



Evaluación Interna  
**Programas Sociales**  
de la Ciudad de México  
**2023**

# SERVIDORES DE LA CIUDAD. EDUCACIÓN



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. OBJETIVOS Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	2
III. MÓDULO DE INDICADORES DE RESULTADOS.....	2
<b>1. Información de referencia.....</b>	2
1.1 Nombre del Programa Social.....	2
1.2 Unidades responsables.....	2
1.3 Año de Inicio del Programa. ....	3
1.4 Último Año de operación.....	4
1.5 Antecedentes del Programa Social.....	4
1.6 Objetivos.....	4
1.7 Descripción de las estrategias.....	4
1.8 Padrón de Beneficiarios.....	4
<b>2. Información Presupuestal.....</b>	4
2.1 Clave presupuestaria.....	4
2.2 Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2019-2022 por capítulo de gasto.....	4
2.3 Descripción detallada del presupuesto 2022.....	5
<b>3. Análisis de indicadores.....</b>	5
3.1 Principales indicadores de la problemática pública que atiende el Programa.....	5
<b>3.2 Indicador de Fin.....</b>	5
3.2.1 Nombre del indicador.....	5
3.2.2 Descripción.....	5
3.2.3 Método de cálculo.....	6
3.2.4 Frecuencia de medición.....	6
3.2.5 Sentido del Indicador.....	6
3.2.6 Línea Base.....	6
3.2.7 Año de Línea Base.....	6
3.2.8 Resultado comparativo del indicador entre 2019 al 2022.....	6
<b>3.3 Indicador de Propósito.....</b>	7
3.3.1 Nombre del indicador.....	7
3.3.2 Descripción.....	7
3.3.3 Método de cálculo.....	7
3.3.4 Frecuencia de medición.....	7
3.3.5 Sentido del Indicador.....	7
3.3.6 Línea Base.....	7
3.3.7 Año de Línea Base.....	7
3.3.8 Resultado comparativo del indicador entre 2019 al 2022.....	7
<b>3.4 Metas Físicas.....</b>	7



3.4.1 Bienes y/o servicios.....	7
3.4.2 Montos entregados.....	8
<b>3.5 Análisis y evolución de la cobertura.....</b>	<b>9</b>
3.5.1 Análisis del padrón de beneficiarios.....	9
a) Distribución por sexo.....	9
b) Distribución por tipo de beneficiarios.....	10
c) Distribución por territorio (alcaldía).....	11
d) Distribución por nivel de escolaridad.....	11
e) Distribución por edad.....	12
f) Distribución con base a otras características de las personas beneficiarias.....	12
<b>IV MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO.....</b>	<b>13</b>
1. Diagnóstico y planeación.....	13
2. Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios.....	14
3. Seguimiento y monitoreo de actividades.....	15
4. Resultados.....	15
<b>V. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS Y/O USUARIAS.....</b>	<b>16</b>
<b>VI. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA.....</b>	<b>20</b>



## I. INTRODUCCIÓN

Los Programas Sociales son un conjunto de instrumentos del gobierno de la Ciudad de México que tienen por objetivo contribuir a la mejora de las condiciones de vida de la población. En Fideicomiso Bienestar Educativo (Fibien), tiene bajo su cargo la operación de diversos Programas Sociales en caminados a garantizar y fortalecer una mayor calidad educativa; buscan el mejoramiento en la infraestructura de los planteles, brindan atención medica a las y los alumnos en caso de emergencia, se entrega un apoyo económico mensual a estudiantes de educación básica y también se entrega un apoyo económico cada año para uniformes y útiles.

En el año 2020 se crea el programa social “Servidores de la Ciudad. Educación” el cual garantiza un apoyo a 200 beneficiarios del Programa, que son los facilitadores que recorren las 16 alcaldías de la ciudad de México, su propósito de dar a conocer cada uno de los Programas Sociales y promover la participación de la comunidad escolar, los programas que atienden son:

- Programa Social “Bienestar para Niñas y Niños. Mi Beca para Empezar”
- Programa Social “La Escuela es Nuestra-Mejor Escuela”
- Programa Social “Uniformes y Útiles Escolares”
- Programa Social Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares “Va Segur@”

Todos los Programas Sociales tiene como objetivo que las alumnas y alumnos de las escuelas públicas puedan ejercer su derecho a la educación, a la igualdad y la no discriminación, así como el derecho económico, 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 (LDSDF), alcanzando una cobertura universal de hasta 1,250,000 estudiantes de escuelas públicas en la ciudad de México.

Las personas beneficiarias, conocidas como: “Servidores de la Educación” desempeñan una importantísima labor para la Educación Pública, son el eje principal en la comunicación y participación de la comunidad educativa y para que los Programas Sociales puedan operar de manera adecuada y conseguir los objetivos planteados en sus Reglas de Operación. También su participación trasciende en las diferentes acciones del Gobierno de la Ciudad para apoyar y atender situaciones extraordinarias que los convierte en un equipo dinámico y de acción inmediata.

Cabe mencionar que el mes de diciembre del año 2022 la Jefa de Gobierno, Claudia Sheinbaum Pardo, celebró con familias de algunas de las alcaldías de la Ciudad de México que los Programas Sociales “Bienestar para Niñas y Niños, Mi Beca para Empezar” y “La Escuela es Nuestra-Mejor Escuela” son un derecho constitucional, ya ninguna jefa o jefe de gobierno puede impedir que las y los alumnos inscritos en escuelas públicas de la Ciudad de México cuenten con esos beneficios para su educación.



## **II. OBJETIVO Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA.**

El objetivo principal de la Evaluación Interna del Programa denominado “Servidores de la Ciudad. Educación” a cargo del Fideicomiso Bienestar Educativo, es concretar un informe sobre los resultados obtenidos durante su tercer año de operación, así mismo, conocer las áreas de oportunidad que nos permitan realizar sugerencias orientadas al fortalecimiento del Programa.

