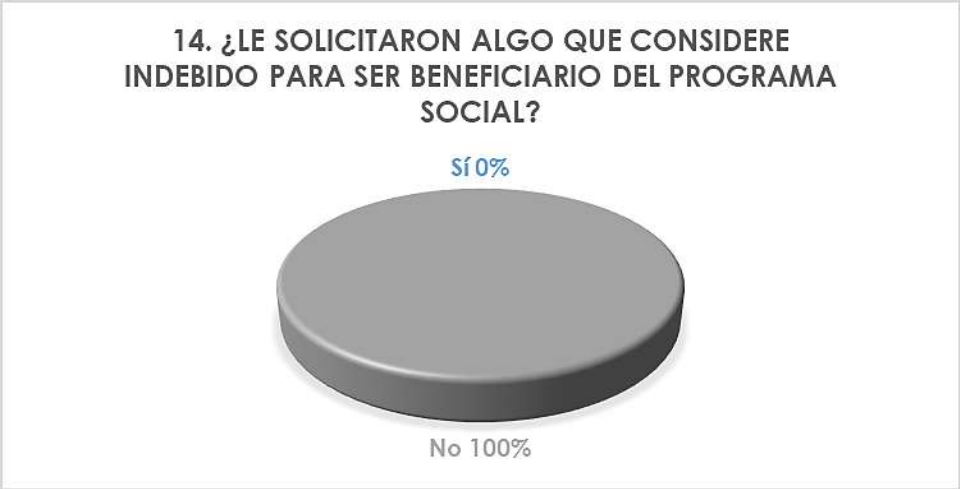
En cuanto a si las personas servidoras públicas del Programa Social fueron amables y respetuosas con las y los beneficiarios, el **99%** de los ciudadanos respondieron que sí, en tanto que el **1%** señaló lo contrario.

13. ¿Las personas servidoras públicas que le atendieron fueron amables y respetuosas con usted?	Sí	No
	126	1



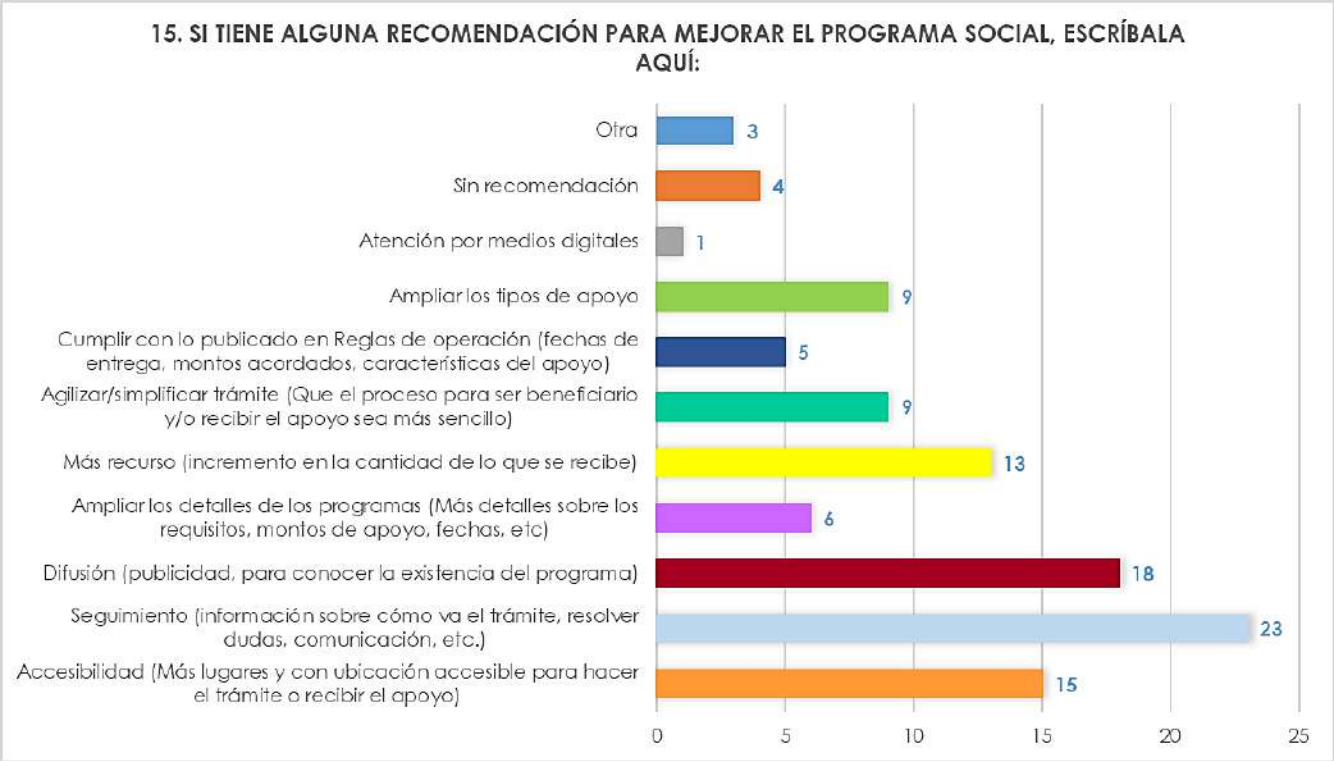
Al preguntarles a las y los beneficiarios si les solicitaron algo que consideren indebido para ser beneficiarios del Programa, el **100%** de las personas mencionaron que no.

14. ¿Le solicitaron algo que considere indebido para ser beneficiario del programa social?	Sí	No
	0	127



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)	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)
	15	23	18	6
	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)	Ampliar los tipos de apoyo
	13	9	5	9
	Atención por medios digitales	Sin recomendación	Otra	
	1	4	3	



Algunas recomendaciones hechas por las personas beneficiarias se encuadran dentro de las categorías predefinidas dentro del sistema de captura, y aquellas que se clasificaron como "otra", se refieren a:

- Más ágil y preciso, ya que no tenemos las mismas prestaciones que en México.
- Mayor claridad en contrato.
- Los tiempos muchas veces para inscribirse y formular la inscripción de los programas en el extranjero no coinciden con los propios de la convocatoria lo que puede ser un poco perjudicial. Quizás que sea un programa abierto durante el año puede ser más viable.

