



PROGRAMAS SOCIALES

2024

SERVIDORES DE LA CIUDAD
EDUCACIÓN



DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Evaluación Interna



ÍNDICE

I. Introducción	3
II. Objetivo y estrategia metodológica	4
III. Módulo de indicadores de resultados	4
1. Información de Referencia	4
1.1. Nombre del programa social	4
1.2. Unidades responsables	4
1.3. Año de Inicio del Programa	4
1.4. Objetivo	5
1.5. Descripción de las estrategias	5
1.6. Padrón de beneficiarios	5
2. Información presupuestal	5
2.1. Clave presupuestaria	5
2.2. Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2020-2023 por capítulo de gasto .	5
2.3. Descripción detallada del presupuesto 2023	6
3. Análisis e indicadores	6
3.1. Principales indicadores de la problemática pública que atiende el programa	6
3.2. Indicador de Fin	6
3.2.1. Nombre del indicador	6
3.2.2. Descripción	7
3.2.3. Método de Cálculo	7
3.2.4. Frecuencia de medición	7
3.2.5. Sentido del indicador	7
3.2.6. Línea Base	7
3.2.7. Año de línea Base	7
3.2.8. Resultado comparativo del indicador entre 2022-2023	7
3.3. Indicador de Propósito	8
3.3.1. Nombre del indicador	8
3.3.2. Descripción	8
3.3.3. Método de cálculo	8
3.3.4. Frecuencia de Medición	8
3.3.5. Sentido del indicador	8
3.3.6. Línea Base	8
3.3.7. Año de Línea Base	8
3.3.8. Resultado comparativo del indicador entre 2020-2023	8
3.4. Metas físicas	8
3.4.1. Bienes y o servicios	9
3.4.2. Montos entregados	9



3.5. Análisis y evolución de la cobertura	10
3.5.1. Análisis del padrón de beneficiarios	10
a) Distribución por género.....	11
b) Distribución por tipo de personas beneficiarias.....	11
c) Distribución por Alcaldía	12
d) Distribución por nivel de escolaridad	12
e) Distribución por rango de edad.....	13
f) Distribución de vivienda.....	13
IV. Módulo de análisis cualitativo	14
1) Diagnostico y Planeación	14
2) Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios	14
3) Seguimiento y monitoreo de las actividades.....	15
4) Resultados	15
V. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias.....	16
Valoración en general	16
Calidad de beneficio.....	17
Calidad de Gestión.....	18
Participación y cohesión social.....	20
Satisfacción del Programa.....	20
VI. Hallazgos y sugerencias de mejora	21
VII. Anexos	22



I. Introducción

Los Programas Sociales del gobierno de la Ciudad de México son un conjunto de proyectos que tienen por objetivo contribuir en el bienestar de las condiciones de vida de la población. El Fideicomiso Bienestar Educativo (Fibien), tiene a su cargo la operación de diversos programas en caminados a garantizar el derecho a una mejor calidad educativa y en coordinación con el Gobierno de la Ciudad de México promueven la participación de la comunidad escolar.

En el año 2020 se crea el programa social denominado “Servidores de la Ciudad. Educación” el cual garantiza un apoyo a 200 personas que recorren las 16 alcaldías de la Ciudad de México, para realizar actividades de difusión, orientación, asesoría y seguimiento de los programas sociales del Fibien, a la conformación de este grupo se le denomina: “personas beneficiarias facilitadoras de servicios”, y responden a la necesidad de integrar dichas acciones sociales encaminadas al fortalecimiento de la educación. Los programas que atienden son: Bienestar para Niñas y Niños, Mi Beca para Empezar, La Escuela es Nuestra-Mejor Escuela, Uniformes y Útiles Escolares y Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares Va Segur@.

Los Programas Sociales del Fibien, tienen como objetivo en su conjunto que las alumnas y alumnos de las escuelas públicas de Educación Básica de la Ciudad de México puedan ejercer su derecho a una educación gratuita, de calidad, de igualdad y no discriminación, así como el derecho social y cultural de acceso a un nivel de vida adecuado y a la equidad, enmarcado en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSEDF), alcanzando una cobertura universal de hasta 1,250,000 personas estudiantes, que se encuentren inscritas o matriculadas en escuelas públicas de nivel básico de la Ciudad de México.

Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa “Servidores de la Ciudad. Educación” del ejercicio 2023, desempeñaron una labor fundamental para la Educación Pública, siendo uno de los ejes principales de la comunicación y participación en la comunidad educativa, del mismo modo, contribuyeron en el mejoramiento de la infraestructura de los planteles escolares de educación básica en la Ciudad de México con el programa “La Escuela es Nuestra-Mejor Escuela”, proporcionaron asesoría de la atención médica de urgencia en caso de sufrir algún accidente en las escuelas públicas de educación básica que brinda el programa “Va Segur@” y apoyaron en la difusión y entrega de vales electrónicos de los programas Bienestar para Niñas y Niños, Mi Beca para Empezar y Uniformes y Útiles Escolares, con la finalidad de que las personas beneficiarias de los programas reciban sus apoyos para su educación. Todas las acciones que realizaron permitieron que los programas del Fibien logran operar de manera adecuada y conseguir los objetivos planteados en sus Reglas de Operación.

Con la Evaluación Interna 2024, se pretende informar de los resultados obtenidos del programa en el ejercicio 2023, exponiendo la manera en cómo se ejercieron los recursos públicos de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, el total de la población que fue beneficiaria del programa, las acciones que se realizaron en los planteles escolares, etc., además, de conocer las respuestas más relevantes de la encuesta de satisfacción aplicada a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa.



II. Objetivo y estrategia metodológica

El principal objetivo de la Evaluación Interna del programa social denominado "Servidores de la Ciudad. Educación" a cargo del Fideicomiso Bienestar Educativo, es detallar un informe sobre los resultados obtenidos durante el cuarto año de operación correspondiente al ejercicio fiscal 2023, de igual manera, conocer las áreas de oportunidad que nos permitan realizar sugerencias orientadas para el fortalecimiento del programa social.

La Subdirección de Evaluación de Programas en el Fideicomiso Bienestar Educativo es el área responsable de elaborar el informe anual de la Evaluación Interna 2024, de acuerdo a los Lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México, cuya utilidad radica en incidir en la planeación, operación y monitoreo del programa social.

El informe de la Evaluación Interna 2024 corresponde al ejercicio fiscal 2023, incluye tres módulos; el primero busca producir información cuantitativa básica, a fin de sintetizar la evolución de los principales indicadores de resultado del programa social como lo son; el objetivo, la información presupuestal, en análisis de indicadores, las metas, la evolución de la cobertura, el análisis del padrón de beneficiarios distribuidos por género, alcaldía, entre otras. En segundo lugar, se diseña un módulo de análisis cualitativo, que buscará dar voz a las percepciones y propuestas de servidores públicos sobre aspectos estratégicos del programa, sobre el proceso de planeación, el diagnóstico, la operación y los resultados de la intervención a fin de aprovechar su experiencia y generar procesos de retroalimentación. Por último, se presenta un tercer módulo que incluye la presentación de resultados sobre satisfacción de las personas beneficiarias del programa social y se realiza una comparación con los resultados de la encuesta de satisfacción del año anterior, para tal fin, la Subdirección de Evaluación de Programas elaboró un cuestionario, de acuerdo a los "Lineamientos Específicos para Diseñar y Aplicar Encuestas de Satisfacción en el Marco de la Evaluación Interna 2024 de los Programas Sociales de la Ciudad de México" emitidos por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México.

III. Módulo de indicadores de resultados

1. Información de Referencia

1.1. Nombre del programa social

"Servidores de la Ciudad. Educación".