La Subdirección de Evaluación de Programas en el Fideicomiso Bienestar Educativo es el área responsable de elaborar el informe anual de la Evaluación Interna 2023 de acuerdo a los Lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México para realizar un análisis sistemático del Programa Social " Servidores de la Ciudad. Educación ", cuya utilidad radica en incidir en la planeación, operación y monitoreo de diversos Programas Sociales.

El informe de la Evaluación Interna correspondiente al tercer año de su operatividad incluye tres módulos; el primero busca producir información cuantitativa básica, a fin de sintetizar la evolución de los principales indicadores de resultado del Programa como lo son; el objetivo del Programa, 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 relevantes sobre aspectos estratégicos de los Programas tales como; 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 de los Programas sociales, para lo cual; la Subdirección de Evaluación de Programas 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” emitidos por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México, elaboró la encuesta de satisfacción.

## **III. MODULO DE INDICADORES DE RESULTADO**

### **1. Información de Referencia**

#### **1.1 Nombre del Programa Social**

“Servidores de la Ciudad. Educación” 2022.

#### **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 y unidades de apoyo técnico operativo: Dirección Operativa de Programas para la Ciudad, será la responsable de la planeación, coordinación y ejecución operativa del programa a través de

Subdirección Zona Norte, Subdirección Zona Sur, asimismo, en el apoyo técnico se encontrarán el Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento y Reportes, Líder Coordinador de Proyectos de Zona Norte “A”, Líder Coordinador de Proyectos de Zona Norte “B”, Líder Coordinador de Proyectos de Zona Sur “A”, Líder Coordinador de Proyectos de Zona Sur “B”.

### **1.3 Año de Inicio del Programa**

Febrero 2020

### **1.4 Último Año de Operación**

El programa social continúa en operación.

### **1.5 Antecedentes del programa social**

En los años, 2020 y 2021 atendiendo esta necesidad de fomentar la participación ciudadana y sobre todo de contar con mecanismos adecuados para garantizar el Derecho a la Educación el Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México, con el objetivo de integrar las acciones necesarias directamente, llevó a cabo el Programa “Servidores de la Educación”, respondiendo a la necesidad de fomentar una cultura de involucramiento ciudadano para fortalecer la educación básica de la Ciudad de México, a través de los programas sociales del Fibien, con la participación de la comunidad escolar y los habitantes de las 16 alcaldías de la Ciudad de México, con el propósito de tener el mayor alcance de beneficiarios de los programas sociales que opera este Fideicomiso.

Para el año 2022, es necesario dar continuidad a las políticas impulsadas por el Gobierno de la Ciudad en materia de educación, máxime cuando los programas impulsados por el Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México, se han mantenido permanentes aun en la contingencia sanitaria derivada del SARS-CoV-2 (COVID 19), siendo fundamental las acciones que se derivan del Programa Servidores de la Educación la divulgación y operación de los mismos.

La política Social del Gobierno de la Ciudad de México, deja de manifiesto que garantizar el derecho a la educación es una prioridad, por ello, el día 31 de enero del 2019 el Gobierno de la Ciudad de México publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, las Reglas de Operación del Programa “Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) 2019”, con la necesidad de formar un equipo de facilitadores que apoyarán en fomentar una cultura de involucramiento ciudadano para fortalecer la cohesión e inclusión social, a través de acciones sociales, que consideren la participación de ciudadanos y habitantes de las 16 Alcaldías de la Ciudad de México y que a través de potenciar sus habilidades de coordinación de grupos de trabajo, dar atención ciudadana, realizar actividades de intervención, difusión, concertación y vinculación comunitaria, programa operado por la Secretaria de Inclusión y Bienestar Social.

En el programa Social “Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) 2019”, destacaba como meta física al menos 500 asambleas de padres de familia para el trabajo de mejora en escuelas públicas, con el objetivo de apoyar los trabajos que realiza el Fideicomiso Bienestar Educativo en el Programa de Apoyo para Mantenimiento Menor a Escuelas Públicas del Programa Social denominado “La Escuela es Nuestra-Mejor Escuela”.



## 1.6 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 el mantenimiento menor a escuelas, 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@” y a través de la formulación de acciones comunitarias tales como: asambleas con padres de familia y autoridad escolar, difusión de los programas y conformación de comités, en aproximadamente 2 mil 798 inmuebles en de la Ciudad de México, para la aplicación de dichos Programas, con el propósito de contribuir a erradicar la deserción escolar y el mejoramiento de la infraestructura por medio del mantenimiento menor y el equipamiento de estas a fin de contribuir al derecho la educación.

## 1.7 Descripción de las estrategias

- Planear, organizar y llevar a cabo acciones sociales de participación en las escuelas (asambleas escolares y entrega de vales electrónicos).
- Impulsar procesos de organización y participación ciudadana que faciliten la realización de acciones conjuntas entre habitantes y gobierno, para promover la aplicación de los programas en la comunidad escolar de la Ciudad de México.

## 1.8 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.fideicomisoed.cdmx.gob.mx/storage/app/media/uploaded-files/padron-de-beneficiarios-servidores-de-la-ciudad-educacion2022.pdf>

## 2. Información presupuestal

### 2.1 Clave presupuestaria

251226S209-111120-44121177

### 2.2 Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2020, 2021 y 2022 por capítulo de gasto

El presupuesto autorizado es de: \$16,545,456.00 (DIECISEIS MILLONES, QUINIENTOS 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 13 apoyos económicos mensuales a 200 Servidores de la Educación durante el ejercicio fiscal 2022.