Reporte Ciudadano

Por parte de las personas beneficiarias del **QC2998 Talento de Exportación**, 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
	2	1	0	8

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

17. La persona servidora pública involucrada pertenece al nivel de gobierno:	Federal	Estatal	Municipal
	0	10	1

Se recabaron **2** solicitudes, las cuales de manera textual expresan lo siguiente:

- La fecha de entrega del apoyo mensual no me ha quedado claro (si es el día 15 de cada mes o después) y sobre el proceso de renovación.
- Que la renovación de la beca pueda hacerse a distancia, es decir, enviar la documentación por correo.

Estos comentarios por parte de las personas beneficiarias bien pueden catalogarse como recomendaciones hacia la operatividad del programa social, se solicita a la dependencia valorar su atención.

Asimismo, se recabó **1** queja, la cual manifiesta lo siguiente:

- El pago de las becas suele estar tarde casi cada mes.

Respecto a dicho planteamiento de la persona beneficiaria, se conmina a la dependencia a revisar y atender la situación, ya sea que se trate de una situación generalizada o de un caso en particular.

Por otro lado, **8** beneficiarios expresaron su reconocimiento hacia el programa y personas servidoras públicas relacionadas con él, destacando lo siguiente:

- Excelente atención por parte de Evelyn, mis más grandes agradecimientos por su tiempo, atención y paciencia, la mejor servidora pública que he tenido contacto.
- Por su apoyo y seguimiento que nos han dado a los becarios, a pesar de la distancia.
- Quiero hacer un reconocimiento a Juventudes Gto mil gracias. Porque gracias a una institución tan valiosa como esta, jóvenes guanajuatenses pueden lograr sus sueños de superarse y seguir adelante es maravilloso el impulso a la educación que Guanajuato apuesta a las presentes y futuras generaciones y a personas de mayor edad como yo nos permite seguir adelante por nuestro deseo de superación personal y gusto por el conocimiento, la educación es la mejor herramienta para el crecimiento de la sociedad.
- Estoy sumamente agradecida por el nivel de atención de Ana y Evelyn. Su trato es claro, amigable y profesional. Durante mi aplicación a la convocatoria tuve dificultades que de no ser por su atención no hubiera completado adecuadamente. Son excelentes colaboradoras.

- Ana y Evelyn realizaron un excelente trabajo en todo momento, resolviendo cualquier inquietud y duda con claridad y la mejor actitud. Tengo la fortuna de contar con otros apoyos económicos adicionales de parte de otras instituciones. Juventudes Gto es, sin duda, la institución que más facilitó el proceso, permitiéndome concentrarme en mis estudios sin preocuparme por trámites administrativos complicados e innecesarios.
- Hola, hago un extenso reconocimiento a la labor de todo el personal que labora en la institución, como servidores públicos buscamos transformar y apoyar a todos, porque todos y todas somos ciudadanos. Yo también soy servidor público en el campo de la educación y precisamente, el proyecto a implementar buscar mejorar la accesibilidad de las personas con alguna limitación. El mayor de los éxitos, felicidades, gracias y mi reconocimiento. Bendiciones.

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

- Evelyn Ceballos Gallegos.
- Ana Belem Solano Rodríguez.

XI. Informe de Cumplimiento QC3161 Becas con Grandeza

Objetivo del Programa:

Contribuir a la permanencia y egreso de estudiantes guanajuatenses de Educación Básica, Media Superior y los niveles de TSU y licenciatura, preferentemente en situación de vulnerabilidad.

Modalidades y Tipos de Apoyos

En Programa oferta las siguientes modalidades y tipos de apoyos:

I. Beca Educación Básica;
II. Beca Educación Media Superior;
III. Beca Educación Superior;
IV. Beca Servicio Social Profesional; y
V. Becas para Embarazadas y Madres.

El monto del recurso aprobado para el Programa es de $66,374,882.38 (sesenta y seis millones trescientos setenta y cuatro mil ochocientos ochenta y dos pesos 38/100 M.N.)

La cédula de evaluación social fue aplicada a **959** personas beneficiarias, de manera electrónica, de las cuales **601** son mujeres, **355** hombres y **3** personas que prefirieron no especificar su sexo, en su mayoría dentro del rango de edad de **21 a 25 años.**

El apoyo o servicio recibido por parte de las personas beneficiarias fue: **Apoyo económico.**

XI.I Acciones de capacitación y difusión

La Dependencia responsable del programa brindó capacitación en materia de contraloría social a **1,680** personas beneficiarias del programa en 1 municipio (León).

Las evidencias de las capacitaciones y de la difusión realizada, se encuentran alojadas en el Sistema de Captura de Contraloría Social en Programas Sociales Estatales.

XI.II Evaluación al Programa

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

Tipo de cédula	Física	Telefónica	Electrónica
	0	0	959



La modalidad de las acciones de evaluación realizadas en el **programa QC3161 Becas con Grandeza** fue por medio de la contraloría social en Programas Sociales Estatales.

Modalidad contraloría	PSE	OP	Ambas
	959	0	0



De las **959** personas que respondieron la cédula de evaluación social **601** son mujeres, **355** hombres y **3** personas que prefirieron no declarar su sexo.

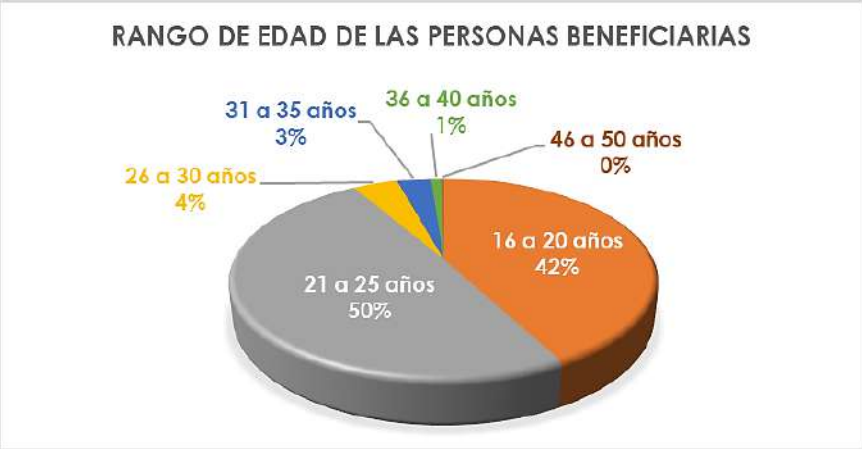
Beneficiarios	Beneficiarios participantes en CS
	959

Sexo	Hombres	Mujeres	Sin respuesta
	355	601	3



El rango de edad de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, con mayor frecuencia oscila en **21 a 25 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**
	0	**405**	**474**	**39**	**30**	**10**
	41 a 45 años	**46 a 50 años**	**51 a 55 años**	**56 a 60 años**	**Más de 60 años**	
	0	**1**	**0**	**0**	**0**	



Preguntas y frecuencia de las respuestas en cédulas de evaluación social

95% de las personas beneficiarias que llenaron la cédula de evaluación social respondieron que sí conocen el nombre del programa, sin embargo, **5%** de ellas indicaron desconocerlo.

