

# GUANAJUATO

Gobierno del Estado • Secretaría de la  
Transparencia y Rendición de Cuentas

# 2021

## Informe Contraloría Social en Programas Sociales Estatales.

Secretaría de Seguridad Pública.

# SSP



Contenido	
Introducción.....	4
Objetivo.....	4
Fundamento legal de la STRC. ....	4
Nuevas estrategias.....	5
I.Meta 2021: .....	5
II.Capacitación: .....	5
III.Seguimientos: .....	5
Vinculación estratégica .....	5
I.Plan Sexenal de Trabajo de Contraloría Social (PSTCS): .....	5
II.Único enlace:.....	5
III.Herramienta de registro y seguimiento:.....	5
Definición de la muestra .....	6
Marco institucional.....	6
Acciones realizadas.....	6
Análisis FODA.....	6
Nivel de cumplimiento de la Institución.....	7
Programas Sociales participantes .....	8
Q0271 Eventos de Prevención Social del Delito.....	8
Identificación de participación ciudadana .....	9
Información General Eventos de prevención del delito.....	9
Evaluación al Programa. ....	9
Capacitación en el Programa. ....	10
Reporte Ciudadano.....	10
Servidores públicos destacados.....	11
Recomendaciones.....	11
Clasificación de las principales recomendaciones ciudadanas.....	11
Q1112 Seguridad Vecinal. ....	12
Información General Seguridad vecinal.....	13
Evaluación al Programa .....	13
Capacitación en el Programa .....	13
Reporte Ciudadano.....	14
Servidores públicos destacados .....	14

Recomendaciones.....	15
Clasificación de las principales recomendaciones ciudadanas.....	15
Q1113 Unidad Empresarial.....	16
Información General Unidad empresarial .....	17
Evaluación al Programa .....	17
Capacitación en el Programa .....	17
Reporte Ciudadano.....	18
Servidores públicos destacados .....	18
Recomendaciones.....	19
Clasificación de las principales recomendaciones ciudadanas.....	19

## Introducción



En la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, estamos comprometidos con impulsar la participación ciudadana a través de las acciones de contraloría social en los proyectos, programas, obras, acciones, trámites y servicios a cargo de la Administración Pública Estatal.

Estos trabajos de vigilancia, seguimiento y evaluación se encuentran alineados 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**.

Plan Estatal de Desarrollo 2040  
El Programa de Gobierno 2018-2024  
Específicamente al objetivo 6.1.4  
**Fortalecer la gestión pública.**



El Programa Estatal de Contraloría y Evaluación Social es de gran importancia, pues constituye 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 contribuyendo a fomentar la integridad y transparencia en el desempeño del servicio público, a través de 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, para implementar acciones de mejora, desde la perspectiva ciudadana.



### Fundamento legal de la STRC.

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.



### **Nuevas estrategias**

- I. **Meta 2021:** Incorporamos la contraloría social en el 100% de los programas sociales estatales que cuentan con Reglas de Operación.
- II. **Capacitación:** Se dio capacitación a enlaces, directivos y personal operativo para garantizar que la información llegue al beneficiario.
- III. **Seguimientos:** Se dio seguimiento a los avances de los programas participantes con:
  - Cortes mensuales;
  - Llamadas a beneficiarios;
  - Inspección de cédulas físicas;
  - Visitas a las instituciones evaluadas;
  - Verificación de datos;
  - Seguimiento a recomendaciones y plan de mejora;
  - Asesorías telefónicas a enlaces; y
  - Reuniones virtuales.



### **Vinculación estratégica**

- I. **Plan Sexenal de Trabajo de Contraloría Social (PSTCS):** Firma del plan entre la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas y la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Guanajuato.
- II. **Único enlace:** Se cuenta con un enlace designado para atender los temas de la Contraloría Social.
- III. **Herramienta de registro y seguimiento:** Se establecieron herramientas gratuitas colaborativas digitales, para registrar y verificar el cumplimiento de las actividades de contraloría social.



## 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 del siguiente modelo estadístico:

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

Donde:

$\alpha_c$  = Valor del nivel de confianza (varianza).

$e$  = Margen de error.

$N$  = Tamaño Población (universo).

Para el cálculo se consideró el universo de población objetivo que se muestra en las Reglas de Operación del Programa Social.

## Marco institucional

La obligatoriedad al cumplimiento de las acciones de Contraloría se encuentra contenida en las Reglas de Operación de los Programas Sociales Estatales.

## Acciones realizadas

En el 2021 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 2021, esto representó el 100 %.

## Análisis FODA

Derivado del análisis de las cédulas de evaluación, y el seguimiento dado a las acciones de contraloría social se detectan los siguientes factores críticos.





Imagen 1. Análisis FODA  
 Elaboró: DPC de la STRC.

### Nivel de cumplimiento de la Institución

Secretaría de Seguridad Pública			
Actividad	Cumplimiento	Temporalidad	Notas
Publicó informe 2020 en su página web.	Sí	Correcta	
Dio respuesta a Recomendaciones Ciudadanas 2020.	Sí	Correcta	
Generación de Plan de Mejora 2020.	Sí	Correcta	
Publicación de Plan de Mejora y Recomendaciones ciudadanas en su web 2020.	Sí	Correcta	
Cumplió con la totalidad de las muestras de aplicación en sus programas participantes 2021.	Sí	Correcta	
Cumplió con la totalidad de las muestras de capacitación en sus programas participantes 2021.	Sí	Correcta	
Cumplió con la totalidad de las muestras de difusión en sus programas participantes 2021.	Sí	Correcta	

Tabla 1. Cumplimiento de la institución  
 Elaboró: DPC de la STRC.

## Programas Sociales participantes

### Q0271 Eventos de Prevención Social del Delito.



347 cédulas aplicadas

100 %

ENLACE DE CONTRALORÍA SOCIAL:



Hermila Márquez Martín

**Sí** Cumplió con la muestra de 341 cédulas



Hombre

Mujer

Sin especificar

130

217

0

## NATURALEZA Y FINALIDAD DEL INFORME

El documento está enfocado en las acciones realizadas en favor de la población Guanajuatense principalmente de la que se encuentran en situación de vulnerabilidad; buscando con el resultado mejorar la implementación de los Programas Sociales, a través del análisis de los datos contenidos en las cédulas de evaluación social.

También se pueden encontrar las observaciones que la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas ha realizado derivado de la implementación de las acciones de contraloría Social.



## OBJETIVO DEL PROGRAMA



Informar a las y los guanajuatenses en relación con hábitos de autocuidado, cultura de legalidad y de la denuncia, prevención social de la violencia y la delincuencia, mediante la realización de eventos de formación, convivencia, culturales, deportivos y campañas de distribución de material lúdico y de difusión, propiciando una mayor participación social en la materia.

## MONTO



Recurso aprobado para el Programa es de \$7,000,000.00 (siete millones de pesos 00/100 M.N.).

[https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/sites/default/files/programas\\_sociales/reglas\\_operacion/2021\\_SSPEG\\_Programa\\_eventos\\_prevenccion\\_social\\_delito\\_lineamientos\\_0.pdf](https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/sites/default/files/programas_sociales/reglas_operacion/2021_SSPEG_Programa_eventos_prevenccion_social_delito_lineamientos_0.pdf)

## CARACTERÍSTICAS DEL APOYO

El Programa oferta los siguientes de servicios:

-Acciones de formación, deportivas, culturales, de convivencia y campañas de difusión, en materia de prevención social de la violencia y la delincuencia, con la población en general del Estado de Guanajuato.

## PERFIL DE BENEFICIARIOS

### POBLACIÓN OBJETIVO

Los habitantes del estado de Guanajuato que potencialmente pueden ser vulnerables a factores de riesgo.

Tabla 1: Población objetiva

Fuente: Reglas de operación del Programa Eventos de Prevención Social del Delito publicados en el periódico oficial.



### **Identificación de participación ciudadana**

De acuerdo a Jorge Balbis, la participación ciudadana se entiende como: “toda forma de acción colectiva que tiene por interlocutor a los Estados y que intenta con éxito o no influir sobre las decisiones de la agenda pública”, por otro lado, Silvia Bolos refiere dos formas básicas de participación básica; una que consta de las decisiones de los ciudadanos en asuntos de interés público y otra que trata las prácticas sociales que responden a intereses particulares de distintos grupos que existen en la sociedad.

Es por lo anterior, que a continuación se presentan los resultados de las respuestas obtenidas por parte de los actores comunitarios beneficiarios del programa social, con el propósito de identificar las principales áreas de oportunidad de dicho programa.

La cédula consta de cuatro apartados de los cuales se presenta el análisis a continuación.

### **Información General Eventos de prevención del delito**

La cédula de evaluación fue aplicada a **347** personas, de las cuales **217** fueron mujeres y **130** hombres, en su mayoría de **25 a 54 años**, procedentes principalmente de los municipios de León, Purísima del Rincón, San Miguel de Allende, Pénjamo y San Luis de la Paz.

(Dicha información se encuentra en el anexo 1 al final del documento).

### **Evaluación al Programa**

En este apartado, el **95 %** de los beneficiarios respondieron haberse enterado del programa a través de personal estatal, asimismo, **100 %** refirió conocer el objetivo del programa y sus derechos u obligaciones para ser beneficiario.

El **98 %** respondió conocer las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa, mientras que el resto desconoce dicha información, en cuanto a los requisitos para ser beneficiario del programa, **335** personas respondieron de manera afirmativa a la interrogante.

Por otro lado, el total de los encuestados negaron haber tenido que pagar de forma indebida por el apoyo, respecto al trato por parte de los servidores públicos el **100 %** respondió haber recibido un trato amable y respetuoso, sobre las fechas de entrega del bien o servicio, el **99 %** respondió haber recibido en el tiempo y forma convenidos, y manifestaron que el apoyo recibido contaba con las características que señala el programa.

Para el caso de la interrogante sobre si conocen en dónde presentar una queja o denuncia para reportar irregularidades en el programa, el **3 %** no tiene claro dónde hacerlo.

Respecto a si el apoyo otorgado les ha ayudado a estar en una mejor situación, el **95 %** de los encuestados respondieron que sí, y que desde su percepción el programa funciona de manera correcta.

### Capacitación en el Programa

El **97 %** calificó como “bueno” el trabajo de la persona que impartió la asesoría, capacitación o taller, en su mayoría refieren que es debido a que los trataron bien y les dieron una buena explicación del tema.

Además, el **45 %** de los encuestados mencionaron sí requerir una capacitación adicional de su programa, la mayoría no mencionaron en qué tema y algunos otros solicitaron en el tema de prevención de adicciones.

### Reporte Ciudadano

El **61 %** de los encuestados no presentó reporte ciudadano, mientras que el **39 %** realizó reconocimientos a los servidores públicos, de los cuales según su conocimiento sólo **118** de ellos pertenecen al ámbito estatal y **15** al municipal.



Imagen 2. Reconocimiento al programa/Elaboró: DPC de la STRC.

### Servidores públicos destacados

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

- 🗣️ Hugo Fernando Ruiz Vázquez;
- 🗣️ María del Rosario Gutiérrez Sandoval;
- 🗣️ Fernando Ruiz Miguel;
- 🗣️ Carmela Imelda Salgado Navarro;
- 🗣️ Francisco Hernández García;
- 🗣️ Mariela Rangel Barrientos;
- 🗣️ Mayela Crespo; y
- 🗣️ Judith Isabel Urbina Muñoz.

En total este programa recibió 136 reconocimientos.

### Recomendaciones

La opinión de los beneficiarios es una gran fuente de información que permite obtener datos valiosos para generar mejoras significativas, este programa contó con las siguientes.