1.2. Unidades responsables

La Entidad Responsable es el Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México y las Unidades Administrativas involucradas en la operación del Programa Social del presente Programa son: la Dirección Operativa de Programas para la Ciudad (DOPC), Subdirección de Zona Norte, Subdirección Zona Sur, Jefatura de Unidad Departamental de Enlace Institucional, Líder Coordinador de Proyectos de Zona Norte "A", Líder Coordinador de Proyectos de Zona Norte "B", Líder Coordinador de Proyectos de Zona Sur "A" y Líder Coordinador de Proyectos de Zona Sur "B".

1.3. Año de Inicio del Programa

Febrero 2020



1.4. Objetivo

Difundir, coordinar y operar los programas sociales que lleva a cabo el Fideicomiso, los cuales residen en el involucramiento de la comunidad estudiantil en la difusión y operación de los Programas Sociales: “La Escuela es Nuestra - Mejor Escuela”, “Uniformes y Útiles Escolares”, “Bienestar para Niñas y Niños. Mi beca para empezar” y “Va Segur@”, a través de “Servidores de la Ciudad. Educación.

1.5. Descripción de las estrategias

- Organizar jornadas de difusión de los Programas Sociales “La Escuela es Nuestra - Mejor Escuela”, “Uniformes y Útiles Escolares”, “Bienestar para Niñas y Niños, Mi Beca para Empezar” y “Va Segur@”.
- Dar seguimiento al proceso operativo y/o administrativo de los Programas Sociales del FIBIEN.
- Planear, difundir y organizar la realización de asambleas, integración de comités de padres de familia y demás acciones que impulsen la participación ciudadana en la comunidad escolar.

1.6. Padrón de beneficiarios

El padrón de beneficiarios del programa “Servidores de la Ciudad. Educación” del Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México, se encuentra disponible en el portal de su página y puede ser consultado mediante el siguiente link:

<https://www.bienestareducativo.cdmx.gob.mx/gaceta/padron-de-beneficiarios-servidores-de-la-educacion>

2. Información presupuestal

2.1. Clave presupuestaria

Año	Área Funcional	Fondo	Posición Presupuestal	Clave presupuestaria
2023	251041	150230	44121177	E161

2.2. Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2020-2023 por capítulo de gasto

El presupuesto aprobado para el ejercicio fiscal 2023, es de \$18,945,456.00 (DIECIOCHO MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS 00/100 M.N.) correspondiente al Capítulo 4000 “Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas”, destinado a la entrega de apoyos económicos a 200 personas beneficiarias facilitadoras de servicios, con la entrega de 12 apoyos económicos mensuales a las 200 personas Servidores de la Educación.

Capítulo de Gasto	2020		2021	
	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
1000	-	-	-	-
2000	-	-	-	-
3000	-	-	-	-
4000	\$14,000,000.00	\$13,999,979.40	\$14,000,000.00	\$16,545,455.91
5000	-	-	-	-
TOTAL	\$14,000,000.00	\$13,999,979.40	\$14,000,000.00	\$16,545,455.91
TOTAL EN %		100%		100%

Capítulo de Gasto	2022		2023	
	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
1000	-	-	-	-
2000	-	-	-	-
3000	-	-	-	-
4000	\$16,545,456.00	\$ 16,545,430,20	\$18,945,456.00	\$18,755,991.54
5000	-	-	-	-
TOTAL	\$16,545,456.00	\$ 16,545,430,20	\$18,945,456.00	\$18,755,991.54
TOTAL EN %		100%		100%

Fuente de ejemplo: Dirección de Administración y Finanzas del Fideicomiso Bienestar Educativo 2023.

2.3. Descripción detallada del presupuesto 2023

Ministraciones 2020		Ministraciones 2021		Ministraciones 2022		Ministraciones 2023	
Número de modificaciones de presupuesto en 2020 y fecha	Sin modificaciones	Número de modificaciones de presupuesto en 2021 y fecha	1. Con fecha 15 de septiembre de 2021, Ampliación compensada por \$2,545,456.00 M.N.	Número de modificaciones de presupuesto en 2022 y fecha	Sin modificaciones	Número de modificaciones de presupuesto en 2023 y fecha	1. Con fecha 31 de diciembre de 2023, se realiza la afectación líquida de cierre del Ejercicio Fiscal por la cantidad de \$189,464.46 M.N.
Comentarios sobre las modificaciones 2020	N/A	Comentarios sobre las modificaciones 2021	1. Para ampliar la ejecución del programa hasta el mes de diciembre.	Comentarios sobre las modificaciones 2022	N/A	Comentarios sobre las modificaciones 2023	1. Cierre del Ejercicio Fiscal 2023

3. Análisis e indicadores

3.1. Principales indicadores de la problemática pública que atiende el programa

Indicador de Fin o contribución del programa a la consecución de un objetivo de nivel superior, e Indicador de Propósito o los resultados directos que genera el programa en la población objetivo.

3.2. Indicador de Fin

3.2.1. Nombre del indicador

Porcentaje de escuelas y población estudiantil de Medio, Alto y Muy Alto Índice de Marginalidad atendidas en el Periodo.



3.2.2. Descripción

Consolidar un equipo de “Servidores de la Ciudad. Educación” que faciliten la difusión, asesoría y/o seguimiento de los programas sociales que impulsa el Fideicomiso, para continuar la vinculación comunitaria con las comunidades escolares.

3.2.3. Método de Cálculo

Número de escuelas públicas de nivel básico atendidas de la Ciudad de México) / (Números de escuelas públicas de nivel básico que existen en la Ciudad de México) *100

3.2.4. Frecuencia de medición

Trimestral, Anual.

3.2.5. Sentido del indicador

Positivo ascendente.

3.2.6. Línea Base

2,798 (Edificios de escuelas públicas).

3.2.7. Año de línea Base

2020.

3.2.8. Resultado comparativo del indicador entre 2022-2023.

	2020	2021	2022	2023
Nombre del Indicador	Porcentaje de escuelas y población estudiantil de Medio, Alto y Muy Alto Índice de Marginalidad atendidas en el Periodo.	Porcentaje de escuelas y población estudiantil de Medio, Alto y Muy Alto Índice de Marginalidad atendidas en el Periodo.	Porcentaje de escuelas y población estudiantil de Medio, Alto y Muy Alto Índice de Marginalidad atendidas en el Periodo.	Porcentaje de escuelas y población estudiantil de Medio, Alto y Muy Alto Índice de Marginalidad atendidas en el Periodo.
Formula	(Número de escuelas públicas de nivel básico atendidas de la Ciudad de México) / (Números de escuelas públicas de nivel básico que existen en la Ciudad de México) por programa *100	(Número de escuelas públicas de nivel básico atendidas de la Ciudad de México) / (Números de escuelas públicas de nivel básico que existen en la Ciudad de México) por programa *100	(Número de escuelas públicas de nivel básico atendidas de la Ciudad de México) / (Números de escuelas públicas de nivel básico que existen en la Ciudad de México) por programa *100	(Número de escuelas públicas de nivel básico atendidas de la Ciudad de México) / (Números de escuelas públicas de nivel básico que existen en la Ciudad de México) *100
Resultado	56.68%	87.24%	96.92%	97.71%



3.3. Indicador de Propósito

3.3.1. Nombre del indicador

Realizar la adecuada selección de Servidores de la Ciudad. Educación

3.3.2. Descripción

Convocar, seleccionar, ratificar, capacitar y supervisar a las personas facilitadoras que ingresan al programa "Servidores de la Ciudad. Educación.

3.3.3. Método de cálculo

Número de solicitantes del programa/ número de "Servidores de la Ciudad. Educación.

3.3.4. Frecuencia de Medición

Trimestral, Semestral, Anual.