1. ¿Conoce el nombre del programa social del cual es beneficiario (a)?	**Sí**	**No**
	913	**46**



Respecto a la pregunta de, si las personas beneficiarias conocen el nombre de la institución responsable del programa, **82%** mencionaron sí conocer esa información, mientras que el **18%** restante lo desconocen.

2. ¿Conoce el nombre de la Institución responsable del programa social?	Sí	No
	784	175



En la pregunta que menciona si conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa, **97%** respondió sí conocer la información, en tanto que un **3%** señala que no.

3. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa social?	Sí	No
	926	33



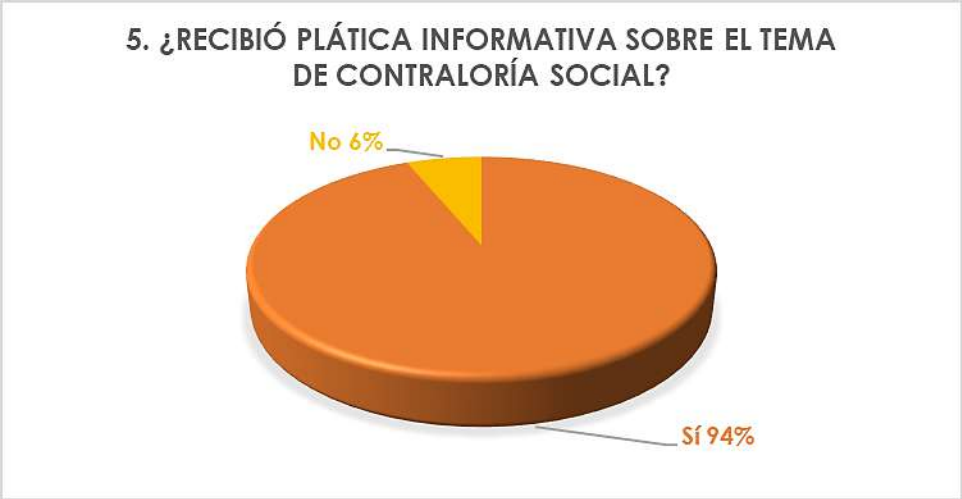
El **95%** de las personas encuestadas mencionó que sí se les informó sobre las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social, y el **5%** indicó lo contrario.

4. ¿Le informaron las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social?	Sí	No
	914	45



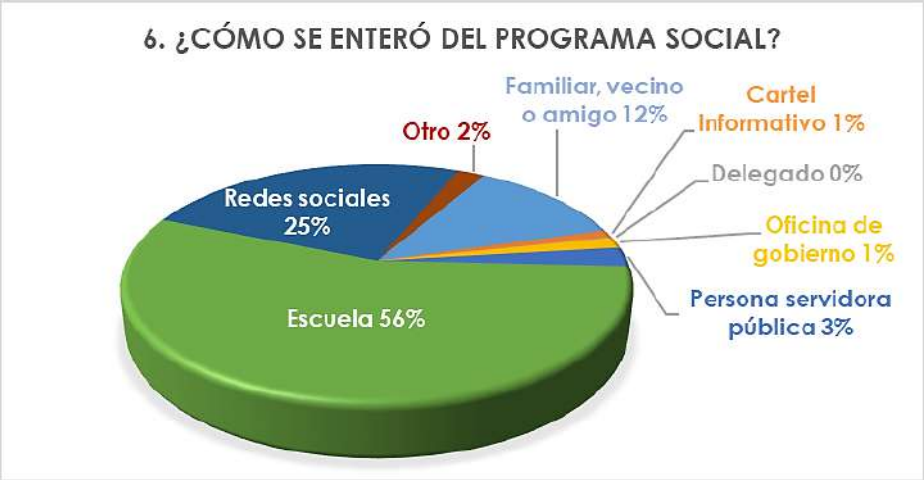
En otra cuestión, el **94%** de las y los ciudadanos respondieron que sí recibieron la plática de contraloría social, mientras que el **6%** restante dijo no haberla recibido.

5. ¿Recibió plática informativa sobre el tema de contraloría social?	Sí	No
	899	60



En la pregunta que menciona cómo se enteró del programa, el **12%** de las personas respondieron haberse enterado por un familiar, vecino o amigo, el **1%** por cartel informativo, otro **1%** a través de una oficina de gobierno, el **3%** por una persona servidora pública, el **56%** a través de la escuela, un **25%** por redes sociales y un **2%** por algún medio alternativo.

6. ¿Cómo se enteró del programa social?	Familiar, vecino o amigo	Cartel Informativo	Delegado	Oficina de gobierno	Persona servidora pública	Escuela	Redes sociales	Otro
	117	10	1	14	25	532	240	20



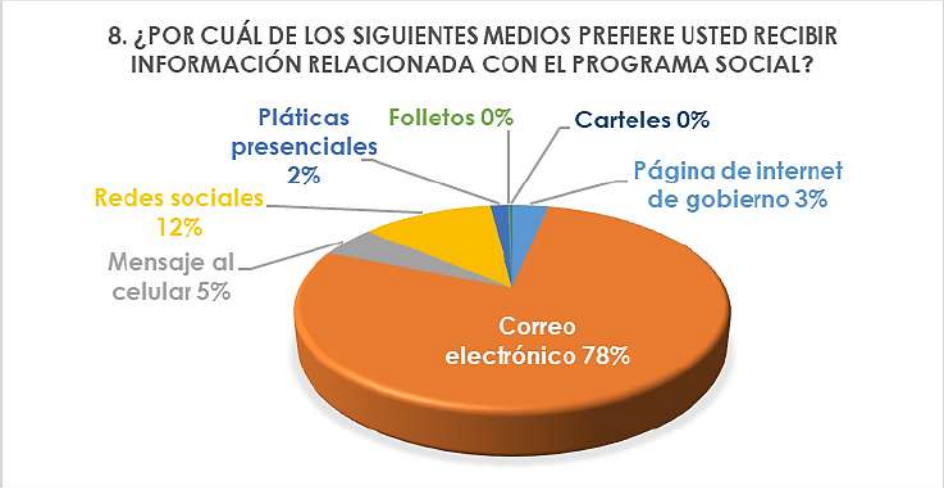
Respecto a si las personas beneficiarias consideran necesario que se les brinde más información sobre el programa **70%** mencionaron que sí y **30%** dijeron que no.