Capítulo de Gasto	2020		2021		2022	
	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
1000	-	-	-	-	-	-
2000	-	-	-	-	-	-
3000	-	-	-	-	-	-
4000	\$14,000,000.00	\$13,999,979.40	\$14,000,000.00	\$ 16,545,455.91	\$16,545,456.00	\$ 16,545,430,20
5000	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>\$14,000,000.00</b>	<b>\$13,999,979.40</b>	<b>\$14,000,000.00</b>	<b>\$ 16,545,455.91</b>	<b>\$16,545,456.00</b>	<b>\$ 16,545,430,20</b>

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

### 2.3 Descripción detallada del presupuesto 2022

Número de ministraciones 2020		Número de ministraciones 2021		Número de ministraciones 2022	
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
Comentarios sobre las modificaciones 2020	N/A	Comentarios sobre las modificaciones 2021	1. Para ampliar la ejecución del programa hasta el mes de diciembre.	Número de modificaciones de presupuesto en 2022 y fecha	N/A

## 3. Análisis e indicadores

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

Por ser un programa social que aplica de forma directa sobre la difusión, aplicación, operación y seguimiento de los Programas del Fideicomiso Bienestar Educativo en los inmuebles escolares de la Ciudad de México, fomentando con ello mejores condiciones educativas.

### 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

Impulsar procesos de organización ciudadana que faciliten la realización de acciones conjuntas entre ciudadanos y gobierno, que coadyuven a realizar mejoras en escuelas públicas de nivel básico y disminuir la deserción escolar, en las 16 alcaldías la Ciudad de México.





### 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) por programa \*100

### 3.2.4 Frecuencia de medición

Anual

### 3.2.5 Sentido del indicador

Positivo ascendente

FIN	
Año	2022
Nombre del Indicador	Porcentaje de escuelas y población estudiantil de Medio, Alto y Muy Alto Índice de Marginalidad atendidas en el Periodo.
Descripción	Impulsar procesos de organización ciudadana que faciliten la realización de acciones conjuntas entre ciudadanos y gobierno, que coadyuven a realizar mejoras en escuelas públicas de nivel básico y disminuir la deserción escolar, en las 16 alcaldías la Ciudad de México.
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) por programa *100
Porcentaje	97%
Frecuencia de Medición	ANUAL
Sentido del Indicador	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 2020, 2021 y 2022

	2020	2021	2022
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
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
Resultado	82%	88.5%	97%



### 3.3 Indicador de Propósito

De acuerdo con las Reglas de Operación (ROP) 2021, y a la modificación realizada, el 06 de agosto de 2021, el Comité de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México, COPLADE, celebró la Onceava Sesión Extraordinaria 2021, en la cual mediante acuerdo COPLADE/SE/XI/06/2021, aprobó la modificación a la nomenclatura del programa “Servidores de la Educación” a “Servidores de la Ciudad. Educación”; donde se cambia el nombre del mismo, no se anexo este indicador, por lo que en las ROP del año en curso se anexará el propósito en cuestión.

### 3.4 Metas físicas.

ASPECTO	2021	2022
Meta 1	Aproximadamente 2 mil 798 acciones de difusión de los programas “La Escuela es Nuestra-Mejor Escuela”, “Uniformes y Útiles Escolares”, “Bienestar para Niñas y Niños, Mi Beca para Empezar” y “Va Segur@”, en las 16 alcaldías de la Ciudad de México, con prioridad en las unidades territoriales de alta y muy alta marginalidad.	Aproximadamente 2 mil 798 acciones de difusión de los programas “La Escuela es Nuestra-Mejor Escuela”, “Uniformes y Útiles Escolares”, “Bienestar para Niñas y Niños, Mi Beca para Empezar” y “Va Segur@”, en las 16 alcaldías de la Ciudad de México, con prioridad en las unidades territoriales de alta y muy alta marginalidad.
Porcentaje.	100 %	100%
Meta 2	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”.
Porcentaje.	94.6%	96.7%
Meta 3	2,798 acciones de organización en la operación de programas de FIDEGAR	2,798 acciones de organización en la operación de programas de FIDEGAR
Porcentaje.	98%	100%
Servidores beneficiados.	200	200
Porcentaje.	100%	100%

#### 3.4.1 Bienes y o servicios

El Fideicomiso Bienestar Educativo otorgará 200 apoyos a las personas facilitadoras de servicios de manera mensual, beneficiarias del Programa Social “Servidores de la Ciudad. Educación” de la siguiente manera:

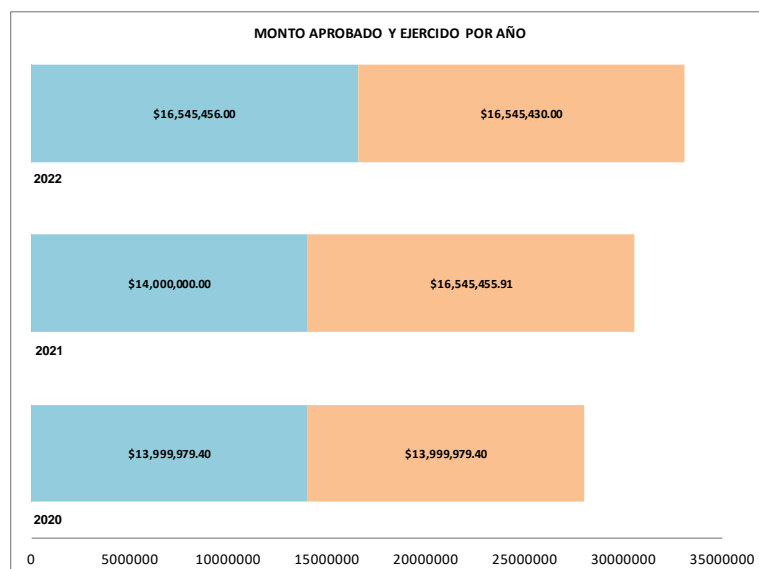
- Otorgará de enero a diciembre 10 apoyos por mes, así como 10 apoyos únicos en el mes de diciembre a las personas facilitadoras de servicios tipo “A”, beneficiarias del Programa Servidores de la Ciudad. Educación.
- Otorgará de enero a diciembre 190 apoyos por mes, así como 190 apoyos únicos en el mes de diciembre a las personas facilitadoras de servicios tipo “B”, beneficiarias del Programa Servidores de la Ciudad. Educación.