### Clasificación de las principales recomendaciones ciudadanas

- 🗣️ El 0.58 % de las personas que respondieron la cédula opinan que debe **ampliarse el apoyo**.
- 🗣️ El 0.58 % de las personas que respondieron la cédula opinan que se deba hacer **mayor difusión del programa**.
- 🗣️ El 29.68 % tuvieron **otra** recomendación no contenida en el catálogo que se tiene en el formulario y no especificó cuál.
- 🗣️ 0.58 % de los beneficiarios respondieron que es importante dar **seguimiento** al programa.
- 🗣️ El 68.59 % de las cédulas **no contaban con recomendación** ciudadana.

(Las especificaciones se encuentran contenidas en el anexo 2, de recomendaciones).

# Q1112 Seguridad Vecinal.



313 cédulas aplicadas

100 %

ENLACE DE CONTRALORÍA SOCIAL:



Hermila Márquez Martín

**Sí**

Cumplió con la muestra de 299 cédulas



Hombre

Mujer

Sin especificar

63

250

0

## NATURALEZA Y FINALIDAD DEL INFORME

El documento está enfocado en las acciones realizadas en favor de la población Guanajuatense principalmente de la que se encuentran en situación de vulnerabilidad; buscando con el resultado mejorar la implementación de los Programas Sociales, a través del análisis de los datos contenidos en las cédulas de evaluación social.

También se pueden encontrar las observaciones que la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas ha realizado derivado de la implementación de las acciones de contraloría Social.



## OBJETIVO DEL PROGRAMA



Fomentar la participación de la comunidad vecinal logrando una mejor interacción entre los vecinos y autoridades para promover conciencia del autocuidado y procurar acciones encaminadas a prevenir actos delictivos.

Asimismo, se atenderá a los jóvenes agrupados en pandillas o en riesgo de pertenecer para hacerlos partícipes como actores de cambio social.

## MONTO



Recurso aprobado para el Programa es de \$3,676,110.00 (tres millones seiscientos setenta y seis mil ciento diez pesos 00/100 M.N.).

[https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/sites/default/files/programas\\_sociales/reglas\\_operacion/2021\\_SSPEG\\_Programa\\_seguridad\\_vecinal\\_lineamientos\\_0.pdf](https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/sites/default/files/programas_sociales/reglas_operacion/2021_SSPEG_Programa_seguridad_vecinal_lineamientos_0.pdf)

## CARACTERÍSTICAS DEL APOYO

Brindar capacitaciones en materia de prevención social de la violencia y la delincuencia a efecto de promover en la comunidad vecinal una mejor interacción entre los vecinos y autoridades, para fomentar la conciencia del autocuidado y procurar acciones encaminadas a prevenir actos delictivos

Generar acciones en materia de prevención social de la violencia y la delincuencia encaminadas a atender a los jóvenes agrupados en pandillas o en riesgo de pertenecer.

## PERFIL DE BENEFICIARIOS

### POBLACIÓN OBJETIVO

Los vecinos organizados integrantes de Comités de Seguridad Vecinal en los 46 municipios y jóvenes agrupados en pandillas o en riesgo de pertenecer

Tabla 1: Población objetivo  
Fuente: Reglas de operación del Programa Seguridad Vecinal publicadas en el periódico oficial.

### Información General Seguridad vecinal

La cédula de evaluación fue aplicada a **313** personas, de las cuales **250** fueron mujeres y **63** hombres, en su mayoría de **25 a 54 años**, procedentes principalmente de los municipios de León, Salamanca y San Diego de la Unión.

(Dicha información se encuentra en el anexo 1 al final del documento)

### Evaluación al Programa

En este apartado, el **39 %** de los beneficiarios respondieron haberse enterado del programa a través de personal estatal, asimismo, **100 %** refirió conocer el objetivo del programa y sus derechos u obligaciones para ser beneficiario.

El **100 %** respondió conocer las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa, en cuánto a los requisitos para ser beneficiario del programa, **312** personas respondieron de manera afirmativa a la interrogante.

Por otro lado, el total de los encuestados negaron haber tenido que pagar de forma indebida por el apoyo, respecto al trato por parte de los servidores públicos el **100 %** respondió haber recibido un trato amable y respetuoso, sobre las fechas de entrega del bien o servicio, el **100 %** respondió haber recibido en el tiempo y forma convenidos, con las características que señala el programa.

Para el caso de la interrogante sobre si conocen en dónde presentar una queja o denuncia para reportar irregularidades en el programa, el **100 %** tiene claro dónde hacerlo.

Respecto a si el apoyo otorgado les ha ayudado a estar en una mejor situación, el total de los encuestados respondieron que sí, y que desde su percepción el programa funciona de manera correcta.

### Capacitación en el Programa

El **99 %** calificó como "bueno" el trabajo de la persona que impartió la asesoría, capacitación o taller, en su mayoría refieren que es debido a que los trataron bien y dieron una buena explicación del tema.

Además, el **35 %** de los encuestados mencionaron sí requerir una capacitación adicional de su programa, la mayoría no mencionaron en qué tema.

## Reporte Ciudadano

El **312** de los encuestados realizaron reconocimientos a los servidores públicos, de los cuales según su conocimiento sólo **311** de ellos pertenecen al ámbito estatal.



Imagen 3. Reconocimiento al programa/Elaboró: DPC de la STRC.

## Servidores públicos destacados

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

- 🗣️ Adriana Graciela Mendoza Palacios;
- 🗣️ Martha Elvira Montoya Prieto;
- 🗣️ José Gustavo Ibarra Irigoyen;
- 🗣️ Luis Antonio Amezcua Morales;
- 🗣️ María Judith Aboytes Barrera;
- 🗣️ Hermila Márquez Martín;
- 🗣️ Carlos Rene Cuevas Olmos;
- 🗣️ Diego Ignacio Barrón Villafaña;
- 🗣️ Karen Alexia Trejo Valdenegro;
- 🗣️ Carlos Rene Cuevas Olmos; y



 Mario Elyut Velázquez Prado.

En total este programa recibió 312 reconocimientos.

### Recomendaciones

La opinión de los beneficiarios es una gran fuente de información que permite obtener datos valiosos para generar mejoras significativas, este programa contó con las siguientes.

### Clasificación de las principales recomendaciones ciudadanas

- El 0.432 % de las personas que respondieron la cédula opinan que debe otorgarse **más recurso** al programa.
- El 10.22 % tuvieron **otra** recomendación no contenida en el catálogo que se tiene en el formulario y no especificó cuál.
- El 89.46 % de las cédulas **no contaban con recomendación** ciudadana.

(Las especificaciones se encuentran contenidas en el anexo 2, de recomendaciones).

# Q1113 Unidad Empresarial



258 cédulas aplicadas

100 %

ENLACE DE CONTRALORÍA SOCIAL:



Hermila Márquez Martín

Sí

Cumplió con la muestra de 248 cédulas



Hombre

Mujer

Sin especificar

130

128

0

## NATURALEZA Y FINALIDAD DEL INFORME

El documento está enfocado en las acciones realizadas en favor de la población Guanajuatense principalmente de la que se encuentran en situación de vulnerabilidad; buscando con el resultado mejorar la implementación de los Programas Sociales, a través del análisis de los datos contenidos en las cédulas de evaluación social.

También se pueden encontrar las observaciones que la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas ha realizado derivado de la implementación de las acciones de contraloría Social.



## OBJETIVO DEL PROGRAMA



El Programa tiene por objetivo general promover la prevención y detección de los factores de riesgo que favorezcan la comisión de delitos dentro y fuera de las organizaciones empresariales, no gubernamentales o análogas y/o de la sociedad en general

## MONTO



Recurso aprobado para el Programa es de \$1,012,000.00 (un millón doce mil pesos 00/100 M.N.).

[https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/sites/default/files/programas\\_sociales/reglas\\_operacion/2021\\_SSPEG\\_%20Programa\\_unidad\\_empresarial\\_lineamientos.pdf](https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/sites/default/files/programas_sociales/reglas_operacion/2021_SSPEG_%20Programa_unidad_empresarial_lineamientos.pdf)

## CARACTERÍSTICAS DEL APOYO

El programa oferta los siguientes tipos de servicio:

Brindar capacitaciones para impulsar una cultura de la prevención social de la violencia y la delincuencia a organizaciones empresariales, no gubernamentales

## PERFIL DE BENEFICIARIOS

### POBLACIÓN OBJETIVO

El personal de las organizaciones empresariales, no gubernamentales o análogas y/o de la sociedad en general

Tabla 1: Población objetivo  
Fuente: Reglas de operación del Programa Unidad Empresarial publicadas en el periódico oficial.

### Información General Unidad empresarial

La cédula de evaluación fue aplicada a **258** personas, de las cuales **128** fueron mujeres y **130** hombres, en su mayoría de **25 a 54 años**, procedentes principalmente de los municipios de León, Valle de Santiago, Irapuato y San Diego de la Unión.

(Dicha información se encuentra en el anexo 1 al final del documento).

### Evaluación al Programa

En este apartado, el **46 %** de los beneficiarios respondieron haberse enterado del programa a través de personal estatal, asimismo, **100 %** refirió conocer el objetivo del programa, así como sus derechos y obligaciones para ser beneficiario.

El **100 %** respondió conocer las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa, en cuanto a los requisitos para ser beneficiario del programa, **257** personas respondieron de manera afirmativa a la interrogante.

Por otro lado, el total de los encuestados negaron haber tenido que pagar de forma indebida por el apoyo, respecto al trato por parte de los servidores públicos el **100%** respondió haber recibido un trato amable y respetuoso, sobre las fechas de entrega del bien o servicio, el **100 %** respondió haber recibido en el tiempo y forma convenidos, con las características que señala el programa.

Para el caso de la interrogante sobre si conocen en dónde presentar una queja o denuncia para reportar irregularidades en el programa, el **99 %** tiene claro dónde hacerlo.

Respecto a si el apoyo otorgado les ha ayudado a estar en una mejor situación, el total de los encuestados respondieron que sí, y que desde su percepción el programa funciona de manera correcta.

### Capacitación en el Programa

El **95 %** calificó como "bueno" el trabajo de la persona que impartió la asesoría, capacitación o taller, en su mayoría refieren que es debido a que los trataron bien y les dieron una buena explicación del tema.

Además, el **42 %** de los encuestados mencionaron sí requerir una capacitación adicional de su programa; pero, la mayoría no mencionaron en qué tema.

## Reporte Ciudadano

El **256** de los encuestados realizaron reconocimientos a los servidores públicos, de los cuales según su conocimiento el total de ellos pertenecen al ámbito estatal.



Imagen 4. Reconocimiento al programa/Elaboró: DPC de la STRC.

## Servidores públicos destacados

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

- 🗣️ Mario Elyut Velázquez Prado;
- 🗣️ Adriana Graciela Mendoza Palacios;
- 🗣️ José Gustavo Ibarra Irigoyen;
- 🗣️ Martha Elvira Montoya Prieto;
- 🗣️ Luis Antonio Amezcua Morales;
- 🗣️ María Judith Aboytes Barrera;
- 🗣️ Hermila Márquez Martín; y
- 🗣️ Karen Alexia Trejo Valdenegro.

En total este programa recibió 256 reconocimientos.

## Recomendaciones

La opinión de los beneficiarios es una gran fuente de información que permite obtener datos valiosos para generar mejoras significativas, este programa contó con las siguientes.

### Clasificación de las principales recomendaciones ciudadanas

- 🗣 El 0.39 % de las personas que respondieron la cédula opinan que debe **ampliarse el apoyo**.
- 🗣 0.39 % de los beneficiarios mencionaron que es necesario **digitalizar el proceso**.
- 🗣 El 0.78 % de las personas que respondieron la cédula opinan que se debe dar **seguimiento al programa**.
- 🗣 23.26 % tuvieron **otra** recomendación no contenida en el catálogo que se tiene en el formulario y no especificó cuál.
- 🗣 79.07 % de las cédulas **no contaban con recomendación** ciudadana.