3.3.5. Sentido del indicador

Positivo ascendente.

3.3.6. Línea Base

2,798 (edificios de escuelas públicas)

3.3.7. Año de Línea Base

2020.

3.3.8. Resultado comparativo del indicador entre 2020-2023

En el ejercicio 2023, fue agregado el indicador de Propósito en la Matriz de Indicadores del programa social, por tal motivo no se tiene un comparativo.

3.4. Metas físicas

Descripción de las metas físicas de forma comparativa entre 2020-2023

	2020	2021	2022	2023
Cobertura de la población escolar	Se prevé alcanzar una cobertura de hasta 1 millón 387 mil 216 estudiantes de educación básica pública de la Ciudad de México, de acuerdo a la matrícula inscrita en los Ciclos Escolares 2019-2020 y 2020-2021.	Se prevé alcanzar una cobertura de hasta 1 millón 188 mil 237 estudiantes de educación básica pública de la Ciudad de México, de acuerdo a la matrícula inscrita en los Ciclos Escolares 2020-2021 y 2021-2022.	Se prevé alcanzar una cobertura de hasta 1 millón 188 mil 237 estudiantes de educación básica pública de la Ciudad de México, de acuerdo a la matrícula inscrita en los Ciclos Escolares 2021-2022 y 2022-2023.	Se prevé alcanzar una cobertura de hasta 1 millón 250 mil personas estudiantes de educación básica pública en la Ciudad de México, de acuerdo a la matrícula inscrita en los Ciclos Escolares 2022-2023 y 2023-2024.
Población beneficiada por el programa	738,800	1,085,750	1,113,774	1,154,253
Cobertura alcanzada	100%	100%	100%	100%



Descripción de la cobertura de asambleas de forma comparativa entre 2020-2023

	2020	2021	2022	2023
Cobertura de asambleas	Aproximadamente 4 mil 8 asambleas con padres de familia y autoridades escolares en escuelas públicas de las 16 alcaldías de la Ciudad de México que darán lugar a comités los cuales ejecutarán el recurso otorgado por el programa "La Escuela es Nuestra-Mejor Escuela".	Aproximadamente 4 mil 8 asambleas con padres de familia y autoridades escolares en escuelas públicas de las 16 alcaldías de la Ciudad de México que darán lugar a comités los cuales ejecutarán el recurso otorgado por el programa "La Escuela es Nuestra Mejor Escuela".	Aproximadamente 4 mil 8 asambleas con padres de familia y autoridades escolares en escuelas públicas de las 16 alcaldías de la Ciudad de México que darán lugar a comités los cuales ejecutarán el recurso otorgado por el programa "La Escuela es Nuestra Mejor Escuela".	Aproximadamente 4 mil 8 asambleas con padres de familia y autoridades escolares en escuelas públicas de las 16 alcaldías de la Ciudad de México que darán lugar a comités los cuales ejecutarán el recurso otorgado por el programa "La Escuela es Nuestra Mejor Escuela".
Asambleas realizadas	4,758 asambleas	7,323 asambleas	8,136 asambleas	8,202 asambleas
Cobertura alcanzada	100%	100%	100%	100%

3.4.1. Bienes y o servicios

El Fideicomiso Bienestar Educativo otorgará 200 apoyos económicos a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios de manera mensual, de la siguiente manera:

Concepto	Ministración mensual	Número de ministraciones mensuales	Monto único anual	Total anual por persona	Número de personas facilitadoras	Total anual del programa
Personas beneficiarias facilitadoras de servicios	\$7,286.71	12	\$7,286.71	\$94,727.28	200	\$18,945,456.00

3.4.2. Montos entregados

	MONTOS		
	APROBADO	MODIFICADO	EJERCIDO
2020	\$14,000,000.00	-	\$13,999,979.40
2021	\$14,000,000.00	\$16,545,455.91	\$16,545,455.91
2022	\$16,545,456.00	-	\$16,545,430.20
2023	\$18,945,456.00		\$18,755,991.54



	Concepto	Monto de apoyo a través de la ministración mensual	Número de ministraciones mensuales por persona	Total anual por facilitador	Número de personas facilitadoras	Total anual del programa
2020	Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios "A"	\$8,287.13	11	\$ 91,158.43	10	\$13,999,979.40
	Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios "B"	\$6,262.39	11	\$68,886.29	190	
2021	Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios "A"	\$8,287.13	11	\$ 91,158.43	10	\$16,545,455.91
	Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios "B"	\$6,262.39	11	\$68,886.29	190	
2022	Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios "A"	\$ 8,287.13	13	\$ 107,732.69	10	16,545,430.20
	Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios "B"	\$ 6,262.39	13	\$ 81,411,0	190	
2023	Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios	\$7,286.71	12	\$94,727.28	200	\$18,755,991.54

En la tabla se puede observar que en el ejercicio fiscal 2020, 2021 y 2022 existían dos tipos de facilitadoras y facilitadores; el tipo "A" y el tipo "B", el monto variaba de acuerdo al tipo de persona beneficiaria, para el ejercicio 2023 todas las personas beneficiarias facilitadoras de servicios tienen asignado el mismo monto.

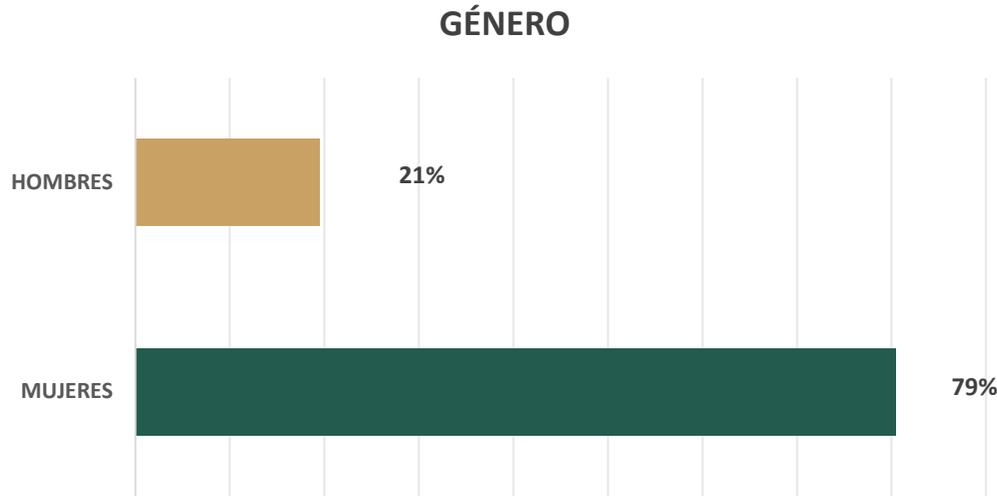
3.5. Análisis y evolución de la cobertura

	2020	2021	2022	2023
Población beneficiada en las ROP	200 Personas Servidores de la Ciudad. Educación			
Cobertura efectiva	200 Personas Servidores de la Ciudad. Educación			
Porcentaje	100%	100%	100%	100%

3.5.1. Análisis del padrón de beneficiarios

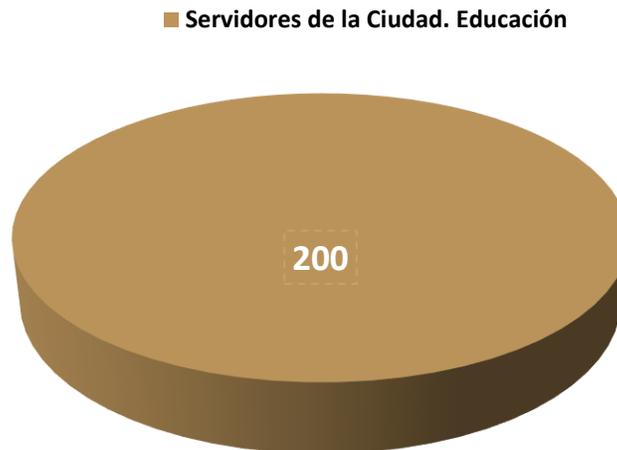
A continuación, se podrán observar diferentes gráficas que muestran una comparativa con los resultados obtenidos de la población beneficiaria del Programa Social "Servidores de la Ciudad. Educación" del ejercicio fiscal 2022 y 2023.