- Serán las niñas, niños y adolescentes inscritos en el Ciclo Escolar 2021- 2022 y 2022-2023 en el nivel básico de preescolar, primaria, secundaria, centros de atención múltiple y educación especial de escuelas públicas de la Ciudad de México.
- Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios entregarán mensualmente un reporte de actividades, validado por Dirección Operativa de Programas para la Ciudad, con apoyo de las unidades técnico operativo.

CONCEPTO	MONTO DE APOYO A TRAVÉS DE MINISTRACIÓN MENSUAL	NÚMERO MÁXIMO DE MINISTRACIONES POR PERSONA EN 2022	TOTAL ANUAL POR FACILITADOR	NÚMERO DE PERSONAS FACILITADORAS	TOTAL ANUAL DEL PROGRAMA
Facilitadora de Servicio del Programa Social “Servidores de la Ciudad. Educación” “A”	\$8,287.13	13	\$107,732.79	10	\$1,077,327.90
Facilitadora de Servicio del Programa Social “Servidores de la Ciudad. Educación” “B”	\$6,262.39	13	\$81,411.20	190	\$15,468,128.10

### 3.4.2 Montos entregados

MONTOS	2020	2021	2022
Aprobado.	\$13,999,979.40	\$ 14,000,000.00	\$16,545,456.00
Modificado.	-	\$ 16,545,455.91	-
Ejercido.	\$13,999,979.40	\$ 16,545,455.91	\$16,545,430.00



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

### 3.5 Análisis y evolución de la cobertura.

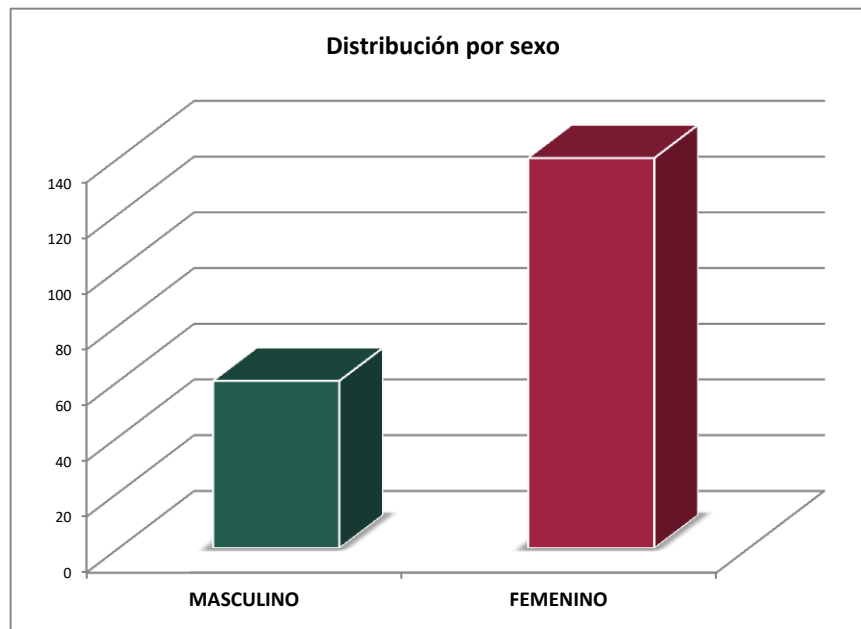
	2020	2021	2022
Población Beneficiada en las ROP.	200 Servidores de la Ciudad. Educación	200 Servidores de la Ciudad. Educación	200 servidores de la Ciudad. Educación
Cobertura efectiva.	200 Servidores de la Ciudad. Educación	200 Servidores de la Ciudad. Educación	200 Servidores de la Ciudad. Educación
Porcentaje.	100%	100%	100%

#### 3.5.1 Análisis del padrón de beneficiarios.

A continuación se podrán observar diferentes gráficas que muestran los datos sobre la población beneficiaria del Programa Social “Servidores de la Ciudad. Educación” del ejercicio fiscal 2022.