7. ¿Considera necesario que se le dé más información sobre el programa social?	Sí	No
	675	284



Sobre el cuestionamiento de por qué medio prefiere la persona beneficiaria recibir información sobre el programa social, un **3%** señalaron que por la página de internet de gobierno, el **78%** dijeron que por correo electrónico, **5%** por medio de mensaje al celular, **12%** a través de redes sociales y un **2%** mediante pláticas presenciales.

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
	31	747	48	114	16	2	1



En cuanto a la pregunta que menciona si el trámite para ser beneficiado por el programa social fue fácil de realizar, El **94%** mencionaron que sí y **6%** que no.

9. ¿El trámite para ser beneficiario del programa social fue fácil de realizar?	Sí	No
	900	59



La respuesta a la pregunta de si el apoyo, capacitación o servicio les fue otorgado en las fechas establecidas fue sí en el **96%** de las cédulas de evaluación social, y negativa en el **4%** restante.

10. ¿El apoyo, capacitación o servicio le fue otorgado en las fechas establecidas?	Sí	No
	925	34



En la pregunta: ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron? El **98%** de las respuestas fueron afirmativas, y negativas el **2%** de ellas.

11. ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron?	Sí	No
	938	21



El **98%** 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? Mientras que al **2%** no le parece que sea así.

12. ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiario(a) del programa social?	Sí	No
	943	16



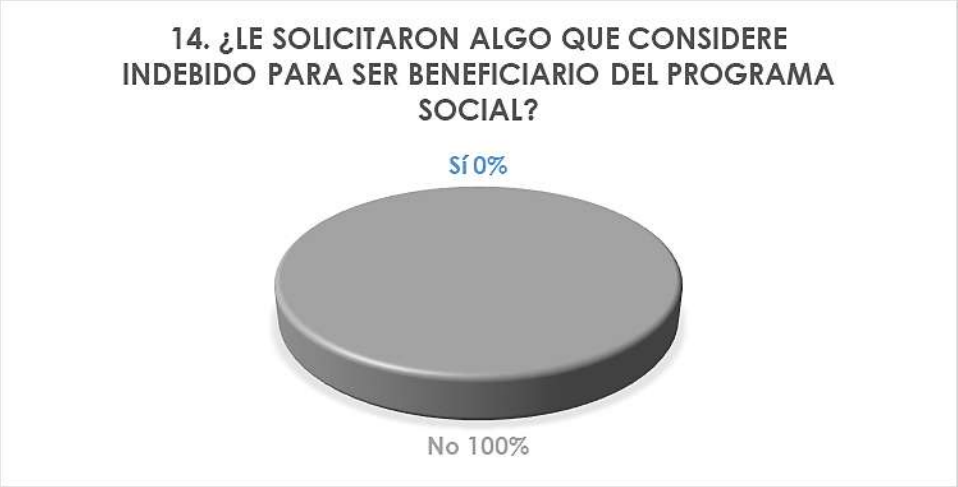
En cuanto a si las personas servidoras públicas del Programa Social fueron amables y respetuosas con las y los beneficiarios, el **98%** de los ciudadanos respondieron que sí, en tanto que el **2%** señaló lo contrario.

13. ¿Las personas servidoras públicas que le atendieron fueron amables y respetuosas con usted?	Sí	No
	944	15



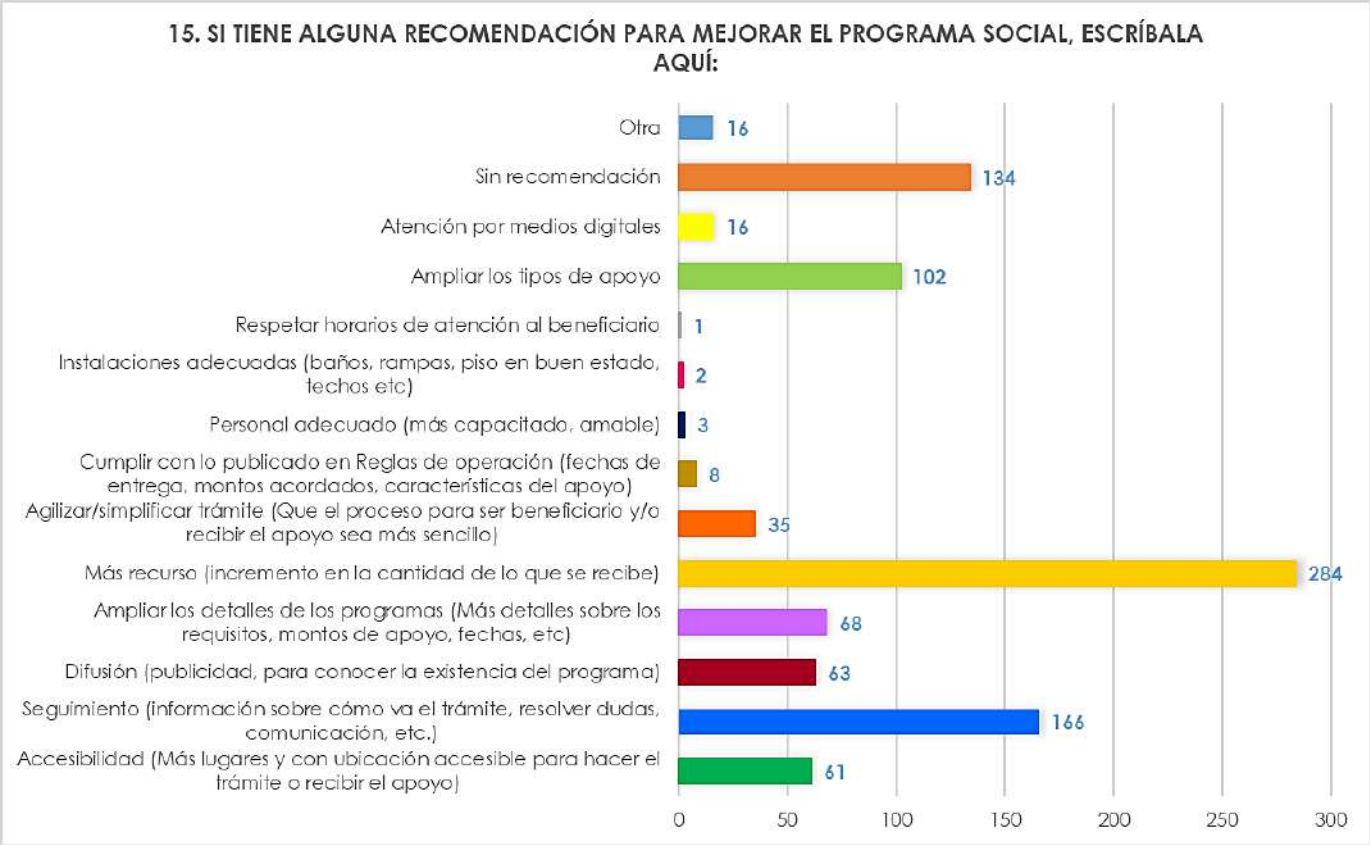
Al preguntarles a las y los beneficiarios si les solicitaron algo que consideren indebido para ser beneficiarios del Programa, el **100%** de las personas mencionaron que no.