(Las especificaciones se encuentran contenidas en el anexo 2, de recomendaciones).

### Conclusiones y Sugerencias para crear Plan de Mejora

<b>Resultados Programa</b>	
<b>PUNTUALIDAD</b> 	Se recomienda entregar un calendario con los meses o quincenas en las que se entregará el apoyo en el caso de aquellos que se entreguen de forma cíclica; incluir el monto que se entregará o el tipo de apoyo. Lo anterior con la finalidad de dar certeza al beneficiario sobre cuándo y qué recibirá.
<b>DESARROLLO DE LA COMUNIDAD</b> 	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, por lo que se sugiere establecer mecanismos que permitan dar seguimiento a sus sugerencias a fin de seguir mejorando.
<b>QUEJAS Y DENUNCIAS</b> 	Implementar un mecanismo de atención a quejas y denuncias derivadas por irregularidades en el programa y darlo a conocer a los beneficiarios.
<b>CUMPLIMIENTO DE LA META</b> 	Se cumplió con la muestra establecida por la contraloría social en el total de programas establecidos en la Ley del Presupuesto General de Egresos del año de ejercicio.



## Recomendaciones STRC



- ESTABLECER UNA ESTRATEGIA QUE GARANTICE EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACCIONES DE CONTRALORÍA SOCIAL.
- REALIZAR AVANCES PERIODICOS EN LA CAPTURA DE CEDULAS EN EL SISTEMA (SEMANAL, QUINCENAL) A FIN DE GARANTIZAR LA ATENCION OPORTUNA A LOS REPORTES CIUDADANOS.
- REVISAR QUE LAS CEDULAS APLICADAS CORRESPONDAN AL PROGRAMA A EVALUAR.
- VERIFICAR QUE SE CUENTE CON LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA CAPTURAR LAS CEDULAS DE MANERA CORRECTA, EN CASO DE QUE LA CEDULA SEA FISICA O TELEFONICA.
- CAPACITAR ADECUADAMENTE A LOS BENEFICIARIOS PARA QUE ESTÉN EN POSIBILIDAD DE HACER UN CORRECTO LLENADO DE LA CEDULA, PRINCIPALMENTE SI ES FISICA O ELECTRONICA.
- REALIZAR LA APLICACIÓN DE CEDULAS EN CUANTO SE HAYA INICIADO EL PROGRAMA Y SE HAYA CAPACITADO AL BENEFICIARIO.
- REVISAR LAS SUGERENCIAS CIUDADANAS QUE VIENEN PLASMADAS EN LAS CÉDULAS, YA QUE ES INFORMACION QUE COMPETE DIRECTAMENTE A LA DEPENDENCIA.
- PROPORCIONAR A LA STRC EL PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL.
- PROPORCIONAR AL BENEFICIARIO Y A LA STRC CALENDARIO DE ARRANQUE DEL PROGRAMA E INICIO DE LAS PLÁTICAS O TALLERES.
- GENERAR Y CONCENTRAR LAS EVIDENCIAS DE CAPACITACION Y DIFUSION DE LA CONTRALORIA SOCIAL (LISTAS DE ASISTENCIA Y FOTOGRAFIAS) BRINDADA A LOS BENEFICIARIOS, PARA SER ENTREGADAS A LA STRC.

Imagen 6. Recomendaciones  
STRC Elaboró: DPC de la STRC.



## I. Información General Eventos de Prevención

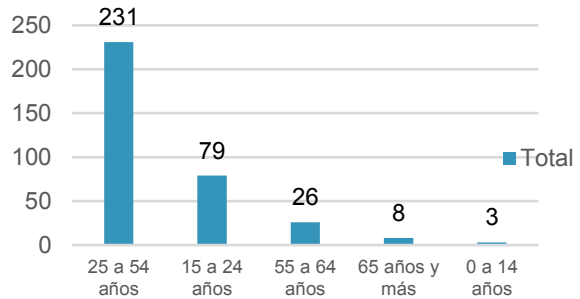
Cuenta de 2. Sexo



2. Sexo

Gráfico 1. Sexo/Programa : "Eventos de Prevención"/  
Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de 3. Rango de edad



3. Rango de edad

Gráfico 2. Rango de edad/Programa : "Eventos de Prevención"/  
Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de 4. Municipio en el que vive

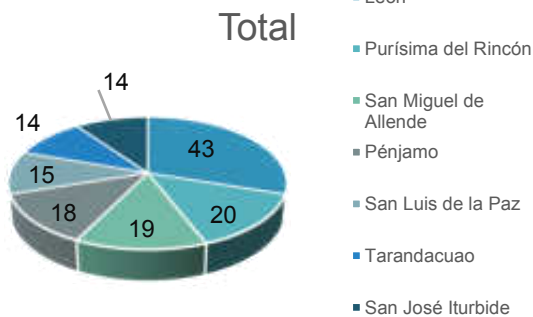
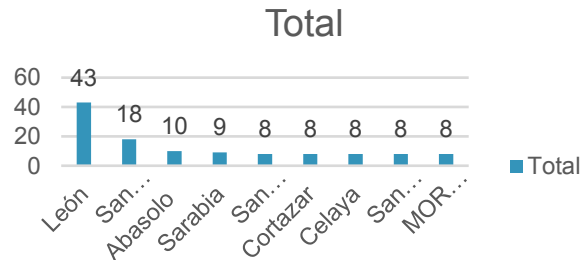


Gráfico 3. Mpio/Programa : "Eventos de Prevención"/  
Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de 5. Comunidad o Localidad en la que vive



5. Comunidad o Localidad en la que vive

Gráfico 4. Comunidad/Programa : "Eventos de Prevención"/  
Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de 6. Colonia en la que vive

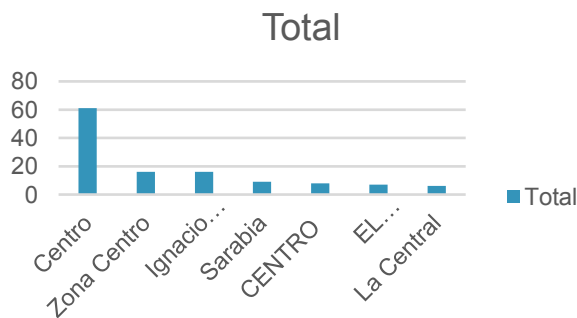


Gráfico 5. Colonia/Programa : "Eventos de Prevención"/  
Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

## II. Evaluación al Programa Eventos de Prevención

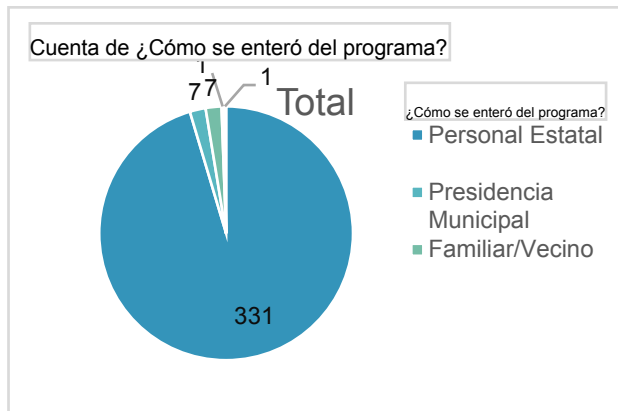


Gráfico 6. ¿Cómo se enteró?/Programa : "Eventos de Prevención"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

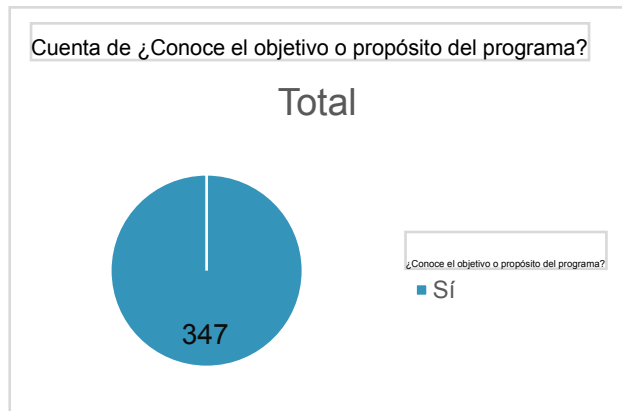


Gráfico 7. Objetivo/Programa : "Eventos de Prevención"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

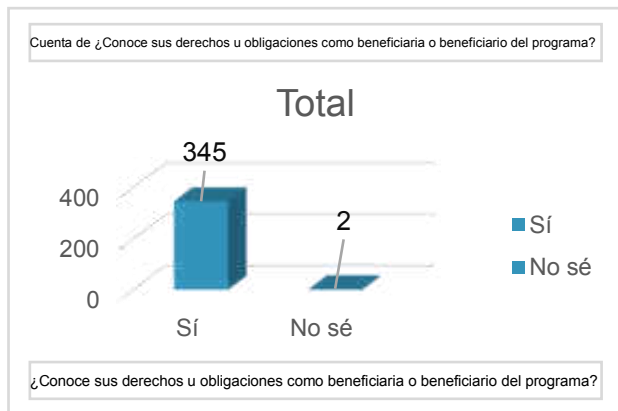


Gráfico 8. Derechos/Programa : "Eventos de Prevención"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

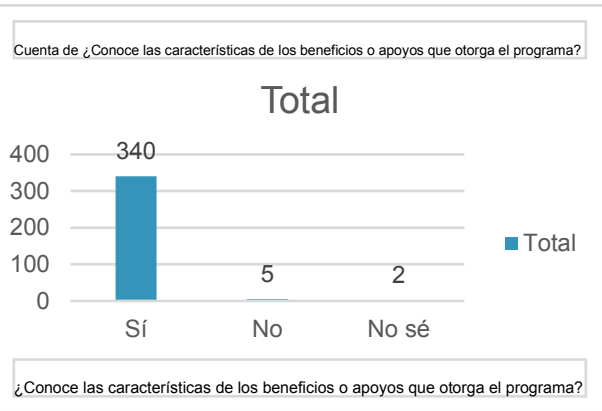


Gráfico 9. CaracterísticasPrograma : "Eventos de Prevención" Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

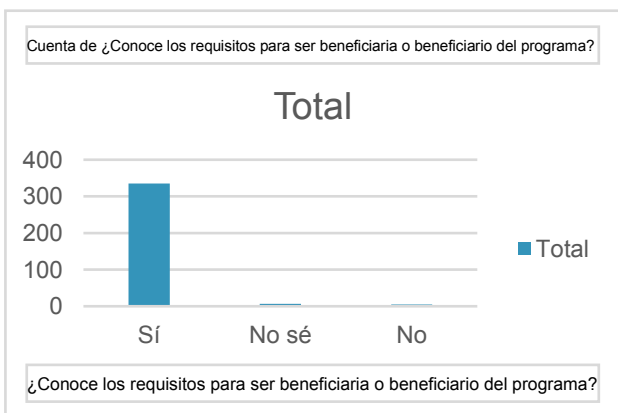


Gráfico 10. Requisitos/Programa : "Eventos de Prevención"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

