

CONTRALORÍA SOCIAL
EN PROGRAMAS SOCIALES
ESTATALES



2020

Secretaría de
Seguridad Pública
del Estado de
Guanajuato

• INFORME DE RESULTADOS •



Secretaría de
la Transparencia
y Rendición
de Cuentas

Introducción

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

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

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

Objetivo

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

Marco jurídico

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

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

Estrategia

- I. **Meta 2020:** Incorporar la contraloría social en el 100% de los programas sociales estatales que opera la instancia normativa.
- II. **Enlace:** Mtro. Marco Antonio Sánchez Aparicio.
- III. **Mecanismo:** Se identificaron los programas sociales estatales a través de la Ley del Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato del año Fiscal y con ello se inició el proceso.

Vinculación

- I. **Plan Sexenal de Trabajo de Contraloría Social (PSTCS):** Se procedió con la firma del plan sexenal de trabajo entre la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas y la Secretaría de Seguridad Pública.
- II. **Herramienta de registro y seguimiento:** Se estableció el sistema de contraloría social como medio oficial, para registrar y verificar el cumplimiento de las actividades de contraloría social acordadas.

Metodología para la definición de la Muestra

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

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

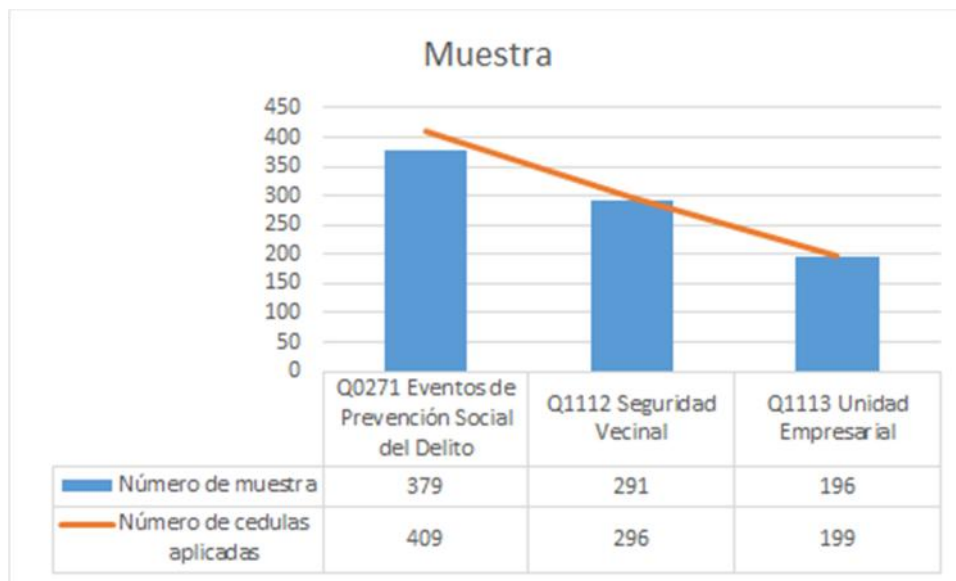
Dónde:

α_c = Valor del nivel de confianza (varianza)

e = Margen de error

N = Tamaño Población (universo)

A continuación se presenta el nivel de cumplimiento:





Acciones realizadas

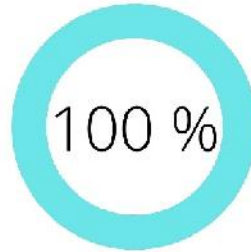
Durante 2020 se realizaron actividades de contraloría social en los 3 programas sociales estatales definidos en la Ley de Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato para el Ejercicio Fiscal de 2020, esto representó el 100%.

Programas Sociales Participantes

Q0271 Eventos de Prevención Social del Delito
Q1112 Seguridad Vecinal
Q1113 Unidad Empresarial

Q0271 Eventos de Prevención Social del Delito

Porcentaje de cumplimiento



Cédulas de evaluación reportadas

Objetivo del programa

Informar a los Guanajuatenses en temas de prevención social de la violencia y la delincuencia, mediante eventos de prevención.

Características del apoyo

Los tipos de apoyo que otorga el Programa son los siguientes:

El programa se trabaja a través de acciones enfocadas a la prevención social de la violencia y la delincuencia mediante actividades que fomenten la cultura de la legalidad, no violencia y participación ciudadana, difundiendo valores universales entre los diversos grupos y entornos que conforman la sociedad guanajuatense. Lo anterior mediante actividades como: Actividades de convivencia, actividades de formación, actividad física, actividades preventivas, campamentos, capacitaciones, clínicas deportivas, concursos culturales, conciertos didácticos, ferias de prevención, foros de prevención, intercambios de juguetes bélicos, marchas por la prevención, mini olimpiadas deportivas, presentaciones de obras de teatro, paseos ciclistas, pláticas, rallys de actividades, reuniones de gabinetes municipales prevención, semanas de prevención, talleres y torneos deportivos, etc.; reforzando la campaña permanente “Actuar es Prevenir” mediante la entrega de material de apoyo y difusión que indican los números de emergencias 911, atención a la mujer 075 y 098 de denuncia anónima; informando de manera gratuita y de forma permanente a niños, niñas, adolescentes, jóvenes y público en general.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes



Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q0271 Eventos de Prevención Social del Delito					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Sí	No	No sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	405	4	0	0	409
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	393	14	2	0	409
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	383	20	6	0	409
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	353	51	4	1	409
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	3	406	0	0	409
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	400	5	3	1	409
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	385	16	7	1	409
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	392	9	6	2	409
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	387	14	6	2	409
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	360	35	14	0	409
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	383	14	12	0	409
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	387	7	14	1	409
¿Considera de utilidad la información que recibió?	405	4	0	0	409
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	182	212	0	15	409

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 405 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 99% del total de las personas que respondieron la cédula de

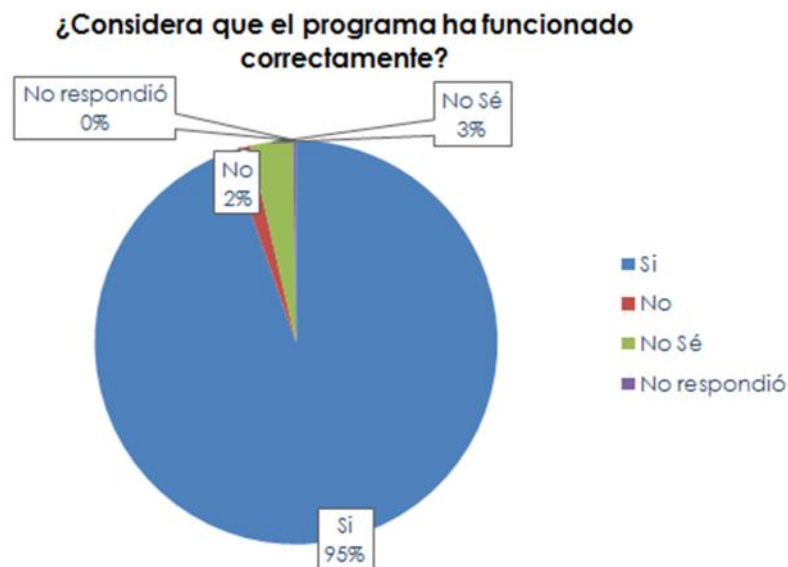
evaluación; el 88% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 94% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

“Mi felicitación por la ardua labor que se implementa para prevención, es necesario crear una cultura para la paz y los tópicos que se tocan propician entrar a un nuevo entendimiento que sin duda nos será de gran provecho.”

Beneficiario de Guanajuato

Aspectos destacables de la evaluación:

El 95% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

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

- ✓ Hacer las capacitaciones más dinámicas.
- ✓ Disminuir el tiempo de las sesiones.
- ✓ Mejorar la interacción con los participantes.

- ✓ Que se nos brinde más apoyo.
- ✓ Continuar con el programa.
- ✓ Implementar el programa en planteles escolares.
- ✓ Apoyar a más personas.
- ✓ Mayor difusión del programa en redes sociales.
- ✓ Promover más estos programas.
- ✓ Brindar más conferencias.
- ✓ Evitar la saturación en los eventos (plataforma).
- ✓ Mejorar la plataforma.
- ✓ Seguimiento
- ✓ Segunda parte del foro.
- ✓ Comprometerse con la prevención.
- ✓ Darle continuidad a los cursos.

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia, sin embargo al no haber plasmado en la cédula el nombre de las personas que han dejado una imagen positiva en ellos, no se incluyen en esta evaluación los servidores públicos destacados.

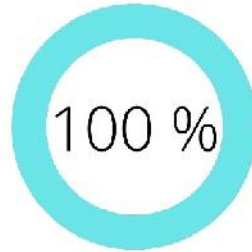
Nota: Para considerar a los servidores públicos como destacados es necesario contar con su nombre completo para que puedan ser debidamente identificados.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento del 100% de la meta establecida para la aplicación de cédulas de evaluación en el tiempo que marcan los lineamientos de evaluación y dar seguimiento a los procesos de la Contraloría Social.

Q1112 Seguridad Vecinal

Porcentaje de cumplimiento



Cédulas de evaluación reportadas

Objetivo del programa

Fomentar la organización entre los vecinos, para disminuir y erradicar conductas antisociales en su comunidad, colonia, zona habitacional o barrio, coadyuvando con las autoridades Municipales y la Secretaría de Seguridad Pública del Estado, en las acciones de prevención de la violencia y la delincuencia.