14. ¿Le solicitaron algo que considere indebido para ser beneficiario del programa social?	Sí	No
	0	959



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)	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)	
	61	166	63	68	
	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)
	284	35	8	3	2
	Respetar horarios de atención al beneficiario	Ampliar los tipos de apoyo	Atención por medios digitales	Sin recomendación	Otra
	1	102	16	134	16



Algunas recomendaciones hechas por las personas beneficiarias se encuadran dentro de las categorías predefinidas dentro del sistema de captura, y aquellas que se clasificaron como "otra", se refieren a:

- A veces el recurso no llega el día que el correo informa que debió de haber llegado.
- Más accesibles con los documentos solicitados.
- Que se dé el apoyo a madres solteras.
- Considero que debe de haber más difusión de este tipo de apoyos, además de lugares para la realización de dicho trámite. Ya que en mi comunidad yo apoye a realizar el trámite a varias personas, sin embargo, la mayoría me llegó a comentar que yo estaba comprando votos (esto debido a que desconocían del programa y del instituto) adicional a esto otra parte acudían a mí para preguntarme cuando les darían respuesta de si fueron aceptados y yo desconocía de ello. Así que les proporcione el número de las oficinas. (Aclarando que no pedí nada a cambio por ayudarles a realizar el trámite).
- Incrementar el apoyo y dividirlo en dos pagos al semestre. Y mayor difusión para dar a conocer el programa.

- Dar ejemplo de cómo debe de ir llenado sus documentos, como por ejemplo la manifestación de ingresos.
- Hablar sobre las fechas de renovación del apoyo.
- Seguimiento y aumento de recurso, la verdad si le hace falta la comunicación de cómo va el seguimiento de la solicitud.
- Tomar en cuenta el desempeño académico como requisito, ya que algunas personas beneficiadas no utilizan el dinero debidamente además de tener un mal desempeño escolar y les quitan el espacio a personas que de verdad las necesitan.
- En lo personal me ayudo demasiado este apoyo, me gustaría y creo que de cierta forma es necesario no un incremento de recurso más bien un pago extra en el periodo como en las fechas en las que se ocupa pagar inscripción o comprar materiales para el semestre, sin embargo, solo es una opinión estoy muy agradecida por este apoyo

Reporte Ciudadano

Por parte de las personas beneficiarias del **QC3161 Becas con Grandeza**, 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	18

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

17. La persona servidora pública involucrada pertenece al nivel de gobierno:	Federal	Estatal	Municipal
	0	15	3

Un total de **18** beneficiarios expresaron su reconocimiento hacia el programa y personas servidoras públicas relacionadas con él, destacando lo siguiente:

- Agradezco a la institución JuventudEs Gto por los apoyos que ofrecen a los jóvenes estudiantes, tuve el privilegio de ser beneficiaria de una Beca que gracias a esto he podido continuar con mis estudios de manera satisfactoria. ¡Gracias por apoyar a la juventud guanajuatense!
- Agradezco a todos por su ardua labor en la coordinación de becas con grandeza, por pensar en todos nosotros estudiantes. Este apoyo me permitió en innumerables ocasiones poder seguir con mis estudios profesionales.
- Gracias por todas las capacitaciones de verdad considero que juventudes es un buen instituto para nosotros los jóvenes tanto tiene grupos donde nos podemos

integrar que nos ayudan a crecer profesionalmente y personalmente lo digo por que formó parte de red líder y me ha ayudado bastante.
- Excelente manejo y difusión de la información, gracias por dar a conocer el programa.
- Me gustaría Agradecer infinitamente a las personas encargadas de estos proyectos (apoyos) que durante mi ciclo escolar me han otorgado el apoyo necesario, anteriormente fui seleccionada para una laptop y posteriormente con el apoyo de beca, todo esto me ha aportado ayuda para poder realizar mis trabajos a entregar, muchas gracias nuevamente y ojalá nos sigan dando estas excelentes oportunidades.
- Muy amables con los registros y apoyos para realizar el trámite.

En los reconocimientos se menciona a la siguiente personas servidora pública:

- Francisco Cano.

XII. Informe de Cumplimiento QC0008 Financiamiento Educativo GTO

Objetivo del Programa:

Apoyar a las y los guanajuatenses que requieran de un apoyo complementario para cubrir los gastos relacionados con la educación media superior, superior y programas de formación continua en instituciones públicas o privadas, para impulsar el acceso, permanencia y egreso de los estudiantes.

Modalidades y Tipos de Apoyos

El programa oferta las siguientes modalidades y tipos de apoyos:

I. Financiamiento para la Educación Media Superior y Superior; y
II. Financiamiento para la Formación Académica y Profesional.

El monto del recurso aprobado para el Programa es de $8'002,973.42 (ocho millones dos mil novecientos setenta y tres pesos 42/100 M.N.)

La cédula de evaluación social fue aplicada a **204** personas beneficiarias, de manera electrónica, de las cuales **110** son mujeres y **94** hombres**,** en su mayoría dentro del rango de edad de **21 a 25 años.**

El apoyo o servicio recibido por parte de las personas beneficiarias fue: **Financiamiento.**

XII.I Acciones de capacitación y difusión

La Dependencia responsable del programa brindó capacitación en materia de contraloría social a **149** personas beneficiarias del programa en 1 municipio (León).

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.