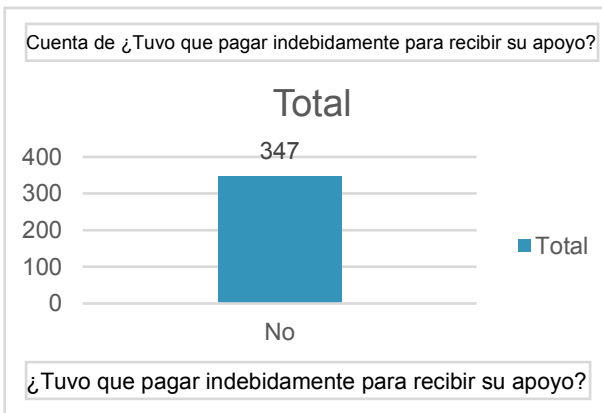


Gráfico 11. Tuvo que pagar/Programa : "Eventos de Prevención"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

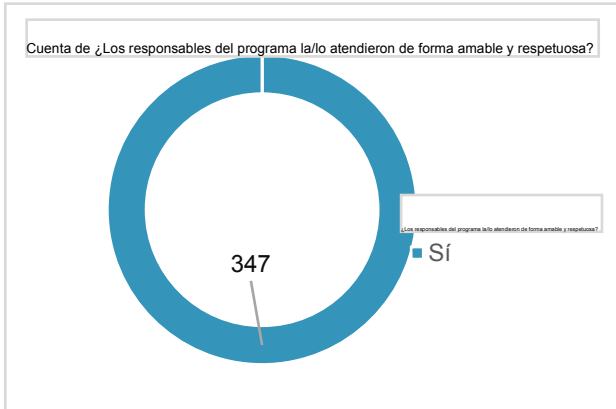


Gráfico 12. Responsables/Programa : "Eventos de Prevención"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

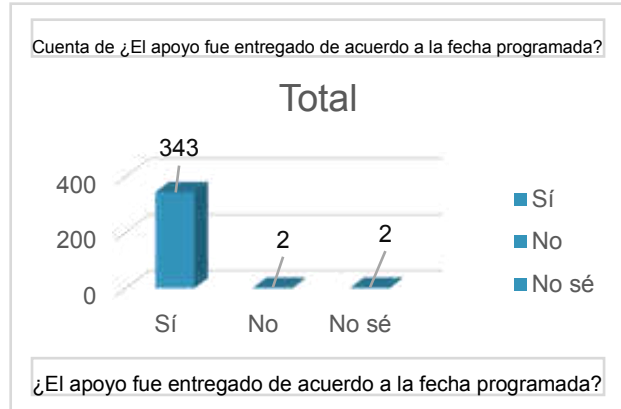


Gráfico 13. Fechas/Programa : "Eventos de Prevención"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

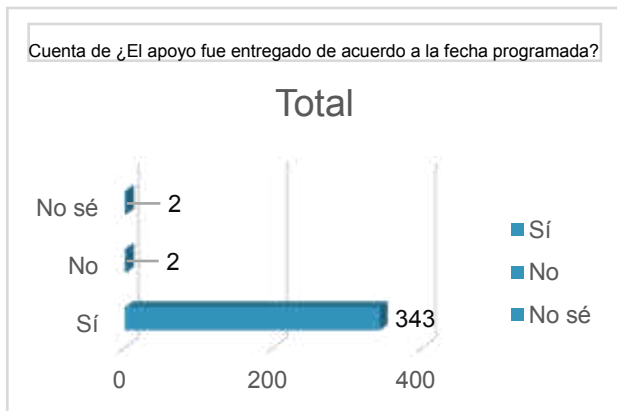


Gráfico 14. Apoyo entregado/Programa : "Eventos de Prevención"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

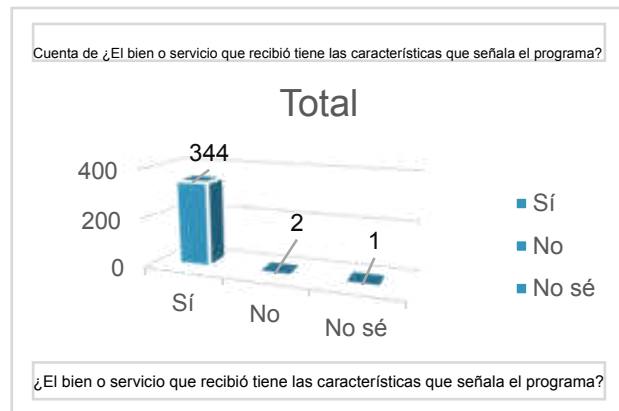


Gráfico 15. Características/Programa : "Eventos de Prevención"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

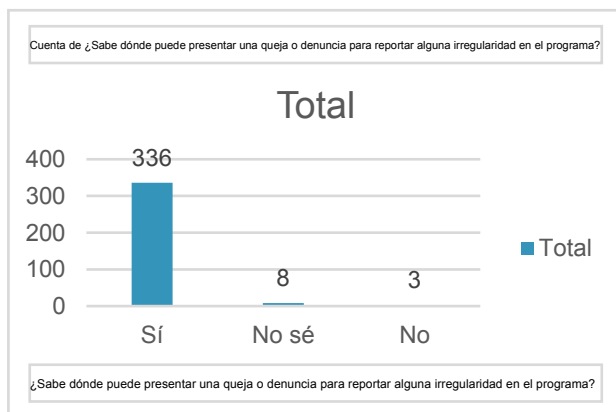


Gráfico 16. ¿Sabe donde presentar una queja?/Programa : "Eventos de Prevención"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

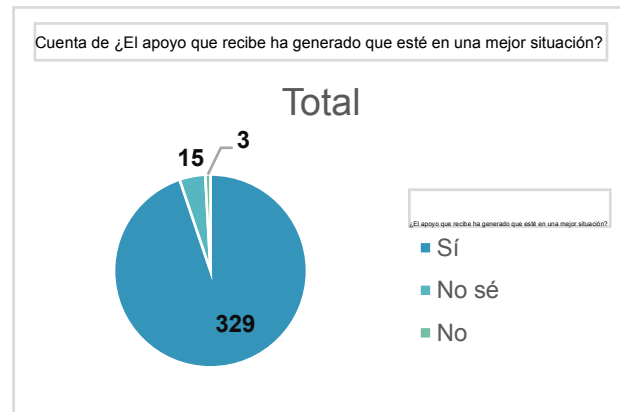


Gráfico 17. Mejorado su situación/Programa : "Eventos de Prevención"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de Clasificación de la sugerencia

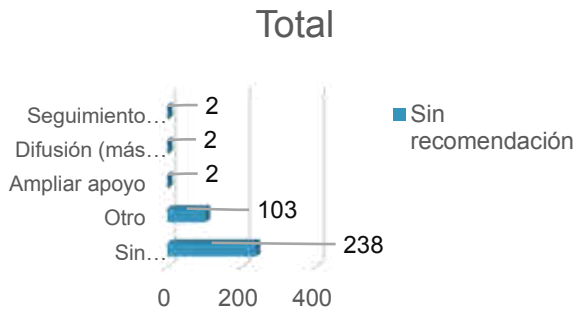
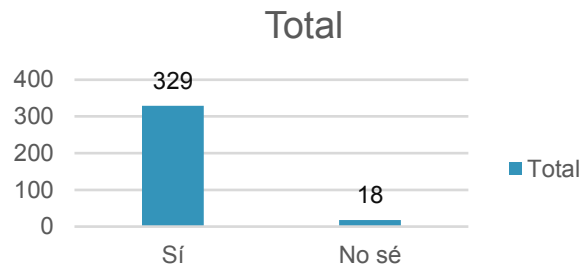


Gráfico 18. Sugerencia/Programa : "Eventos de Prevención" /Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de ¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?

Gráfico 19. ¿El programa ha funcionado correctamente?/Programa : "Eventos de Prevención"/  
Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

## III. Capacitación en el Programa Eventos de Prevención

Cuenta de ¿Cómo califica el trabajo de la persona que impartió la asesoría, capacitación o taller?

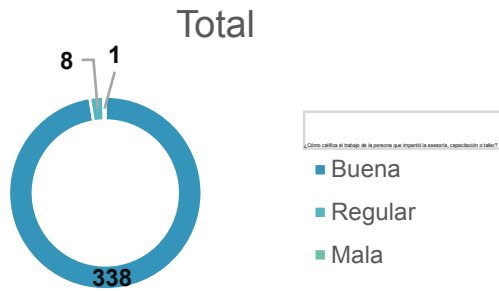
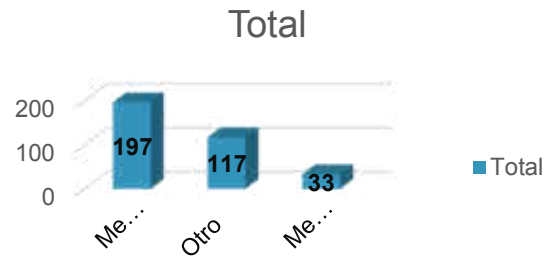


Gráfico 20. ¿Cómo califica el trabajo?/Programa : "Eventos de Prevención"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

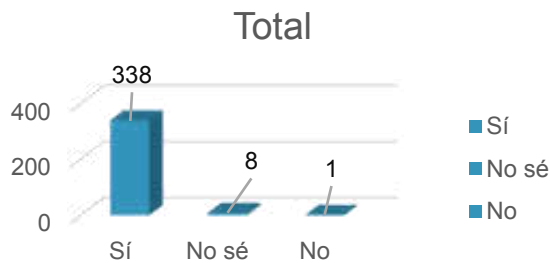
Cuenta de ¿Qué la/lo motivó a opinar esto?



¿Qué la/lo motivó a opinar esto?

Gráfico 21. ¿Qué la motivo?/Programa : "Eventos de Prevención"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de ¿Considera de utilidad la información que recibió?



¿Considera de utilidad la información que recibió?

Gráfico 22. Inf de utilidad/Programa : "Eventos de Prevención"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de ¿Qué la/lo motivo a opinar esto?



Gráfico 23. Qué la motivo/Programa : "Eventos de Prevención"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de ¿Requiere que su programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?

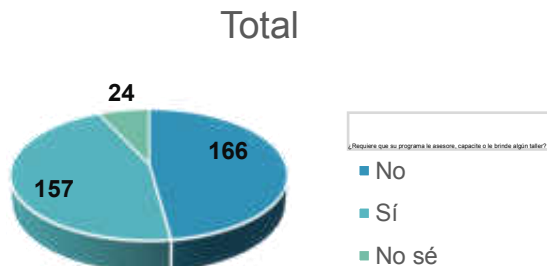


Gráfico 24. Asesoría/Programa : "Eventos de Prevención"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de Si respondió que si ¿qué temas le gustaría recibir?