##### a) Distribución por sexo.

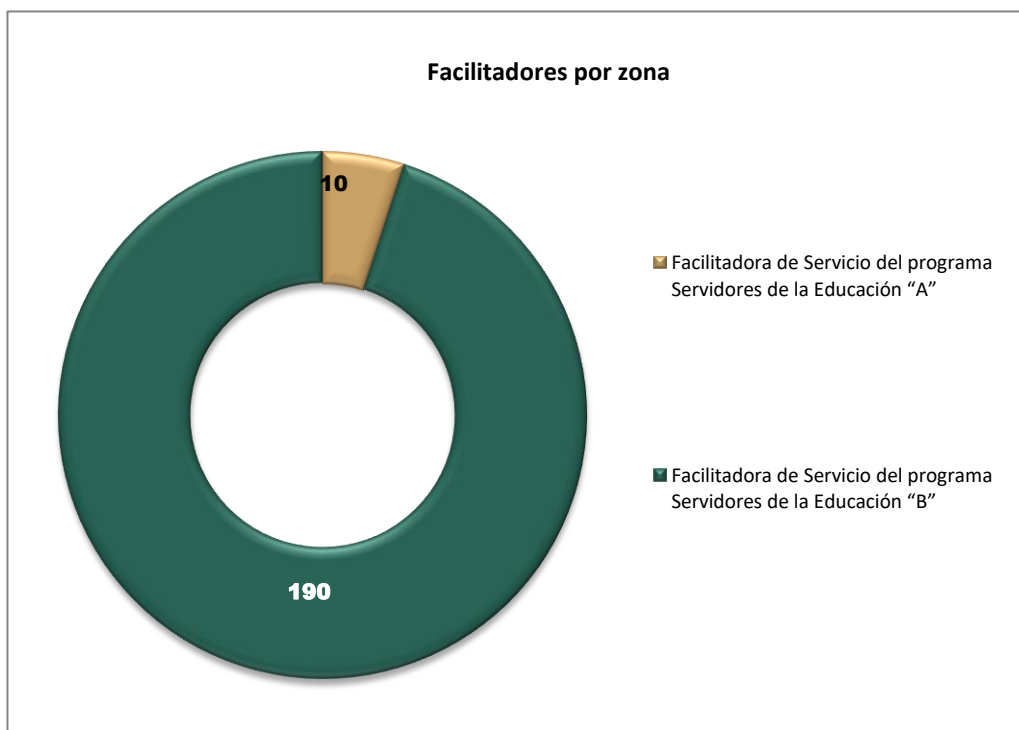
GÉNERO	BENEFICIARIOS
Masculino	43
Femenino	153
TOTAL	200



*En la gráfica se observa que el grupo de servidores mayoritariamente son mujeres con 153 y 43 de hombres.*

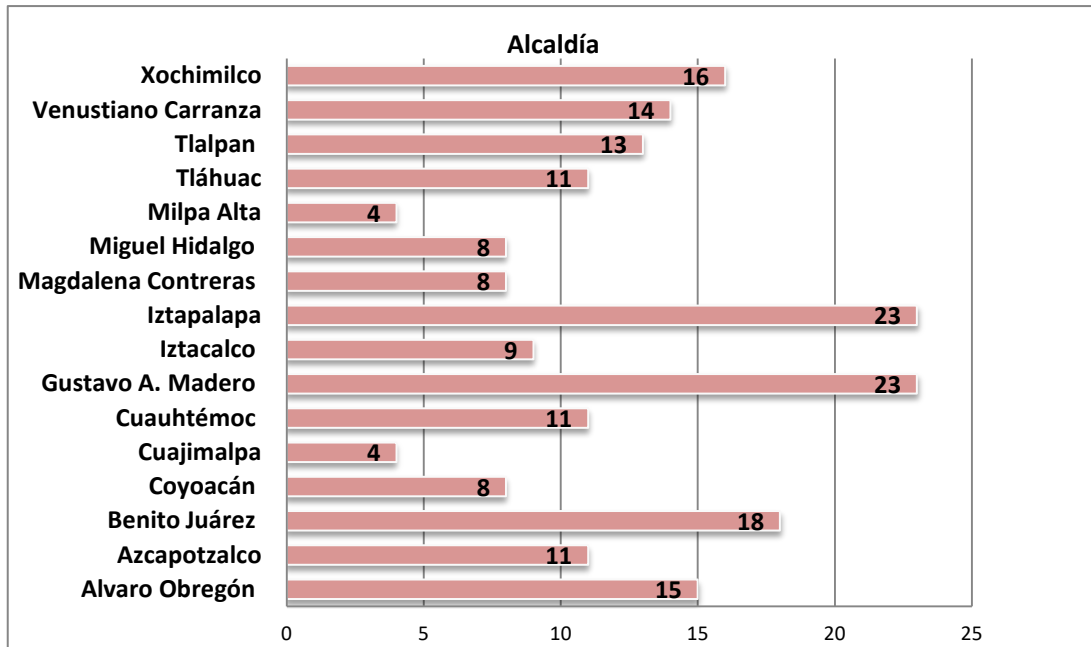
b) **Distribución por tipo de beneficiarios (facilitadores, beneficiarios directos, usuarios).**

<b>FACILITADORES DEL SERVICIO</b>	
Servidores de la Ciudad. Educación "A"	10
Servidores de la Ciudad Educación "B"	190



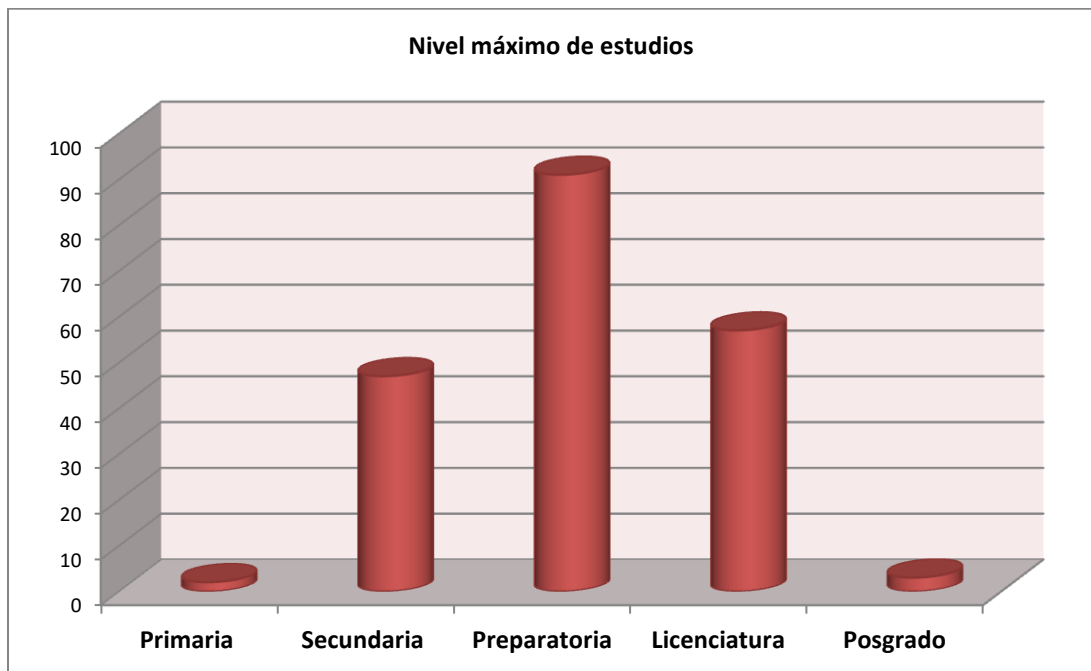
<b>USUARIOS DE LOS PROGRAMAS DEL FIDEICOMISO</b>	
"La Escuela es Nuestra-Mejor Escuela"	2,798 planteles educativos.
"Bienestar para Niñas y Niños, Mi Beca para empezar"	Hasta 1,250,000 estudiantes de Educación Básica de escuelas públicas en la Ciudad de México.
Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares "Va Segur@"	1,970,000 alumnos que acuden a planteles educativos de la Ciudad de México con cobertura médica de ser necesaria.
"Uniformes y Útiles Escolares"	Hasta 1,250,000 estudiantes de Educación Básica de escuelas públicas en la Ciudad de México.