Características del apoyo

Los tipos de apoyo que otorga el Programa son los siguientes:

Promoción de la cultura de la legalidad y prevención a través de la instalación de Comités de Seguridad Vecinal.

Al no contar este programa con Reglas de Operación la información se obtuvo de la página de la Secretaría de Seguridad Pública:

<http://seguridad.guanajuato.gob.mx/vinculacion/seguridad-vecinal/>

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes



Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa Q1112 Seguridad Vecinal					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	290	2	3	1	296
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	284	7	5	0	296
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	281	6	9	0	296
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	281	7	7	1	296
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	295	1	0	296
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	294	2	0	0	296
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	288	5	3	0	296
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	286	3	6	1	296
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	283	4	8	1	296
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	277	12	6	1	296
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	291	1	1	3	296
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	274	7	4	11	296
¿Considera de utilidad la información que recibió?	294	0	1	1	296
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	172	107	1	16	296

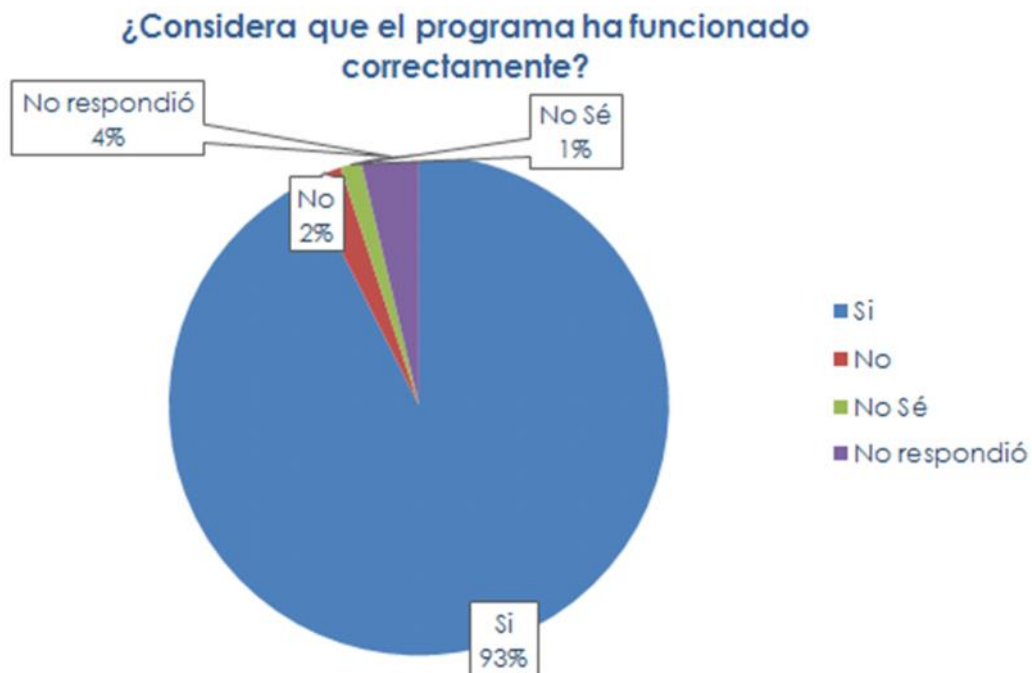
Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 290 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 98% del total de las personas que respondieron la cédula de evaluación; el 94% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 95% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

“El programa te orienta para organizarte como colonia”.

Beneficiaria San Luis de la Paz

Aspectos destacables de la evaluación:

El 93% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

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

- ✓ Continuar con el apoyo
- ✓ Abordar otros temas como: prevención de adicciones, faltas administrativas, violencia familiar y autocuidado.
- ✓ Incrementar el número de capacitaciones.
- ✓ Mayor difusión sobre el programa.
- ✓ Ponencias más dinámicas.

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia, sin embargo al no haber plasmado en la cédula el nombre de las personas que han dejado una imagen positiva en ellos, no se incluyen en esta evaluación los servidores públicos destacados.

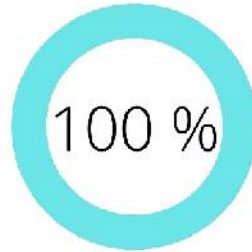
Nota: Para considerar a los servidores públicos como destacados es necesario contar con su nombre completo para que puedan ser debidamente identificados.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

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

Q1113 Unidad Empresarial

Porcentaje de cumplimiento



Cédulas de evaluación reportadas

Objetivo del programa

Fomentar la cultura de la prevención social y situacional en empresas establecidas en parques industriales, a fin de que se conozcan y se ejerciten medidas de autoprotección contra la violencia, conductas antisociales, la protección y la promoción de los derechos humanos.

Características del apoyo

Los tipos de apoyo que otorga el Programa son los siguientes:

El programa se desarrolla a través de diagnósticos, talleres, conferencias y eventos.