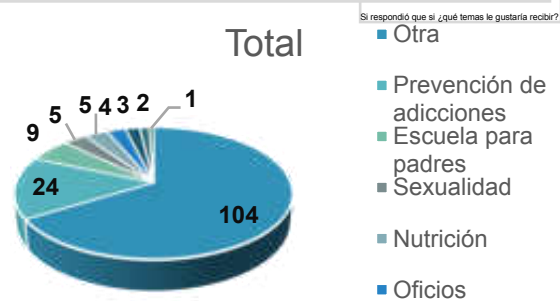


Gráfico 25. ¿Qué temas?/Programa : "Eventos de Prevención"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

## IV. Reporte Ciudadano Eventos de Prevención

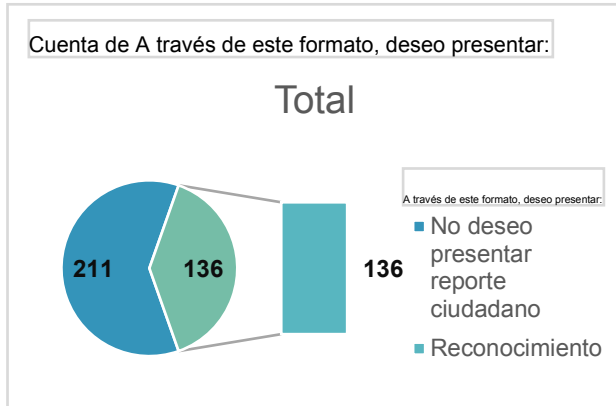


Gráfico 26. Deseo presentar/Programa : "Eventos de Prevención" Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

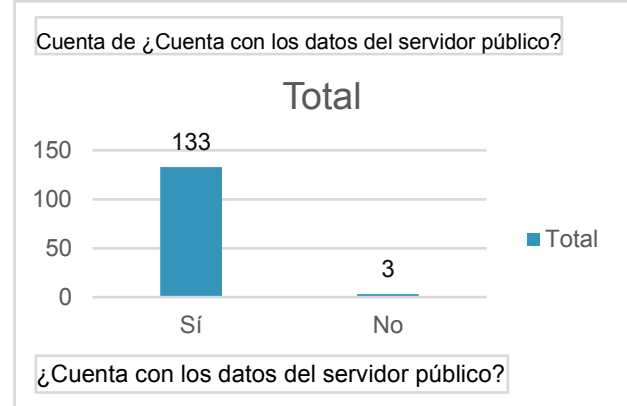


Gráfico 27. Datos serv pub./Programa : "Eventos de Prevención"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana



Gráfico 28. Nivel del Serv Pub./Programa : "Eventos de Prevención" /Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

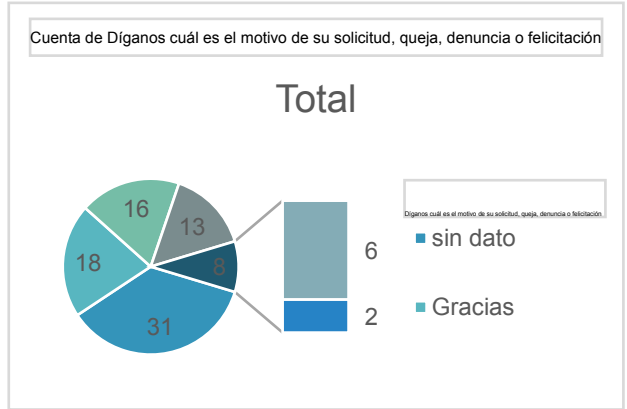
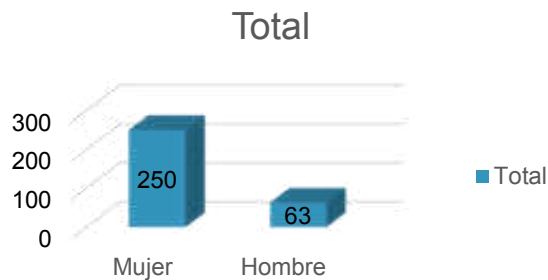


Gráfico 29. Motivo de solicitud/Programa : "Eventos de Prevención" /Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana



## I. Información General Seguridad Vecinal

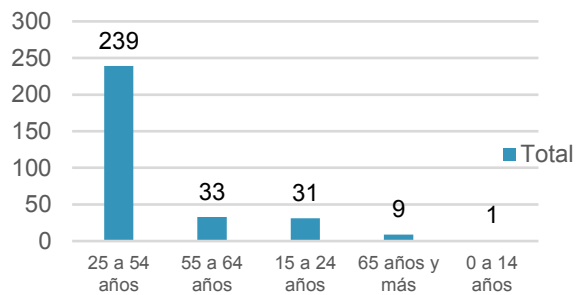
Cuenta de 2. Sexo



2. Sexo

Gráfico 1. Sexo/Programa : "Seguridad Vecinal"/  
Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de 3. Rango de edad



3. Rango de edad

Gráfico 2. Rango de edad/Programa : "Seguridad vecinal"/  
Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de 4. Municipio en el que vive

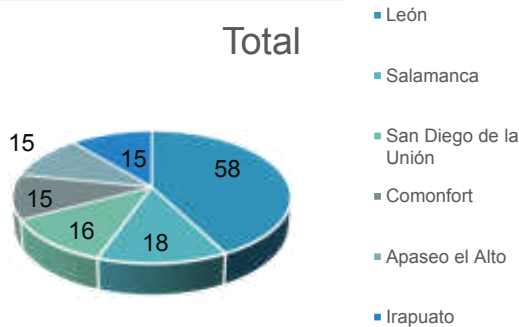
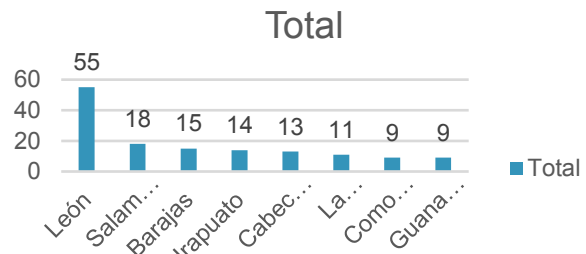


Gráfico 3. Mpio/Programa : "Seguridad Vecinal"/  
Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de 5. Comunidad o Localidad en la que vive



5. Comunidad o Localidad en la que vive

Gráfico 4. Comunidad/Programa : "Seguridad Vecinal"/  
Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de 6. Colonia en la que vive

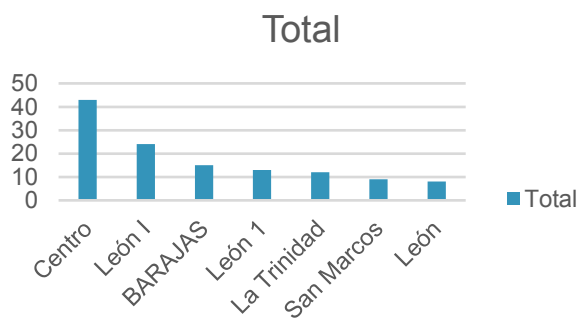


Gráfico 5. Colonia/Programa : "Seguridad Vecinal"/  
Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

## II. Evaluación al Programa Seguridad Vecinal

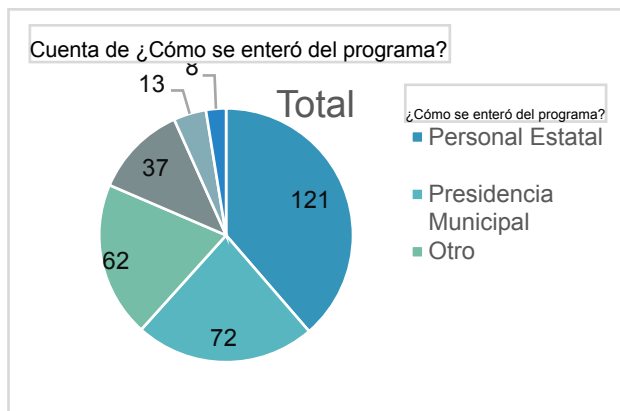


Gráfico 6. ¿Cómo se enteró?/Programa : "Seguridad vecinal"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

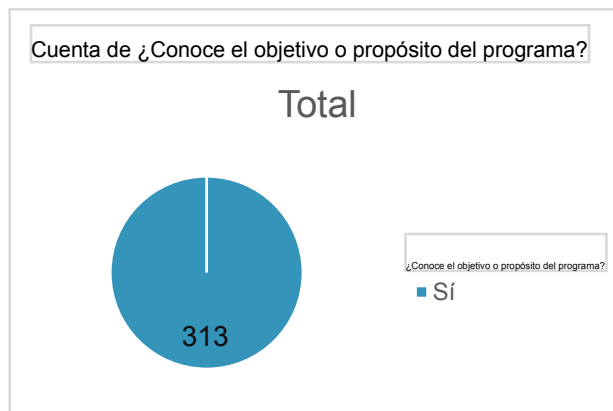


Gráfico 7. Objetivo/Programa : "Seguridad vecinal"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

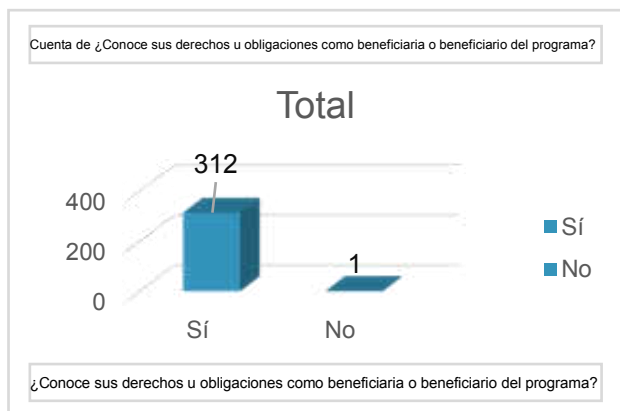


Gráfico 8. Derechos/Programa : "Seguridad vecinal"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

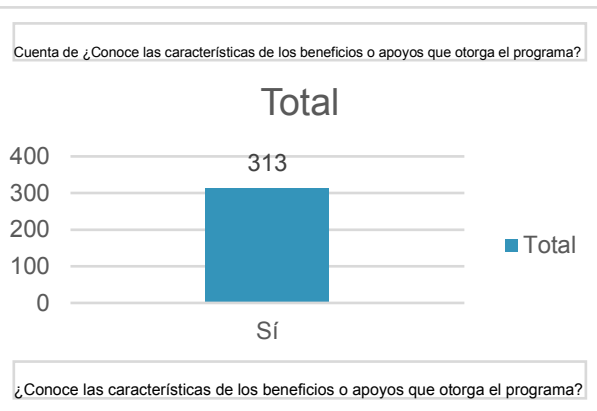


Gráfico 9. Características Programa : "Seguridad vecinal" Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

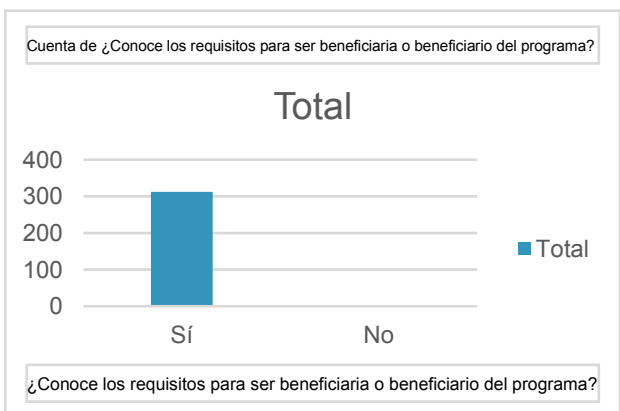


Gráfico 10. Requisitos/Programa : "Seguridad vecinal"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

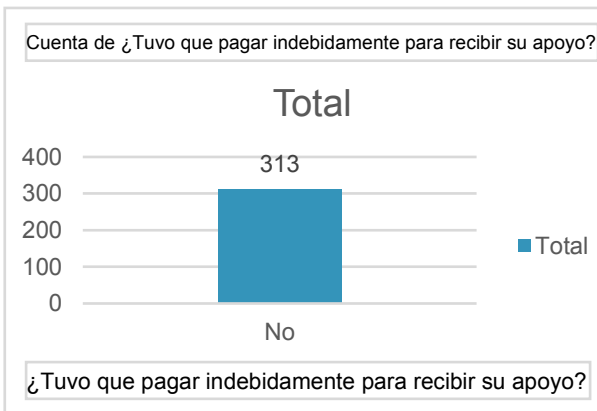


Gráfico 11. Tuvo que pagar/Programa : "Seguridad vecinal"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