a) Distribución por género



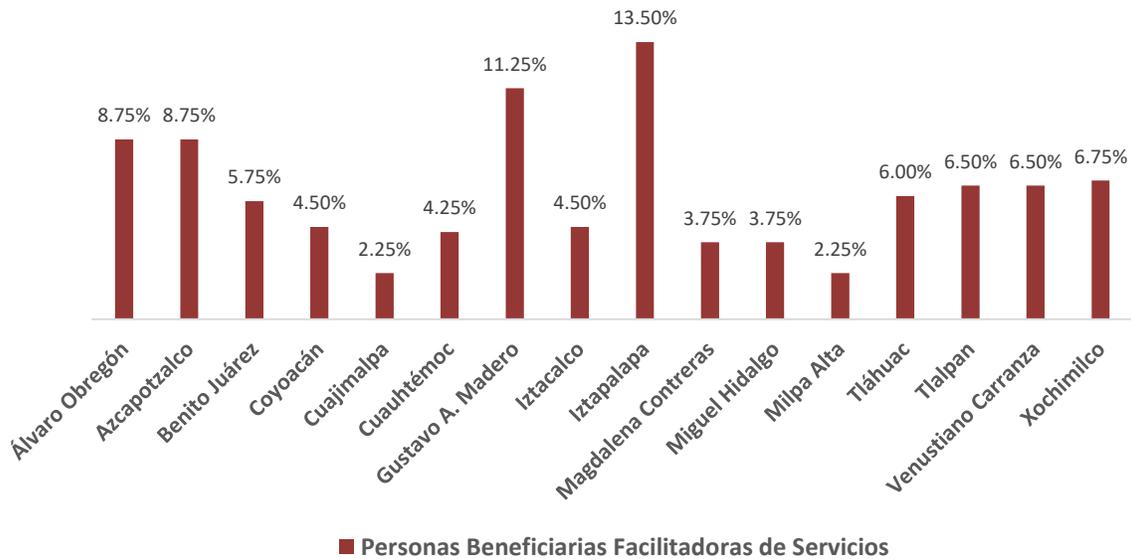
El promedio obtenido muestra con un mayor porcentaje a la población beneficiaria facilitadora de servicios del género femenino con el 79%, mientras que el menor porcentaje corresponde al género masculino con el 21%, en el ejercicio 2022 y 2023.

b) Distribución por tipo de personas beneficiarias



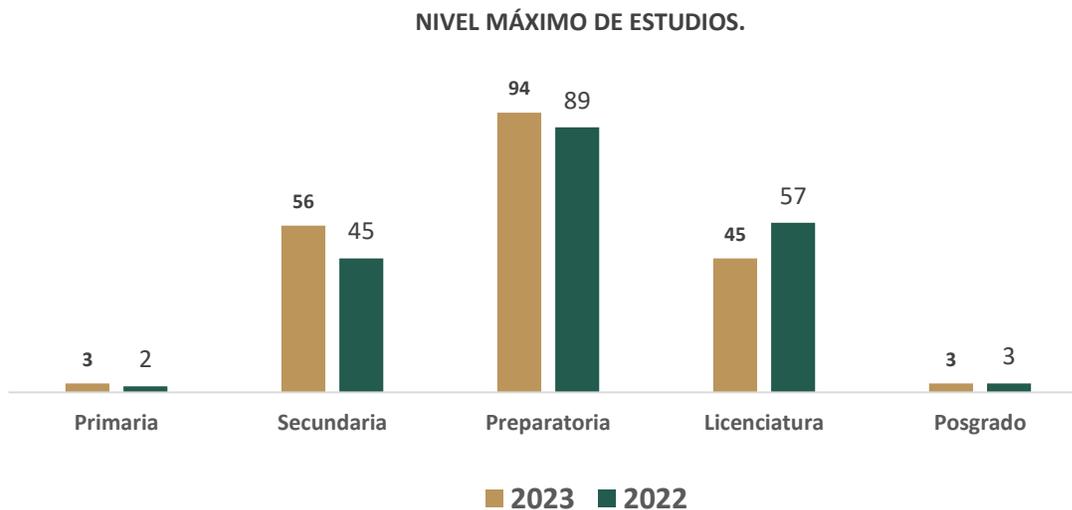
En la gráfica se muestra el total de personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa, en el ejercicio 2022 y 2023.

c) Distribución por Alcaldía



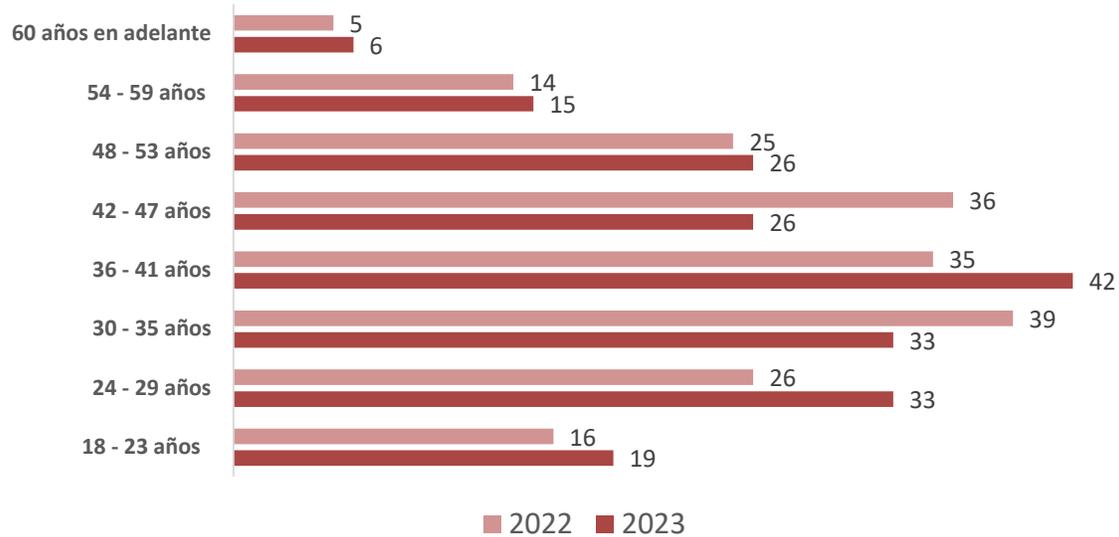
La gráfica muestra la distribución de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa por Alcaldía, siendo en primer lugar Iztapalapa seguido de Gustavo A. Madero con la mayor población, en el ejercicio 2022 y 2023.