XII.II Evaluación al Programa

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

Tipo de cédula	Física	Telefónica	Electrónica
	0	0	204



La modalidad de las acciones de evaluación realizadas en el **programa QC0008 Financiamiento Educativo GTO** fue por medio de la contraloría social en Programas Sociales Estatales.

Modalidad contraloría	PSE	OP	Ambas
	204	0	0



De las **204** personas que respondieron la cédula de evaluación social **110** son mujeres y **94** hombres.

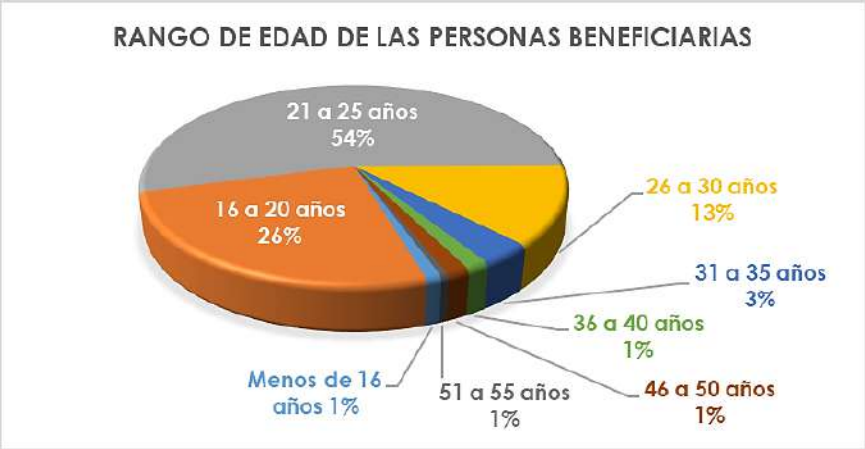
Beneficiarios	Beneficiarios participantes en CS
	204

Sexo	Hombres	Mujeres	Sin respuesta
	94	110	0



El rango de edad de las personas beneficiarias que respondieron la cédula de evaluación social, con mayor frecuencia oscila en **21 a 25 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**
	2	**52**	**110**	**26**	**7**	**3**
	41 a 45 años	**46 a 50 años**	**51 a 55 años**	**56 a 60 años**	**Más de 60 años**	
	0	**3**	**1**	**0**	**0**	



Preguntas y frecuencia de las respuestas en cédulas de evaluación social

87% de las personas beneficiarias que llenaron la cédula de evaluación social respondieron que sí conocen el nombre del programa, sin embargo, **13%** de ellas indicaron desconocerlo.

1. ¿Conoce el nombre del programa social del cual es beneficiario (a)?	**Sí**	**No**
	178	**26**



Respecto a la pregunta de, si las personas beneficiarias conocen el nombre de la institución responsable del programa, **91%** mencionaron sí conocer esa información, mientras que el **9%** restante lo desconocen.

2. ¿Conoce el nombre de la Institución responsable del programa social?	Sí	No
	185	19



En la pregunta que menciona si conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa, **95%** respondió sí conocer la información, en tanto que un **5%** señala que no.

3. ¿Conoce sus derechos y obligaciones como persona beneficiaria del programa social?	Sí	No
	193	11



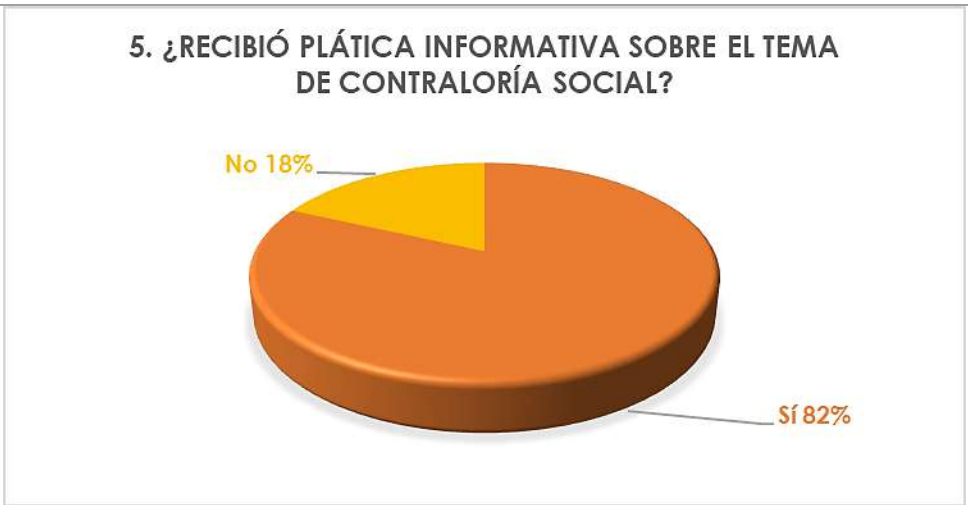
El **97%** de las personas encuestadas mencionó que sí se les informó sobre las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social, y el **3%** indicó lo contrario.

4. ¿Le informaron las fechas en las que recibiría el apoyo, capacitación o servicio del programa social?	Sí	No
	197	7



En otra cuestión, el **82%** de las y los ciudadanos respondieron que sí recibieron la plática de contraloría social, mientras que el **18%** restante dijo no haberla recibido.

5. ¿Recibió plática informativa sobre el tema de contraloría social?	Sí	No
	167	37



En la pregunta que menciona cómo se enteró del programa, el **41%** de las personas respondieron haberse enterado por un familiar, vecino o amigo, el **2%** por cartel informativo, un **3%** a través de una oficina de gobierno, el **2%** por una persona servidora pública, el **16%** a través de la escuela, un **32%** por redes sociales y un **4%** por algún medio alternativo.