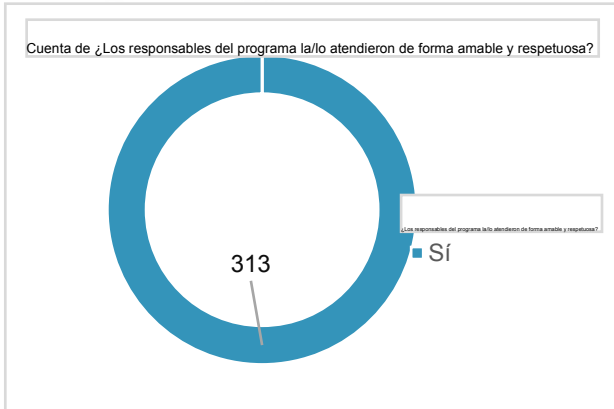


Gráfico 12. Responsables/Programa : "Seguridad vecinal"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

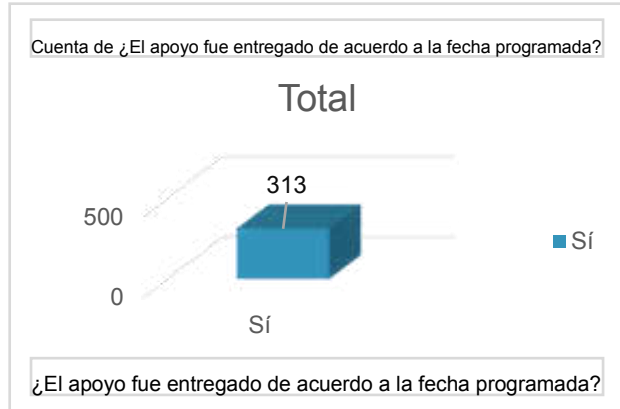


Gráfico 13. Fechas/Programa : "Seguridad Vecinal"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

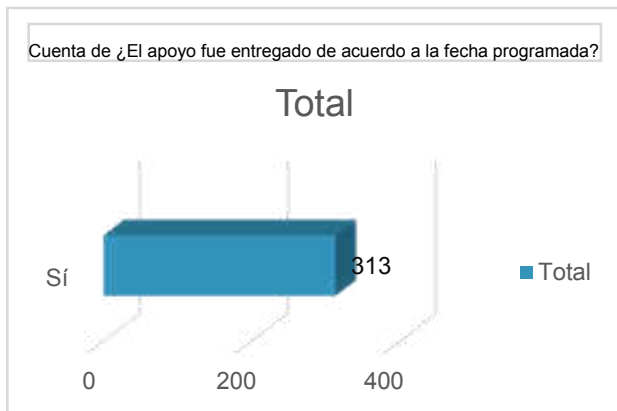


Gráfico 14. Apoyo entregado/Programa : "Seguridad vecinal"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

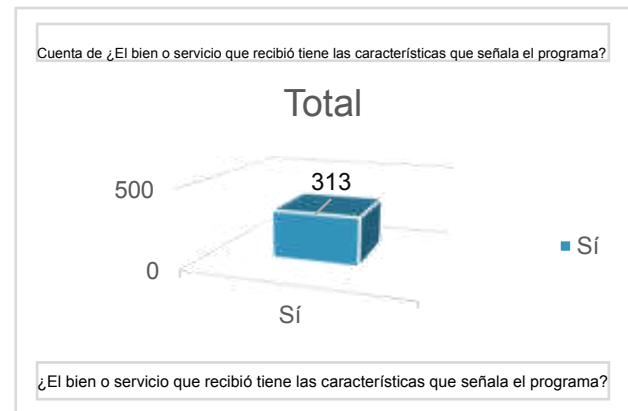


Gráfico 15. Características/Programa : "Seguridad vecinal"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

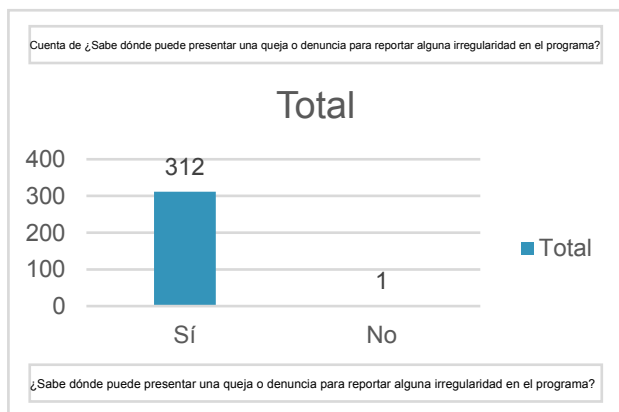


Gráfico 16. ¿Sabe donde presentar una queja?/Programa : "Seguridad Vecinal"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana



Gráfico 17. Mejorado su situación/Programa : "Seguridad vecinal"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de Clasificación de la sugerencia

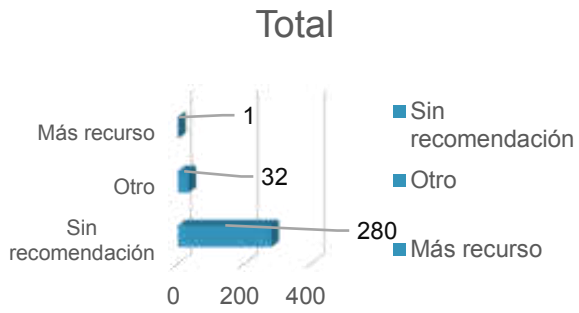
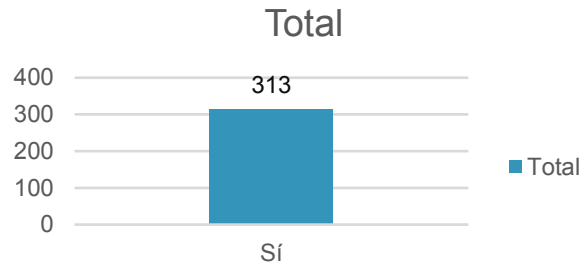


Gráfico 18. Sugerencia/Programa : "Seguridad vecinal" /Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de ¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?



¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?

Gráfico 19. ¿El programa ha funcionado correctamente?/Programa : "Seguridad vecinal"/  
Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

## III. Capacitación en el Programa Seguridad Vecinal

Cuenta de ¿Cómo califica el trabajo de la persona que impartió la asesoría, capacitación o taller?

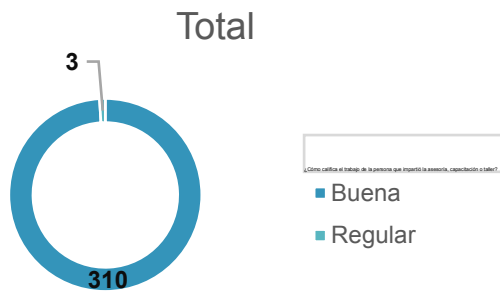
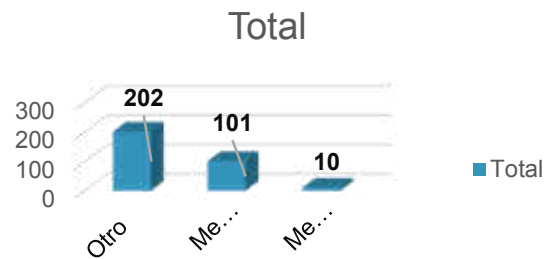


Gráfico 20. ¿Cómo califica el trabajo?/Programa : "Seguridad vecinal"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

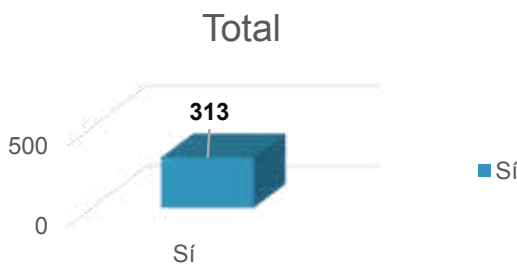
Cuenta de ¿Qué la/lo motivó a opinar esto?



¿Qué la/lo motivó a opinar esto?

Gráfico 21. ¿Qué la motivo?/Programa : "Seguridad vecinal"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de ¿Considera de utilidad la información que recibió?



¿Considera de utilidad la información que recibió?

Gráfico 22. Inf de utilidad/Programa : "Seguridad vecinal"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de ¿Qué la/lo motivo a opinar esto?



Gráfico 23. Qué la motivo/Programa : "Seguridad vecinal"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de ¿Requiere que su programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?

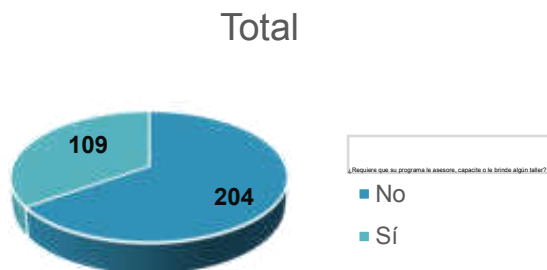


Gráfico 24. Asesoría/Programa : "Seguridad vecinal"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de Si respondió que si ¿qué temas le gustaría recibir?

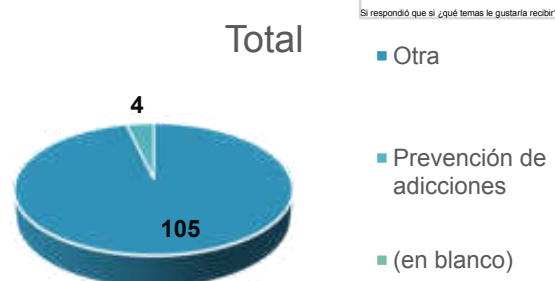


Gráfico 25. ¿Qué temas?/Programa : "Seguridad vecinal"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

## IV. Reporte Ciudadano Seguridad Vecinal

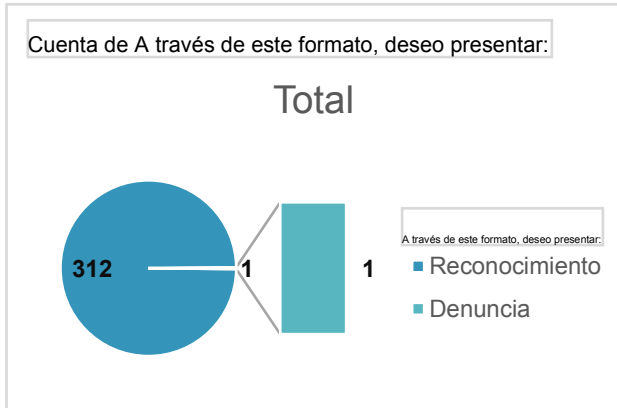


Gráfico 26. Deseo presentar/Programa : "Seguridad vecinal" Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

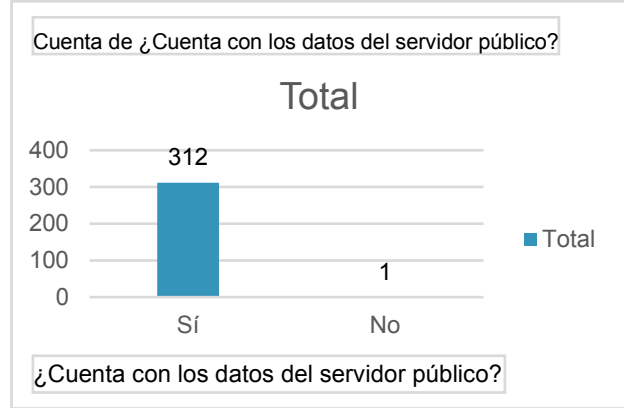


Gráfico 27. Datos serv pub./Programa : "Seguridad vecinal"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana



Gráfico 28. Nivel del Serv Pub./Programa : "Seguridad vecinal" /Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