Al no contar este programa con Reglas de Operación la información se obtuvo de la página de la Secretaría de Seguridad Pública:

<http://seguridad.guanajuato.gob.mx/vinculacion/idades-de-prevencion-empresarial/>

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes



Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q1113 Unidad Empresarial					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	198	0	0	1	199
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	192	5	2	0	199
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	190	5	4	0	199
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	189	6	3	1	199
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	199	0	0	199
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	199	0	0	0	199
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	196	3	0	0	199
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	198	0	1	0	199
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	197	0	2	0	199
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	171	24	4	0	199
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	198	1	0	0	199
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	190	6	2	1	199
¿Considera de utilidad la información que recibió?	195	0	0	4	199
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	50	121	0	28	199

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 198 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del

programa, lo que representa el 99% del total de las personas que respondieron la cédula de evaluación; el 86% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 95% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

Por lo anterior se considera necesario reforzar la capacitación a fin de que los ciudadanos tengan más claridad en los temas donde hace falta fortalecer sus conocimientos.

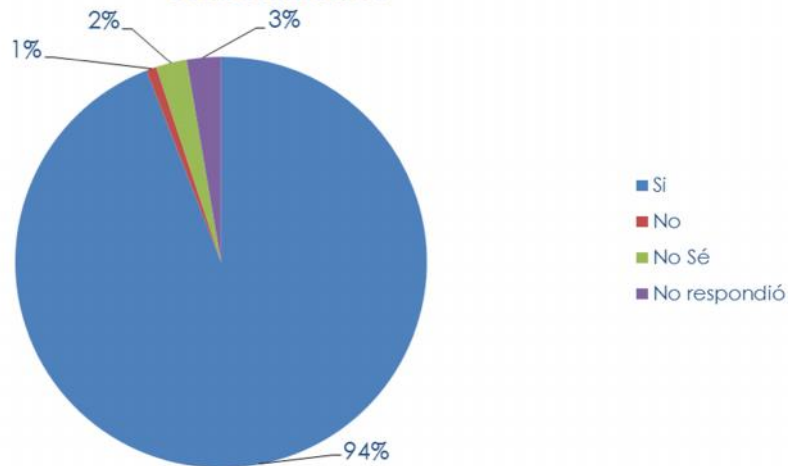
“Muy buena capacitación desde el contenido hasta la presentación”.

Beneficiario de Apaseo el Grande

Aspectos destacables de la evaluación:

El 95% de los participantes opinó que el programa está funcionando de forma adecuada.

¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

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

- ✓ Incrementar el número de capacitaciones.
- ✓ Contar con un internet que no falle tanto.
- ✓ Ponencias más dinámicas.
- ✓ Mayor difusión.
- ✓ Adecuarse a los horarios de la empresa para la realización de las capacitaciones.
- ✓ Integrar dinámicas en las capacitaciones.
- ✓ Hacer ponencias para empresas pequeñas.
- ✓ Que consideren en sus temas a los comerciantes.
- ✓ Impartir capacitaciones los fines de semana y por las noches.

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia, sin embargo al no haber plasmado en la cédula el nombre de las personas que han dejado una imagen positiva en ellos, no se incluyen en esta evaluación los servidores públicos destacados.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

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

Conclusiones y Sugerencias para Crear Plan de Mejora	
Programa	<p>Puntualidad: Se brindaron los beneficios de los programas conforme a las fechas programadas, esto de acuerdo a las respuestas del 97% de los beneficiarios que respondieron las cédulas de evaluación.</p> <p>Desarrollo de la comunidad: El 97% de los comentarios vertidos por los beneficiarios que respondieron las cédulas de evaluación indican que los apoyos recibidos les han permitido mejorar su calidad de vida.</p> <p>Quejas y Denuncias: Implementar un mecanismo de atención a quejas y denuncias derivadas por irregularidades en el programa y darlo a conocer a los beneficiarios.</p> <p>Dar respuesta a los reportes ciudadanos (quejas, denuncias, solicitudes) en un plazo no mayor a 20 días hábiles de acuerdo a lo establecido en los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Estatales en el Artículo 12 fracción XI. Se deberá subir la evidencia de atención correspondiente al sistema.</p>

Cumplimiento de la meta: Se logró implementar la contraloría social en los 3 programas establecidos en la Ley del Presupuesto General de Egresos del año de ejercicio.

Recomendaciones:

- Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento de la meta en el 2021.
- Realizar avances periódicos en la captura de cédulas en el sistema (semanal, quincenal) a fin de garantizar la atención oportuna a los reportes ciudadanos.
- Revisar las sugerencias ciudadanas que vienen plasmadas en las cédulas capturadas en el sistema, ya que es información que compete directamente a la Dependencia.