d) Distribución por nivel de escolaridad



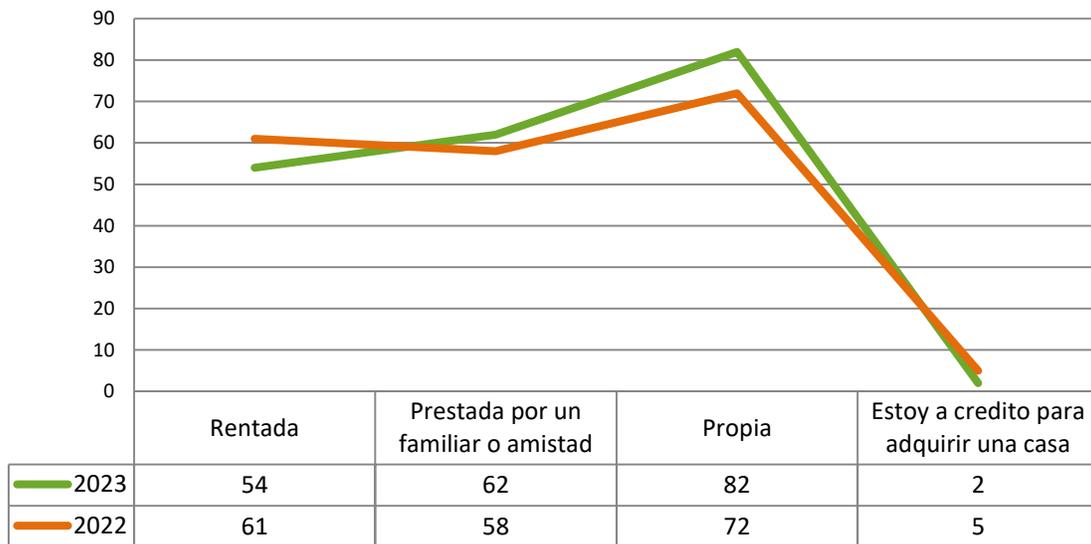
En la gráfica se muestra el nivel escolar de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, siendo el nivel educativo de preparatoria con el mayor número, en el ejercicio 2022 y 2023.

e) Distribución por rango de edad



En la gráfica se puede observar la distribución por rango de edad de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, la mayor parte de la población se encuentra en el rango de 36 a 41 años, en el ejercicio 2022 y 2023.

f) Distribución de vivienda



Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa, de acuerdo a lo que indicaron, la mayoría de ellas cuentan con una vivienda propia, en el ejercicio 2022 y 2023.



IV. Módulo de análisis cualitativo

El presente módulo tiene información sobre las percepciones, visiones y propuestas de servidores públicos vinculados al programa, en aspectos clave de su diseño, operación y resultados.

1) Diagnóstico y Planeación

1. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de planeación del programa? Concernientes a la definición de estrategias generales, elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo, calendarización, etcétera.

- Se realizó un diagnóstico integral en las Reglas de Operación que permitieron identificar las áreas de oportunidad con las que se trabajaron durante el último ejercicio fiscal, lo cual trae consigo una mejora en la operación del programa.

2. ¿Qué nuevos documentos, fuentes de información o registros administrativos se sugieren añadir en la gestión del programa para atender la necesidad de monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada?

- Se sugiere la creación de un archivo fotográfico que logre visualizar las características de seguimiento y vinculación que realizan las personas beneficiarias de servicios en las escuelas.

2) Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios

3. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de producción y entrega de bienes y/o servicios?

- Se reforzó el proceso administrativo de control interno donde son las áreas operativas las que validan la información respecto a las actividades de difusión, planeación, operación, organización del programa: estas fueron realizadas de manera mensual por las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

4. Para próximos ejercicios fiscales, ¿en qué se necesita cambiar o modificar los mecanismos de difusión de las acciones y resultados del programa?

- Se requiere que el programa tenga un presupuesto mayor para poder alcanzar las metas físicas de las actividades que realizan.

5. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2020 y 2023?

- Desde el inicio del programa su objetivo principal ha sido reforzar la vinculación entre la comunidad escolar fomentando la participación, y de esa manera promover que todas las escuelas públicas de la Ciudad de México cuenten con recurso económico para el mantenimiento menor de sus inmuebles que se ha logrado mantener.



3) Seguimiento y monitoreo de las actividades

6. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa?

- Se reforzó el seguimiento y visitas a los planteles educativos para supervisar los trabajos que se realizaron con el recurso otorgado.
- Se implementó el seguimiento de las actividades a través de visitas de seguimiento de los responsables por alcaldía para asegurar el correcto funcionamiento del programa social en cada uno de los planteles que participaron en el ejercicio fiscal 2023.

7. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y como fueron resueltos o se esperan resolver?

- En algunos casos cuando un plantel educativo tiene algún daño estructural y el recurso que otorga el programa no es suficiente, en esos casos, se requiere la intervención de otras instituciones como: el ILIFE, el INIFED o la propia AEFCDMX para dar una solución.

8. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a las necesidades de fortalecer los sistemas de información que apoyan la operación del programa?

- Mayor control en el seguimiento de los trabajos que se realizan en las escuelas y de las actividades llevadas a cabo por las personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa.

9. ¿Considera que los indicadores de resultados del programa son adecuados?

- Los indicadores son adecuados.
- Se consideró agregar el indicador de Propósito, mismo que fue trabajado y se encuentra plasmado en la matriz de indicadores de las Reglas de Operación del ejercicio 2023.

4) Resultados

10. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios a nivel de instrumento, recursos o capacidades, para fortalecer los resultados del programa?

- Se cuenta con un mayor seguimiento de las capacitaciones proporcionadas a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, con el fin de contar con una mejor planeación, difusión y organización de sus actividades en el programa.

11. ¿Qué propuestas formularía para mejorar los resultados del programa a partir del 2024?

- Continuar con las capacitaciones para las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, brindarles el material adecuado para realizar las diferentes actividades en los planteles educativos y llevar a cabo de manera puntual las acciones planteadas para alcanzar los objetivos del programa.

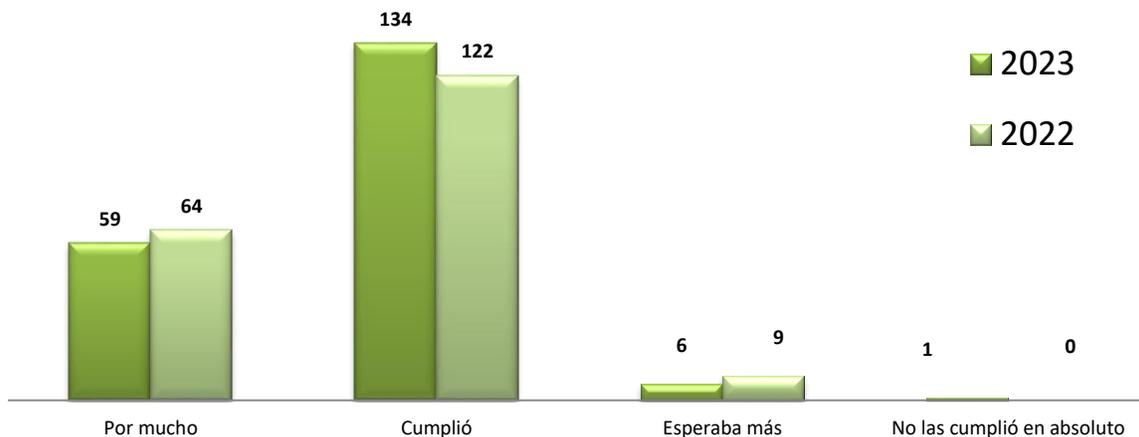
V. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias

- De acuerdo a los “Lineamientos Específicos para Diseñar y Aplicar Encuestas de Satisfacción en el Marco de la Evaluación Interna 2023 de los Programas Sociales de la Ciudad de México” se realizó el levantamiento de la información. La encuesta se realizó a las 200 personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa.
- Se diseñó la encuesta para ser respondida por los Servidores de la Ciudad a través de un formulario de Google, mismo que les hizo llegar mediante un enlace electrónico directamente a sus dispositivos móviles. La coordinación con el área de la Subdirección de Evaluación de Programas y la Dirección Operativa de Programas para Ciudad disminuyó costos económicos, dificultades operativas y agilizó los tiempos para obtener las respuestas.
- Dentro de los reactivos o preguntas para la encuesta de satisfacción se encuentran organizadas por secciones; sobre aspectos socioeconómicos, expectativas del programa, calidad de gestión, calidad del beneficio, contraprestación, participación y cohesión social, satisfacción y recomendaciones o sugerencias al programa.