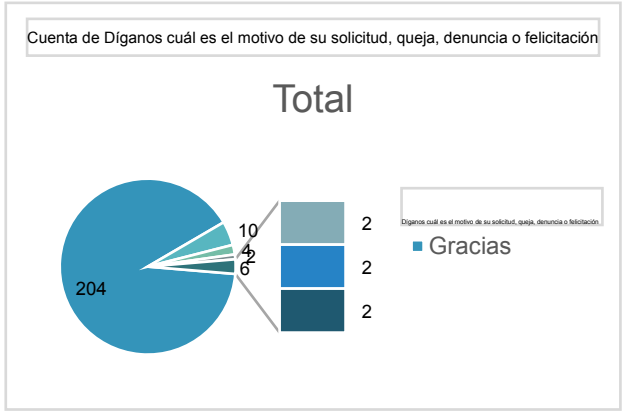
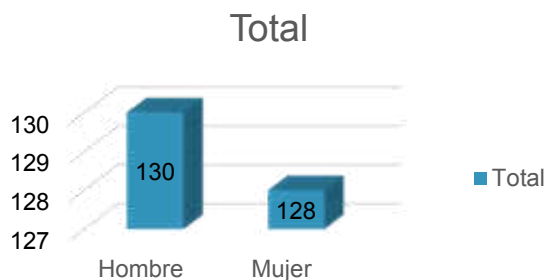


Gráfico 29. Motivo de solicitud/Programa : "Seguridad vecinal" /Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana



## I. Información General Unidad Empresarial

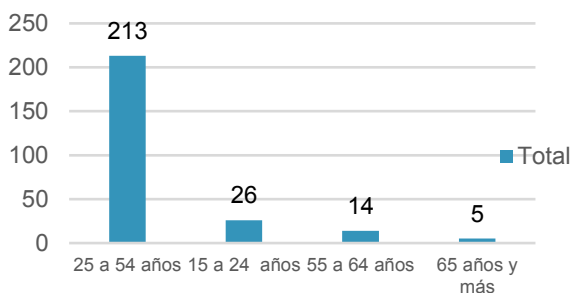
Cuenta de 2. Sexo



2. Sexo

Gráfico 1. Sexo/Programa : "Unidad empresarial"/  
Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de 3. Rango de edad



3. Rango de edad

Gráfico 2. Rango de edad/Programa : "Unidad empresarial"/  
Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de 4. Municipio en el que vive

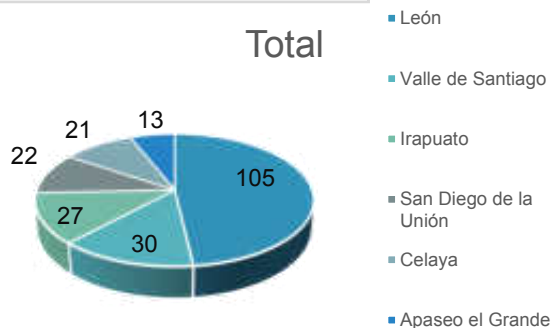
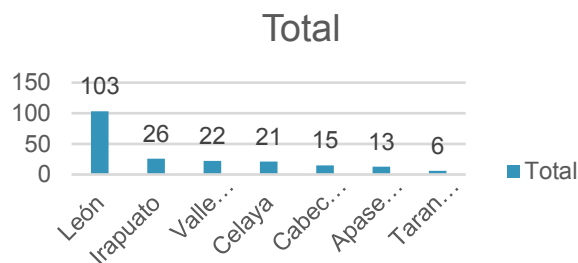


Gráfico 3. Mpio/Programa : "Unidad empresarial"/  
Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de 5. Comunidad o Localidad en la que vive



5. Comunidad o Localidad en la que vive

Gráfico 4. Comunidad/Programa : "Unidad empresarial"/  
Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de 6. Colonia en la que vive

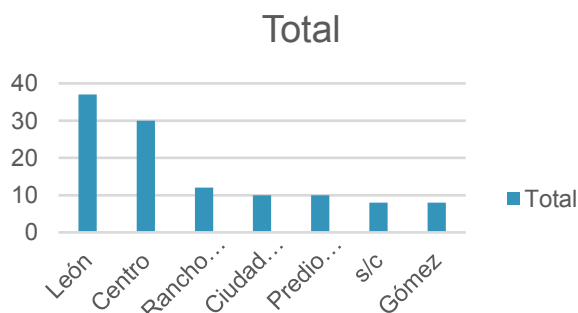


Gráfico 5. Colonia/Programa : "Unidad empresarial"/  
Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

## II. Evaluación al Programa Unidad Empresarial

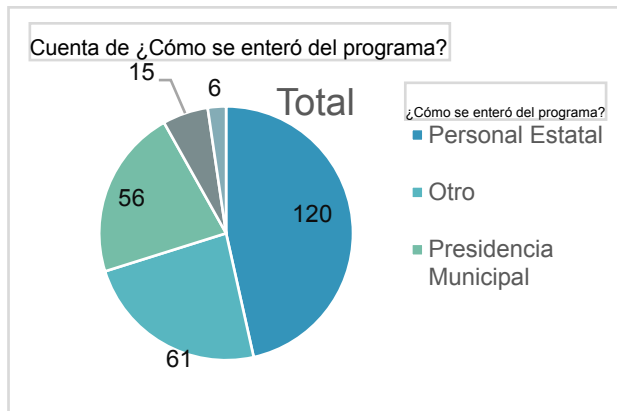


Gráfico 6. ¿Cómo se enteró?/Programa : "Unidad empresarial"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana



Gráfico 7. Objetivo/Programa : "Unidad empresarial"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

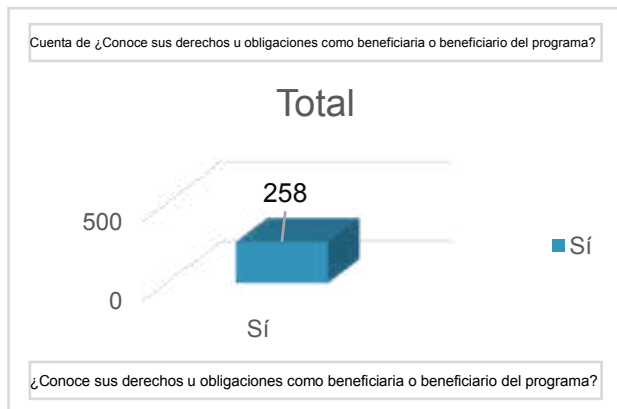


Gráfico 8. Derechos/Programa : "Unidad empresarial"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

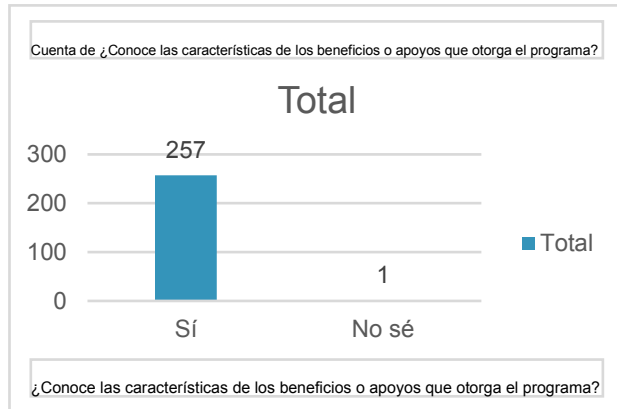


Gráfico 9. Características Programa : "Unidad empresarial" Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

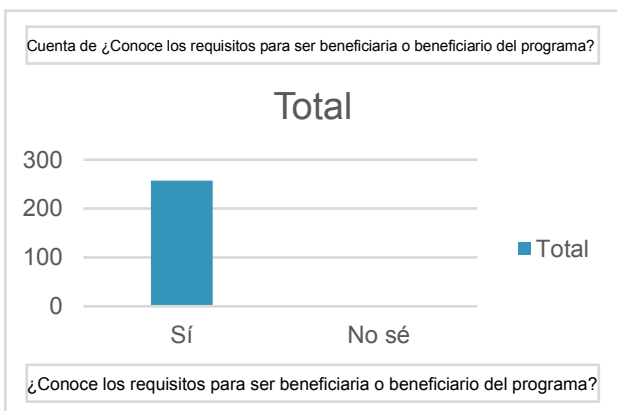


Gráfico 10. Requisitos/Programa : "Unidad empresarial"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

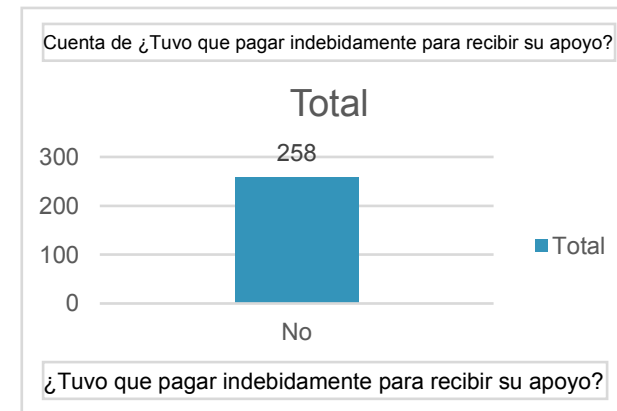


Gráfico 11. Tuvo que pagar/Programa : "Unidad empresarial"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

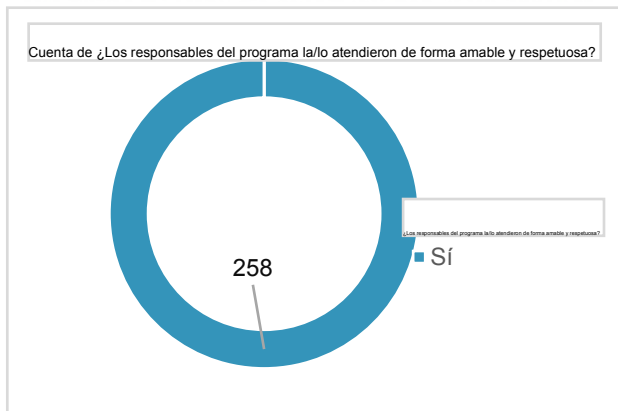


Gráfico 12. Responsables/Programa : "Unidad empresarial"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana



Gráfico 13. Fechas/Programa : "Unidad empresarial"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

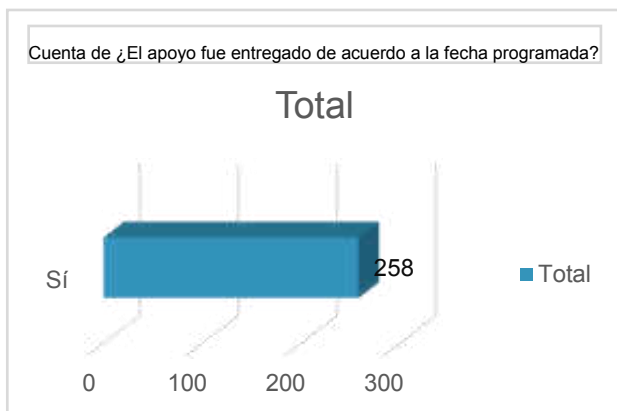


Gráfico 14. Apoyo entregado/Programa : "Unidad empresarial"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

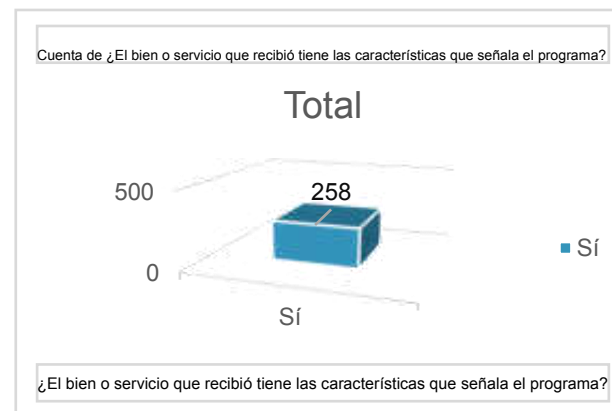


Gráfico 15. Características/Programa : "Unidad empresarial"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