c) Distribución por territorio o Alcaldía.



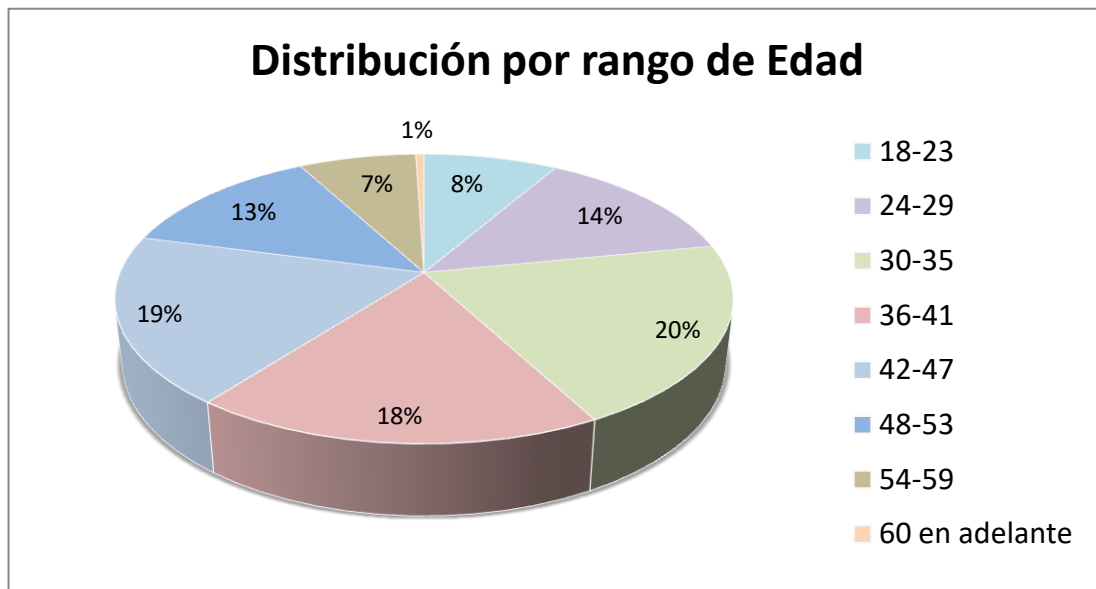
*Las Alcaldías con más Servidores de la Ciudad son Iztapalapa y Gustavo A. Madero.*

d) Distribución por nivel de escolaridad



*La gráfica nos muestra que la mayoría de servidores cuentan con un grado máximo de estudios en educación preparatoria y posteriormente en licenciatura.*

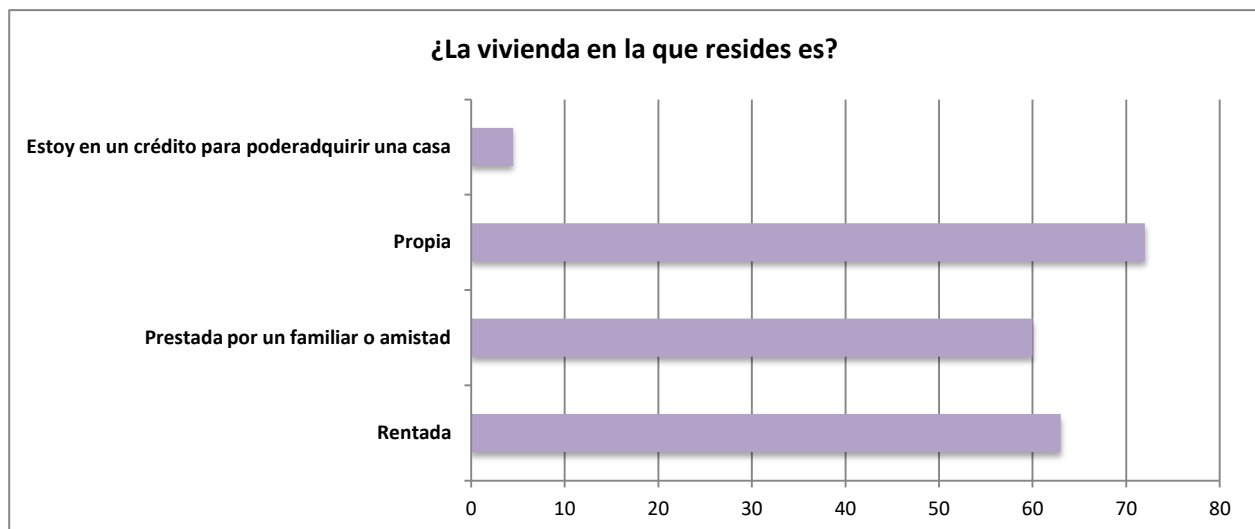
e) Distribución por edad.