6. ¿Cómo se enteró del programa social?	Familiar, vecino o amigo	Cartel Informativo	Delegado	Oficina de gobierno	Persona servidora pública	Escuela	Redes sociales	Otro
	83	5	0	6	3	33	66	8



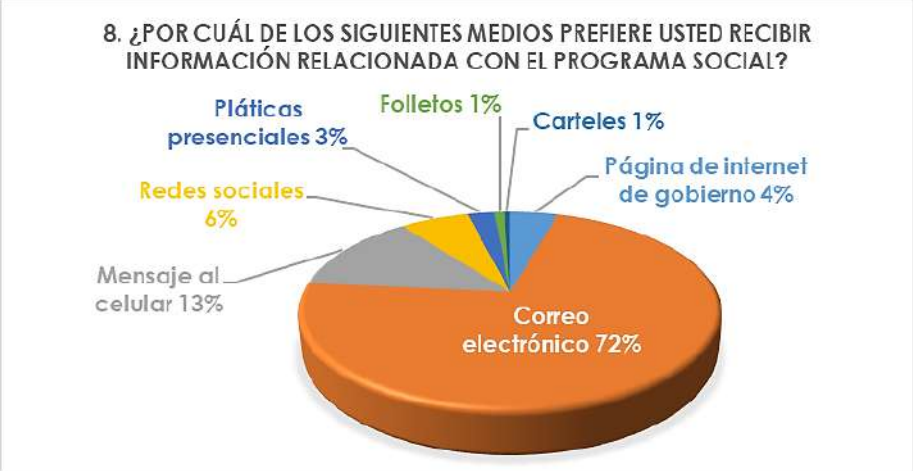
Respecto a si las personas beneficiarias consideran necesario que se les brinde más información sobre el programa **60%** mencionaron que sí y **40%** dijeron que no.

7. ¿Considera necesario que se le dé más información sobre el programa social?	Sí	No
	123	81



Sobre el cuestionamiento de por qué medio prefiere la persona beneficiaria recibir información sobre el programa social, un **4%** señalaron que por la página de internet de gobierno, el **72%** dijeron que por correo electrónico, **13%** por medio de mensaje al celular, **6%** a través de redes sociales, un **3%** mediante pláticas presenciales, el **1%** con folletos, y otro **1%** a través de 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
	9	147	27	13	5	2	1



En cuanto a la pregunta que menciona si el trámite para ser beneficiado por el programa social fue fácil de realizar, El **88%** mencionaron que sí y **12%** que no.

9. ¿El trámite para ser beneficiario del programa social fue fácil de realizar?	Sí	No
	179	25



La respuesta a la pregunta de si el apoyo, capacitación o servicio les fue otorgado en las fechas establecidas fue sí en el **89%** de las cédulas de evaluación social, y negativa en el **11%** restante.

10. ¿El apoyo, capacitación o servicio le fue otorgado en las fechas establecidas?	Sí	No
	181	23



En la pregunta: ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron? El **95%** de las respuestas fueron afirmativas, y negativas el **5%** de ellas.

11. ¿Recibió el apoyo, capacitación o servicio de acuerdo a lo que le informaron?	Sí	No
	194	10



El **97%** 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? Mientras que al **3%** no le parece que sea así.

12. ¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiario(a) del programa social?	Sí	No
	198	6



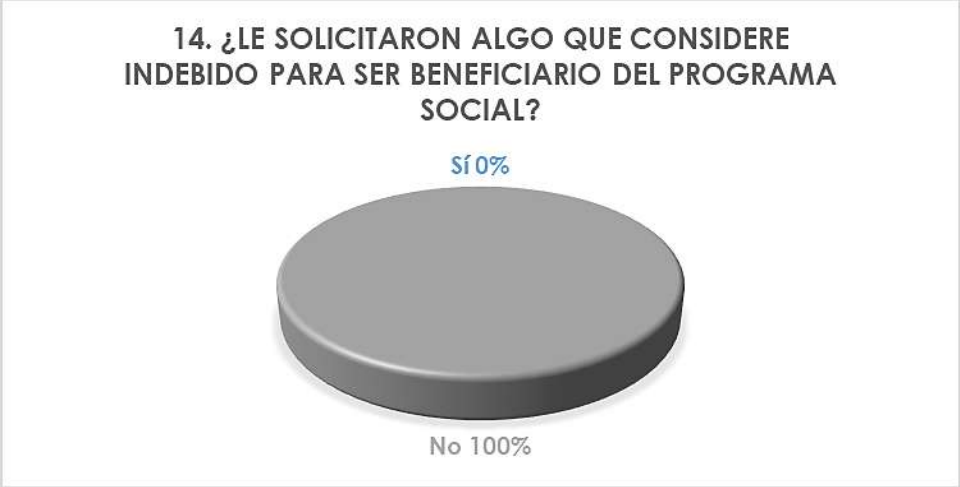
En cuanto a si las personas servidoras públicas del Programa Social fueron amables y respetuosas con las y los beneficiarios, el **100%** de los ciudadanos respondieron que sí.

13. ¿Las personas servidoras públicas que le atendieron fueron amables y respetuosas con usted?	Sí	No
	203	1



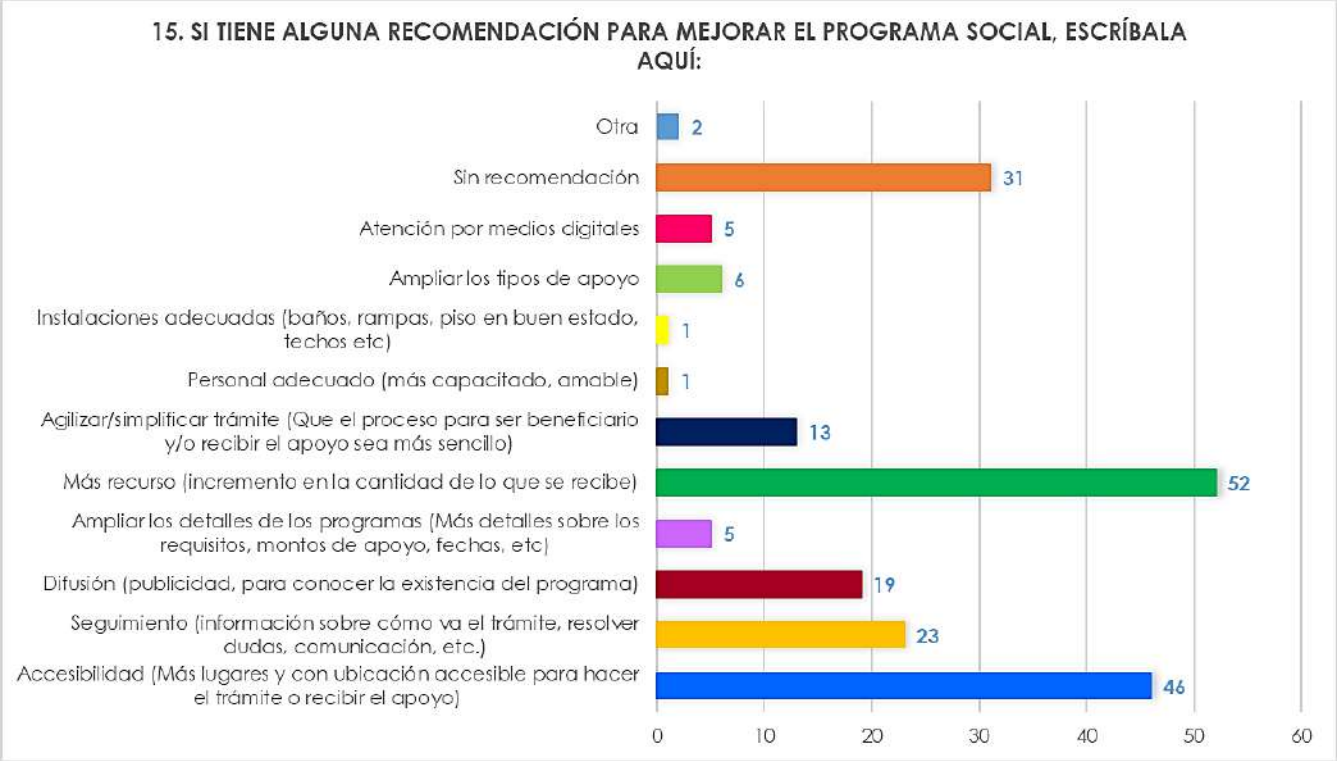
Al preguntarles a las y los beneficiarios si les solicitaron algo que consideren indebido para ser beneficiarios del Programa, el **100%** de las personas mencionaron que no.