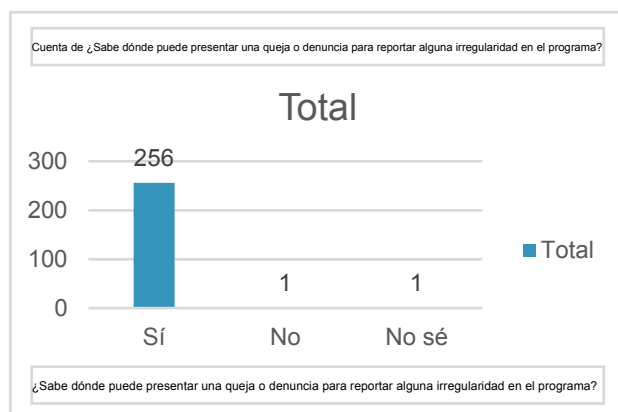


Gráfico 16. ¿Sabe donde presentar una queja?/Programa : "Unidad empresarial"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana



Gráfico 17. Mejorado su situación/Programa : "Unidad empresarial"/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

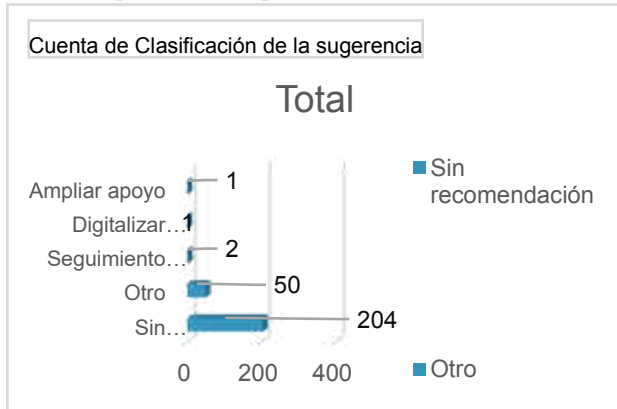


Gráfico 18. Sugerencia/Programa : "Unidad empresarial" /Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

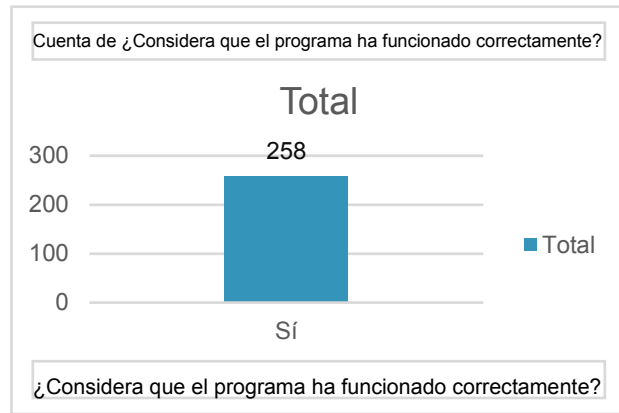


Gráfico 19. ¿El programa ha funcionado correctamente?/Programa : "Unidad empresarial"/  
Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

## III. Capacitación en el Programa Unidad Empresarial

Cuenta de ¿Cómo califica el trabajo de la persona que impartió la asesoría, capacitación o taller?

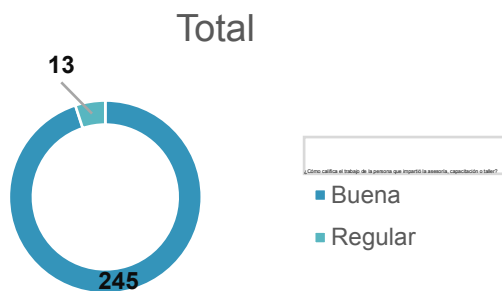
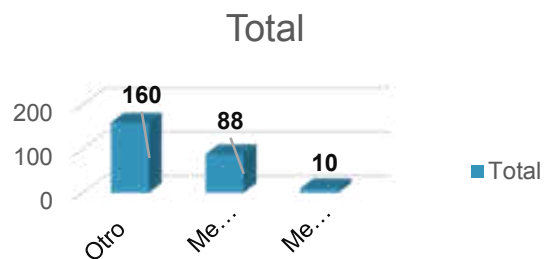


Gráfico 20. ¿Cómo califica el trabajo?/Programa : "Unidad empresarial"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

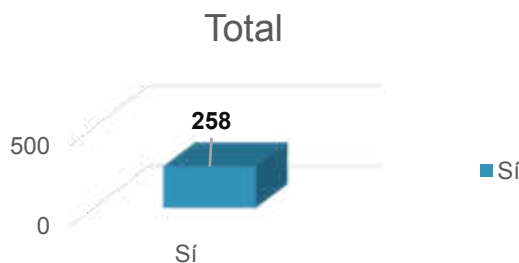
Cuenta de ¿Qué la/lo motivó a opinar esto?



¿Qué la/lo motivó a opinar esto?

Gráfico 21. ¿Qué la motivo?/Programa : "Unidad empresarial"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de ¿Considera de utilidad la información que recibió?



¿Considera de utilidad la información que recibió?

Gráfico 22. Inf de utilidad/Programa : "Unidad empresarial"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de ¿Qué la/lo motivo a opinar esto?

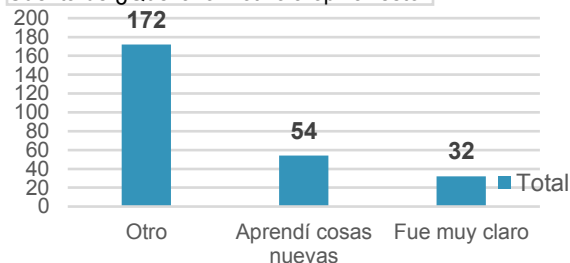


Gráfico 23. Qué la motivo/Programa : "Unidad empresarial"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de ¿Requiere que su programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?

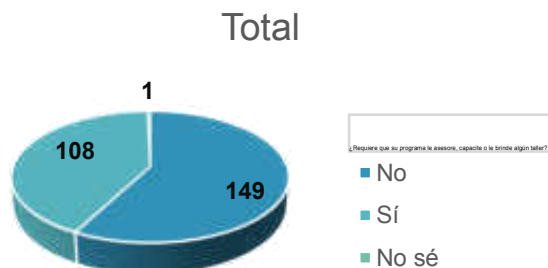


Gráfico 24. Asesoría/Programa : "Unidad empresarial"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de Si respondió que si ¿qué temas le gustaría recibir?

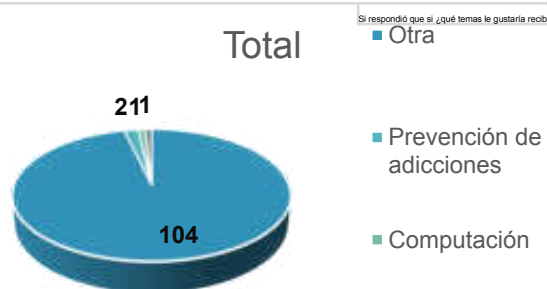


Gráfico 25. ¿Qué temas?/Programa : "Unidad empresarial"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

## IV. Reporte Ciudadano Unidad Empresarial

Cuenta de A través de este formato, deseo presentar:

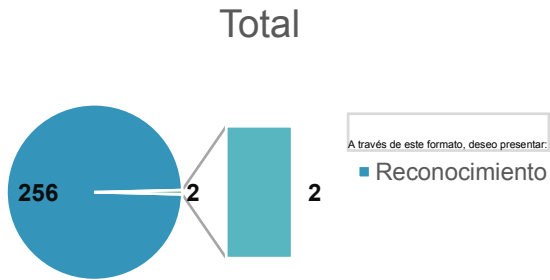


Gráfico 26. Deseo presentar/Programa : "Unidad empresarial" Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de ¿Cuenta con los datos del servidor público?

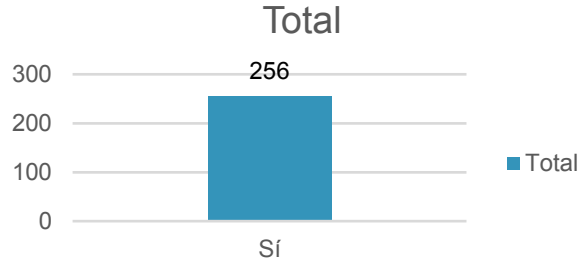
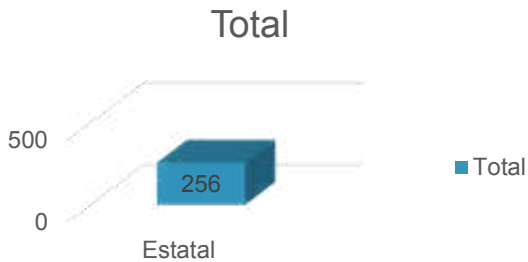


Gráfico 27. Datos serv pub./Programa : "Unidad empresarial"/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de La servidora o servidor público es:



La servidora o servidor público es:

Gráfico 28. Nivel del Serv Pub./Programa : "Unidad empresarial" /Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana

Cuenta de Díganos cuál es el motivo de su solicitud, queja, denuncia o felicitación

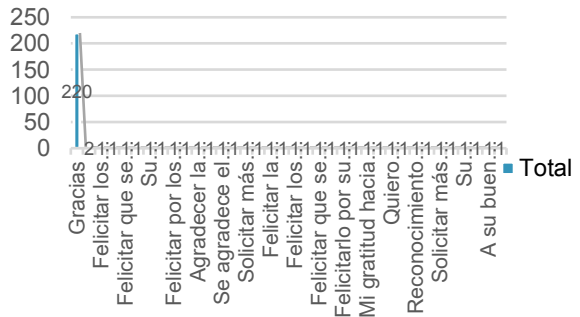


Gráfico 29. Motivo de solicitud/Programa : "Unidad empresarial" /Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana





14	Capacitaciones presenciales	Cédulas de evaluación									
15	Mejorar el audio	Cédulas de evaluación									
16	Más constancia en las capacitaciones	Cédulas de evaluación									
17	Ampliar la duración de las sesiones para ahondar en los temas.	Cédulas de evaluación									
18	Mayor difusión del programa	Cédulas de evaluación									
19	Realizar avances periódicos en la captura de cédulas en el sistema (semanal, quincenal) a fin de garantizar la atención oportuna a los reportes ciudadanos.	STRC									
20	Verificar que se cuente con la información necesaria para capturar las cédulas de manera correcta.	STRC									
21	Clasificar de forma correcta las recomendaciones.	STRC									
22	Revisar las sugerencias ciudadanas que vienen plasmadas en las cédulas capturadas en el sistema, ya que es información que compete directamente a la Dependencia.	STRC									
23	Realizar la aplicación de cédulas en cuanto se haya iniciado el programa, se haya capacitado al beneficiario y la veda lo permita.	STRC									
24	Proporcionar a la STRC el programa de trabajo anual.	STRC									

• Q1113  
**Unidad  
Empresaria  
I**

25		Proporcionar al beneficiario y a la STRC calendario de arranque del programa y entrega de apoyo.	STRC																
26		Generar y concentrar las evidencias de capacitación y difusión de la contraloría social (listados y fotografías), brindada a los beneficiarios, para ser entregadas a la STRC.	STRC																

**Nota:** Las recomendaciones ciudadanas aquí mostradas son un extracto de lo que los beneficiarios comentan en las cédulas de evaluación; por este motivo, las sugerencias aquí plasmadas se realizan en lenguaje ciudadano.