A continuación, se observan los resultados más relevantes de la encuesta de satisfacción del programa y se realiza una comparación de los ejercicios 2022 y 2023.

Valoración en general

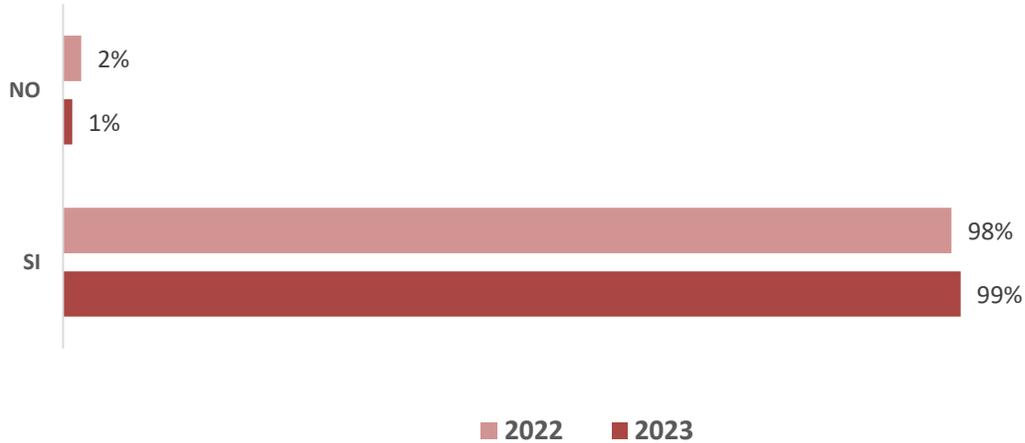
¿El programa cumplió con tus expectativas, previo a pertenecer al mismo?



Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa indicaron con un mayor número, que se cumplieron sus expectativas y que incluso se superaron, en el ejercicio 2022 y 2023.

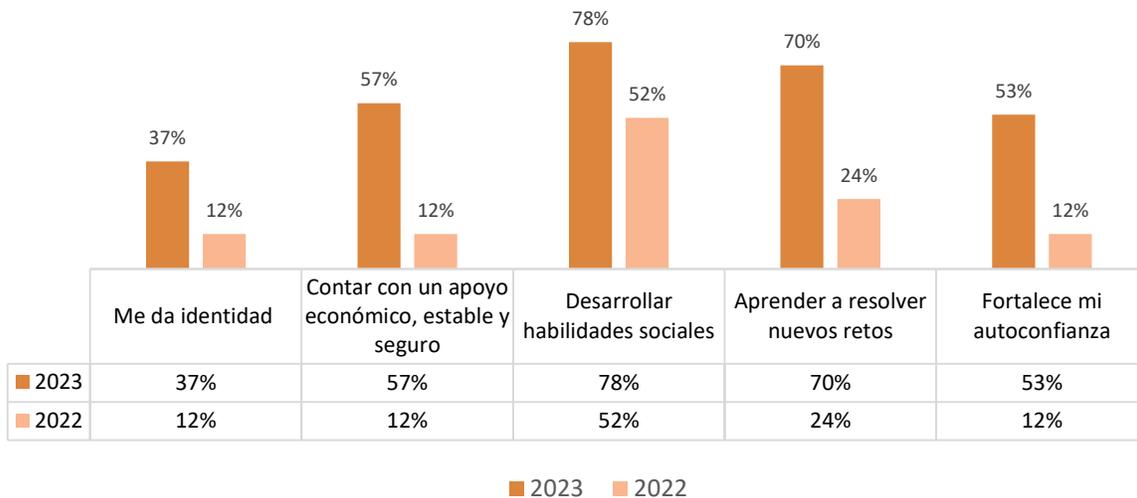
Calidad de beneficio

¿Consideras que tu participación como persona Servidor de la Ciudad contribuye en garantizar una mayor calidad educativa?



La opinión de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, señalan que su participación en el programa contribuye en una mayor calidad educativa, en el ejercicio 2022 y 2023.

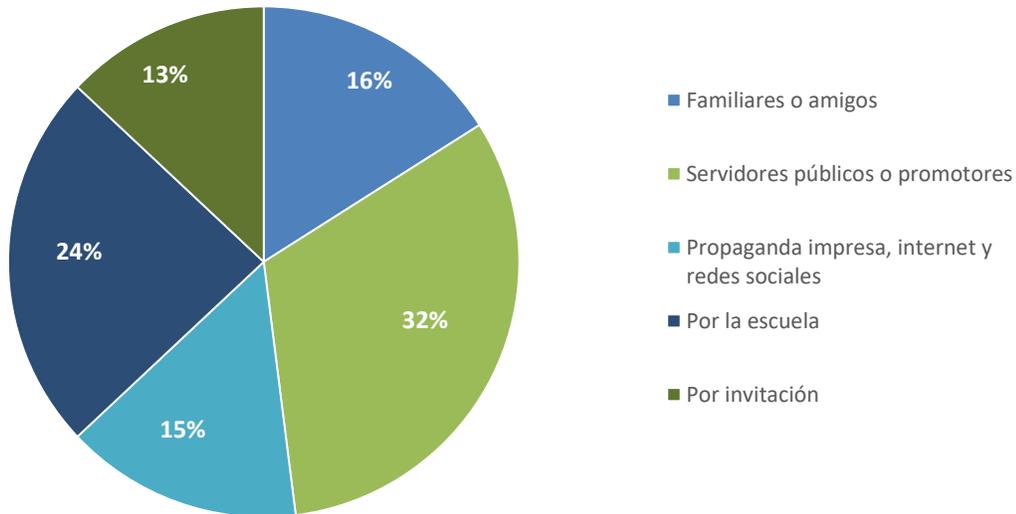
¿Consideras que ser parte del programa te brinda alguno de los siguientes aspectos?



Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios consideraron varios aspectos que les brindó el programa, siendo el Desarrollo de Habilidades Sociales la que mayor porcentaje obtuvo, en el ejercicio 2022 y 2023.

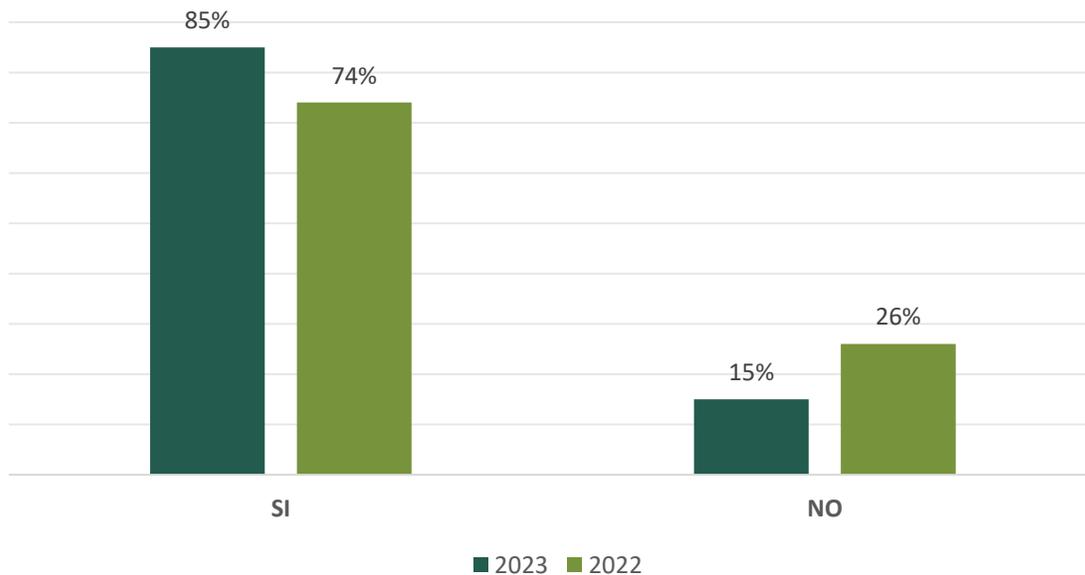
Calidad de Gestión

¿Cómo te enteraste de la existencia del Programa?