14. ¿Le solicitaron algo que considere indebido para ser beneficiario del programa social?	Sí	No
	0	204



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)	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)
	46	23	19	5
	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)	Personal adecuado (más capacitado, amable)	Instalaciones adecuadas (baños, rampas, piso en buen estado, techos etc)
	52	13	1	1
	Ampliar los tipos de apoyo	Atención por medios digitales	Sin recomendación	Otra
	6	5	31	2



Algunas recomendaciones hechas por las personas beneficiarias se encuadran dentro de las categorías predefinidas dentro del sistema de captura, y aquellas que se clasificaron como "otra", se refieren a:

- Accesibilidad y seguimiento.
- Los apoyos que realiza la institución los hace casi exclusivamente en BBVA, los trámites para hacer una apertura de cuenta son excesivamente engorrosos y costosos, para escalar de nivel la cuenta tuve que contratar los servicios de seguro de vida, es necesario que la institución se abra a más instituciones bancarias para hacer accesibles los apoyos, surgen incompatibilidades que van en contra de los fines que deben de tener los programas de apoyo que brinda la institución.

Reporte Ciudadano

Por parte de las personas beneficiarias del **QC0008 Financiamiento Educativo GTO**, 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
	1	1	0	10

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

17. La persona servidora pública involucrada pertenece al nivel de gobierno:	Federal	Estatal	Municipal
	0	11	1

Se recabó **1** solicitud, la cual de manera textual expresa lo siguiente:

- Sus programas son muy buenos, pero sería buena opción que hubiera más sedes cerca, ya que algunas veces es difícil trasladarse hasta león. Si hubiera sedes más cerca los trámites serían más factibles al igual que algunas actividades que tienen.

Este comentario por parte la persona beneficiaria bien puede catalogarse como una recomendación hacia la operatividad del programa social, se solicita a la dependencia valorar su atención.

Asimismo, se recabó **1** queja, las cual manifiesta lo siguiente:

- Información dispersa o poca información.

De igual manera, el planteamiento de la persona beneficiaria se puede clasificar como una recomendación a aspectos operacionales del programa social, asimismo, se solicita a la dependencia considerar su atención.

Por otro lado, **10** beneficiarios expresaron su reconocimiento hacia el programa y personas servidoras públicas relacionadas con él, destacando lo siguiente:

- MIs agradecimientos a todos los colaboradores que conforman al Instituto para el Desarrollo y Atención a las Juventudes del Estado de Guanajuato, por ese apoyo que se nos han otorgado, Reitero mis agradecimientos a todos, y nuevamente gracias por todos esos recursos que promueven y que nos apoyan, ya que, gracias a ello, muchos hemos llegado a nuestras metas y logrado nuestros propósitos. Millones de gracias.
- Reconocer la ayuda que se nos brindó durante el procedimiento del trámite, también la amabilidad y empatía que nos brindó.
- Quiero agradecer infinitamente por su buen trato hacia mi aval y hacia a mí en todo momento, siempre brindándome atención de forma clara y organizada, con bastante respeto y amabilidad, quiero felicitar a todas estas personas por su calidad humana y la pasión por servir a la ciudadanía, quiero mencionar que son muy puntuales y carismáticos ante cualquier duda y muy leales al seguimiento de mi crédito educativo. Finalmente quiero mencionar que son unas personas extraordinarias y que sigan así, apoyando, orientando, resolviendo y brindando esa atención de calidad y que lo sigan haciendo desde su corazón como

siempre. Muchísimas gracias a todos ellos y a juventudes Gto, por apoyar mi proceso de formación educativa, estoy muy agradecida y finalizando mi licenciatura.

- Brindó una excelente atención, muy amable y claro en sus explicaciones, siempre atento y paciente para tomar llamadas, explicar, e informar sobre los trámites. Una felicitación muy grande por su trabajo.

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

- Miriam Gaona.
- Karen Landín.
- Andrés Lindoro.
- Andrea Luna.
- Brenda Salazar.
- Jonathan de Jesús Andrade Muñoz.

XIII. Conclusiones y Recomendaciones

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

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

- Para el ejercicio 2025, elaborar el Plan de Acción en el plazo establecido por la Secretaría de la Honestidad en el cronograma de actividades.

- Realizar acciones de capacitación y difusión de la contraloría social con personas beneficiarias de otros municipios del Estado, ya que, de acuerdo a la información registrada en el Sistema Informático, en el 2024 únicamente se realizó dicha actividad en con beneficiarios del Municipio de León.

- En el próximo ejercicio, ingresar regularmente a las bases de datos con las respuestas de las personas a las cédulas de evaluación social, con la intención de monitorear el avance en relación a la muestra, así como identificar y dar atención oportuna a las situaciones planteadas en la sección de reporte ciudadano.

- Concertar con la Secretaría de la Honestidad actividades de verificación, con el objetivo de que en el ejercicio 2025 se le pueda otorgar a la Dependencia el acompañamiento correspondiente para la aplicación de cédulas de evaluación social, así como en las acciones de capacitación y difusión de la contraloría social con las personas beneficiarias, aún y cuando estas se lleven a cabo en línea.


GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO
2024
2030
HONESTIDAD
SECRETARÍA DE LA HONESTIDAD