El rango de edad de Servidores de la Ciudad se encuentran entre los 30 y 35 años.

f) Distribución con base a otras características de las personas beneficiarias y/o usuarias

Aspecto socioeconómico



La gráfica muestra que la mayoría de Servidores de la Ciudad cuentan con una casa propia, mientras que otra gran parte renta o viven en una casa prestada por algún familiar.

## IV. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO

El presente módulo contiene la información generada sobre las percepciones, visiones y propuestas de servidores públicos vinculados al programa (Director de área, Subdirectores, Coordinadores; Personal de Base, Estructura, Usuarios y Beneficiarios) en aspectos clave de su diseño, operación y resultados. El análisis se realizó con base en 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” emitidos por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México en el mes de Septiembre del año 2022.

### 1. Diagnostico y planeación

1. ¿Qué documentos, fuentes de información o registros administrativos se han añadido en el último ejercicio fiscal para atender la necesidad de monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada?
  - Para el seguimiento y monitoreo adecuado de la información se tienen los siguientes documentos: Acta circunstanciada, evidencias fotográficas, comprobantes de gastos y documentación anexa que permita la comprobación del recurso público otorgado.
2. ¿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.
  - Los objetivos para el cumplimiento de acciones continúan siendo los mismos y la proyección de ajustes en los procesos y evaluación de los diversos Programas Sociales que operan en el Fideicomiso Bienestar Educativo.

### 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 fomenta la participación de los Padres, Madres y Tutores, incluyendo a los directivos de las Escuelas que conformaron los comités para una mejor aplicación de los programas.
4. ¿Cuáles han sido las acciones adicionales de formación y capacitación al interior de programa que fueron incorporadas en el año 2022?
  - A través de la Dirección Operativa de Programas para la Ciudad, la Subdirección de Zona Norte y Zona Sur, se brinda una mayor capacitación en Reglas de Operación y operación del programa a los Servidores de la Ciudad y Asesores de Zona.





5. Para próximos ejercicios fiscales, ¿en qué se necesita cambiar o modificar los mecanismos de difusión de las acciones y resultados del programa?
- Fortalecer la participación de la comunidad educativa, mantener una mayor comunicación de todas/dos los actores y contar con material de difusión de los Programas Sociales.
6. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la Cobertura del programa entre 2018 y 2022?
- El Programa inicia su operación en el año 2020 teniendo un incremento del presupuesto aprobado y ejercido, dando continuidad a los Programas Sociales que operan en el Fideicomiso Bienestar Educativo garantizando una mejor calidad educativa.
7. ¿Qué mecanismos de participación social incorpora el programa y en qué fase de implementación se instrumentan? ¿Qué áreas de mejora tienen estas formas de participación ciudadana?
- La participación social se genera a partir de la información que se brinda de los diversos Programas Sociales que operan en el Fideicomiso Bienestar Educativo y la colaboración de las madres, los padres de familia y/o tutores, los Comisionad@s de Bienestar en la toma de decisiones respecto del apoyo económico otorgado a los inmuebles públicos educativos; como en el caso del Programa Social “La Escuela es Nuestra- Mejor Escuela”.

### 3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

8. ¿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 cuenta con una base de datos de las acciones que se realizan en la operación de todos los Programas Sociales del Fideicomiso Bienestar Educativo y con los indicadores adecuados para su verificación y evaluación.
9. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver?
- En la operación del Programa Social “La Escuela es Nuestra-Mejor Escuela” las asambleas realizadas en los planteles educativos requieren del acuerdo entre la comunidad educativa y las/los padres de familia para elegir los trabajos de mantenimiento menor que se realizaran. Los efectos no previstos son las dificultades que se tienen entre los padres de familia para llegar a un acuerdo, pero es a través de

los Servidores de la Educación que se consigue resolver promoviendo el dialogo.

10. ¿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?

- Las capacitaciones de los Servidores de la Ciudad y las asambleas de informativas que se llevan a cabo en cada plantel educativo van generando una mayor participación de los Programas Sociales que operan en el Fideicomiso Bienestar Educativo.

11. ¿Considera que los indicadores de resultados del programa son adecuados? ¿Qué cambios propondría para mejorar la calidad de estos indicadores?

- Los indicadores son adecuados, pero se considera analizar el indicador de Propósito.

#### 4. Resultados

12. ¿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 cuenta con una base de datos de las acciones que se realizan en la operación de todos los Programas Sociales del Fideicomiso Bienestar Educativo y con los indicadores adecuados para su verificación y evaluación.

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

- En la operación del Programa Social “La Escuela es Nuestra-Mejor Escuela” las asambleas realizadas en los planteles educativos requieren del acuerdo entre la comunidad educativa y las/los padres de familia para elegir los trabajos de mantenimiento menor que se realizaran. Los efectos no previstos son las dificultades que se tienen entre los padres de familia para llegar a un acuerdo, pero es a través de los Servidores de la Educación que se consigue resolver promoviendo el dialogo.

14. ¿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?

- Las capacitaciones de los Servidores de la Ciudad y las asambleas de informativas que se llevan a cabo en cada plantel educativo van generando una mayor participación de los Programas Sociales que operan en el Fideicomiso Bienestar Educativo.

15. ¿Considera que los indicadores de resultados del programa son adecuados? ¿Qué cambios propondría para mejorar la calidad de estos indicadores?