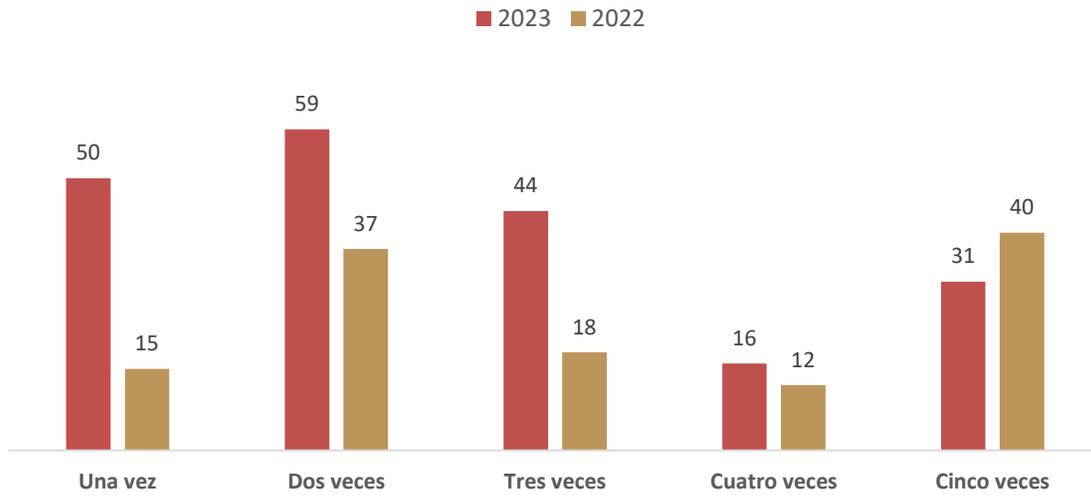
Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, revelaron en primer lugar haberse enterado del programa por medio de los Servidores públicos o promotores y en segundo lugar por la Escuela, en el ejercicio 2022 y 2023.

¿Consideras que la incorporación al programa es sencilla?



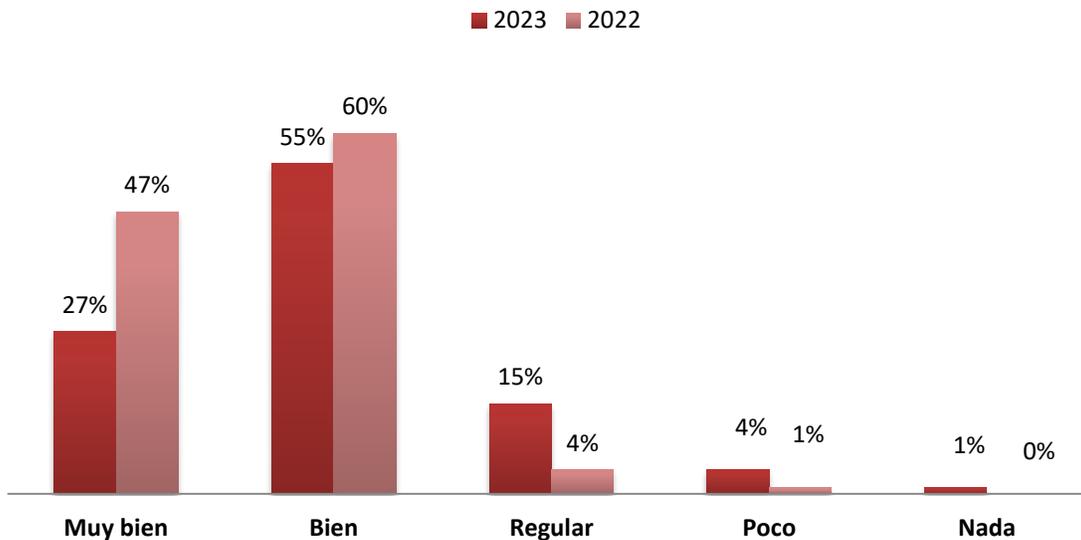
La mayor parte de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios indicaron que la incorporación al programa es sencilla, en el ejercicio 2022 y 2023.

¿Cuántas veces al año recibes capacitación?



En promedio las personas beneficiarias facilitadoras de servicios reciben 3 capacitaciones al año, en el ejercicio 2022 y 2023.

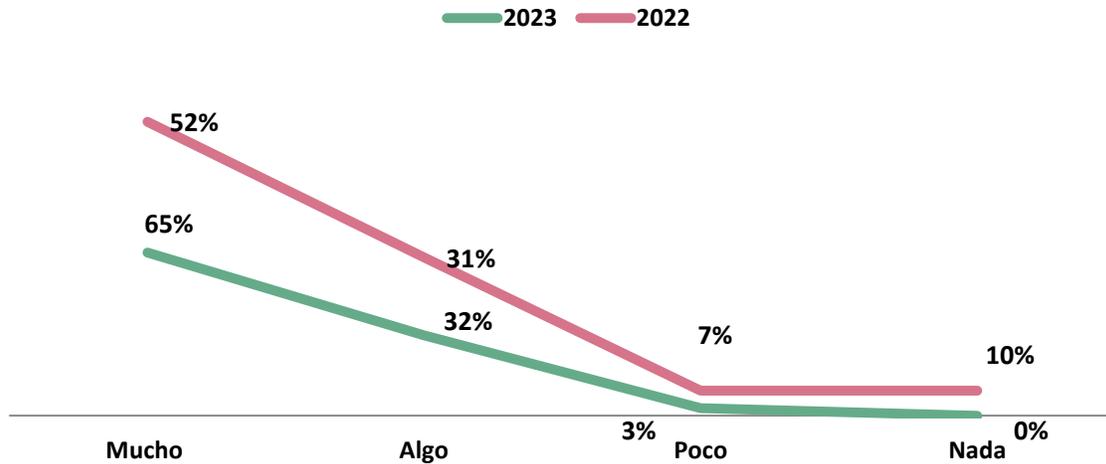
Conocimiento de las Reglas de Operación de los programas sociales que operan en el Fideicomiso



Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios indicaron conocer Bien y Muy bien las Reglas de Operación de los programas sociales, en el ejercicio 2022 y 2023.

Participación y cohesión social

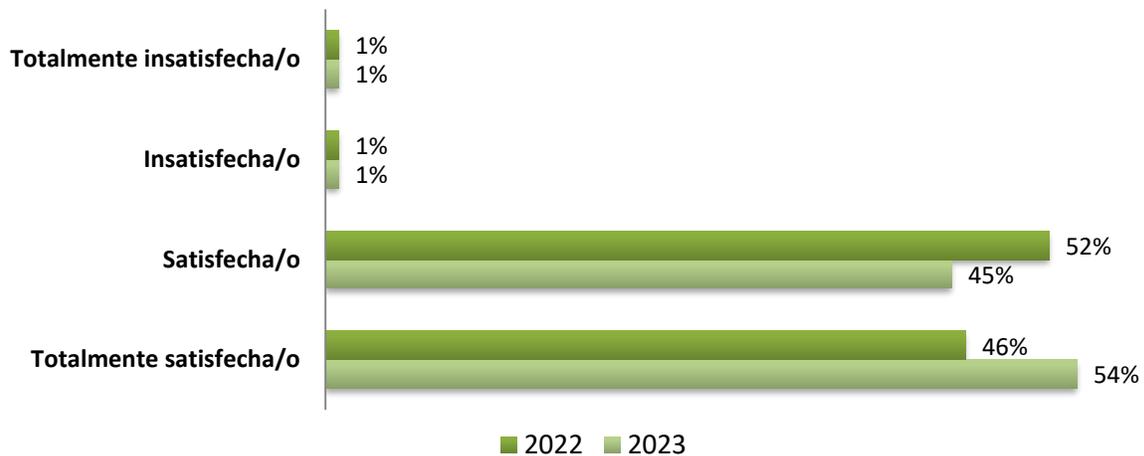
¿Tu interés por asuntos públicos y de la comunidad educativa ha incrementado a raíz de pertenecer al programa?



Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios señalaron que su interés por asuntos públicos y de la comunidad educativa incrementó al pertenecer al programa, en el ejercicio 2022 y 2023.

Satisfacción del Programa

¿Qué tan satisfecha /o te encuentras con el programa social?



Con los mayores porcentajes, las personas beneficiarias facilitadoras de servicio señalaron que estuvieron Satisfechas y Muy satisfechas con el programa. Obteniendo un promedio del **98% de Satisfacción en el año 2022** y un promedio del **99% en el año 2023**.



VI. Hallazgos y sugerencias de mejora

Matriz de hallazgos y sugerencias de mejora.					
Categorías	Áreas de mejora	Propuestas de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
1. Diagnóstico y planeación	1.1 Dirección Operativa de Programas para la Ciudad.	1.1.1 Fortalecer las capacitaciones del Programa. 1.1.2 Dar seguimiento a las capacitaciones sobre Reglas de Operación de los Programas Sociales del Fibien. 1.1.3 Mantener la adecuada organización entre las distintas áreas responsables del programa.	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad.	Corto, Mediano y Largo plazo.	a) Evaluaciones b) Informes y reportes.
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios	2.1 Dirección Operativa de Programas para la Ciudad	2.1.1 Llevar a cabo las funciones del programa de forma adecuada, a través de la actualización en tiempo y forma de las acciones a realizarse. 2.1.2 Mantener la adecuada comunicación entre las distintas áreas para alcanzar los objetivos planteados del programa.	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad.	Corto, Mediano y Largo plazo.	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad, Subdirección de Zona Norte y Subdirección de Zona Sur.
3. Cobertura, metas, montos y/o presupuesto	3.1 Dirección de Administración y Finanzas.	3.1.1 Continuar con la adecuada entrega de recursos económicos y rendición de cuentas.	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad. Dirección de Administración y Finanzas	Corto, Mediano y Largo plazo	Comprobantes de pago.
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	4.1 Subdirección de Zona Norte y Subdirección de Zona Sur	4.1.1 Mantener una apropiada comunicación de la Dirección Operativa de Programas y las Subdirecciones de Zona Norte y Zona Sur en el desarrollo del programa.	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad	Corto, Mediano y Largo plazo.	Informes y reportes de las Subdirecciones
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	5.1 Dirección Operativa de Programas para la Ciudad. Subdirección de Evaluación de Programas.	5.1.1 Generar las condiciones para que los Programas Sociales del Fibien cumplan con sus metas y lograr la satisfacción de personas beneficiarias.	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad. Subdirección de Evaluación de Programas.	Mediano y Largo plazo	Resultado de las Evaluaciones Internas.
6. Resultados del programa	6.1 Subdirección de Evaluación de Programas.	6.1.1 Mantener el puntual seguimiento a las actividades desarrolladas del programa.	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad. Subdirección de Evaluación de Programas.	Corto, mediano y largo plazo.	Resultado de las Evaluaciones Internas.



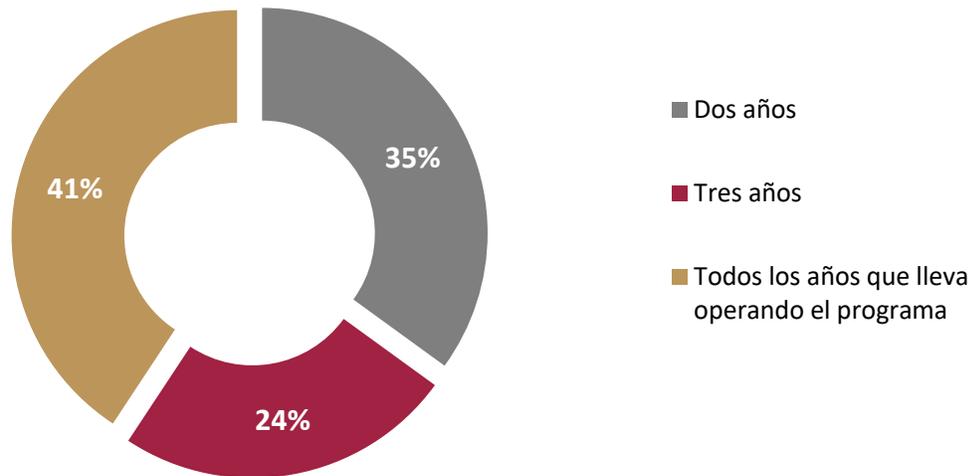
VII. Anexos

Perteneces al Programa "Servidores de la Ciudad. Educación" de:



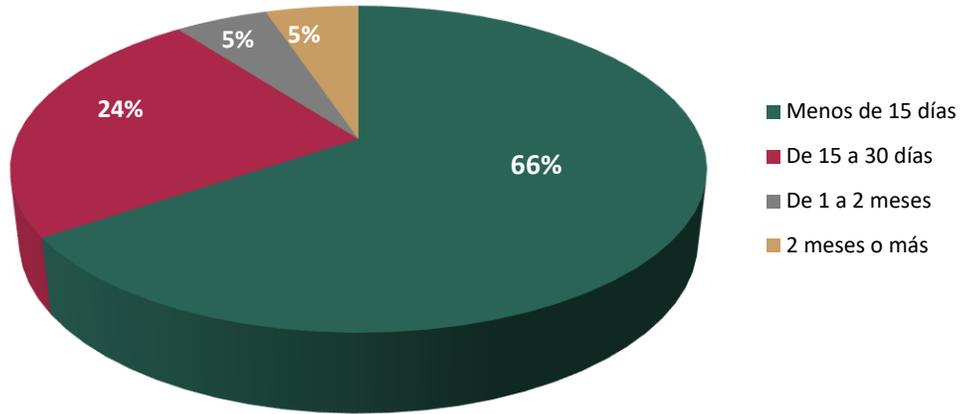
En el ejercicio 2023, el 70% de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios fueron de continuidad y el otro 30% de nuevo ingreso.

¿Cuántos años llevas en el Programa?



La mayor parte de las personas beneficiarias facilitadoras de servicio de continuidad, señalaron llevar todos los años que lleva operando el programa.

¿Cuánto tiempo tardaron en notificarte que tu solicitud de ingreso al Programa había sido aprobada?



Las personas beneficiarias facilitadoras de servicio de nuevo ingreso en el ejercicio 2023, indicaron con el mayor porcentaje que su solicitud de respuesta para ingresar al programa les llevo un tiempo aproximado de 15 días.