- Los indicadores son adecuados, pero se considera analizar el indicador de Propósito.

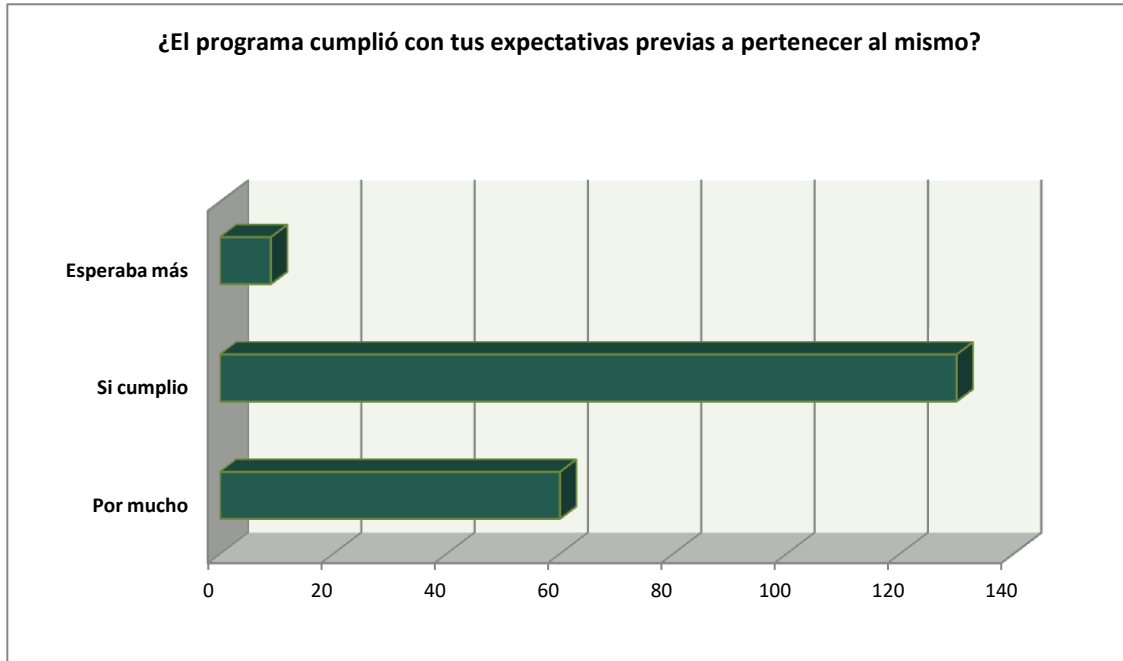


### V.3 MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS

- a) 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 los 200 Servidores de la Ciudad, obteniendo 196 encuestas .
- b) Se diseño la encuesta para ser respondida por los Servidores de la ciudad a través de un formulario de Google, haciéndoles llegar la encuesta mediante un link 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.
- c) Dentro de los reactivos o preguntas para la encuesta de satisfacción se encuentran organizadas por secciones sobre aspectos socioeconómicos, imagen del programa, expectativas, 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 realizada a los Servidores de la Ciudad en el ejercicio fiscal 2022.

#### Calidad del Beneficio



*En la muestra obtenida la mayoría de Servidores de la Ciudad respondió que se cumplieron sus expectativas, otro gran grupo respondió que el Programa supero las expectativas que tenían.*

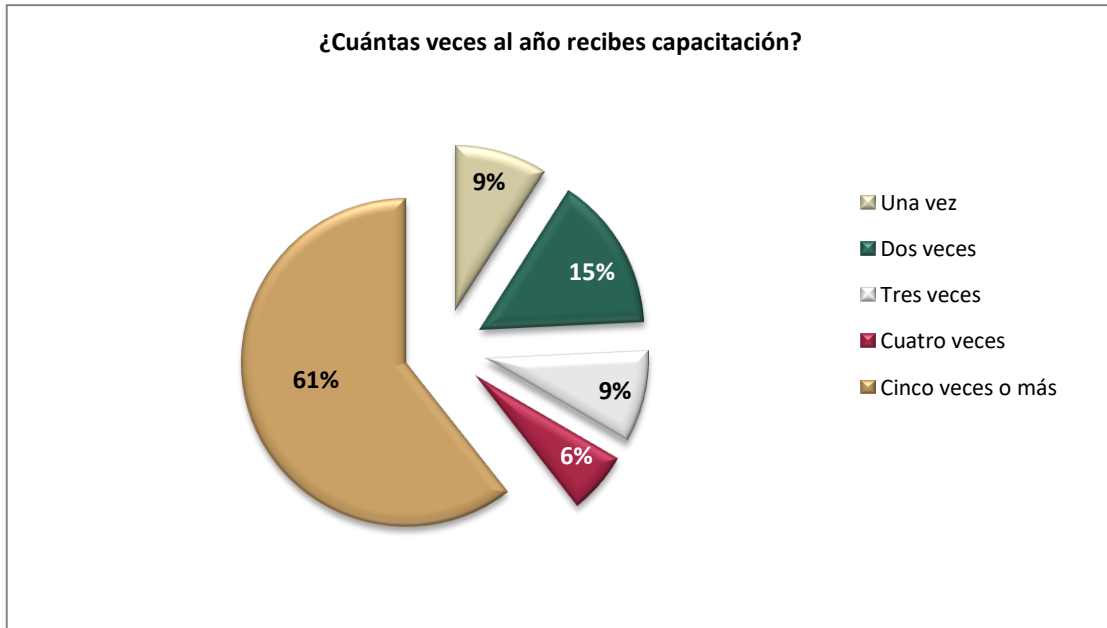


*El 98% de los Servidores de la Ciudad consideran que su participación en el Programa contribuye en garantizar una mayor calidad educativa.*

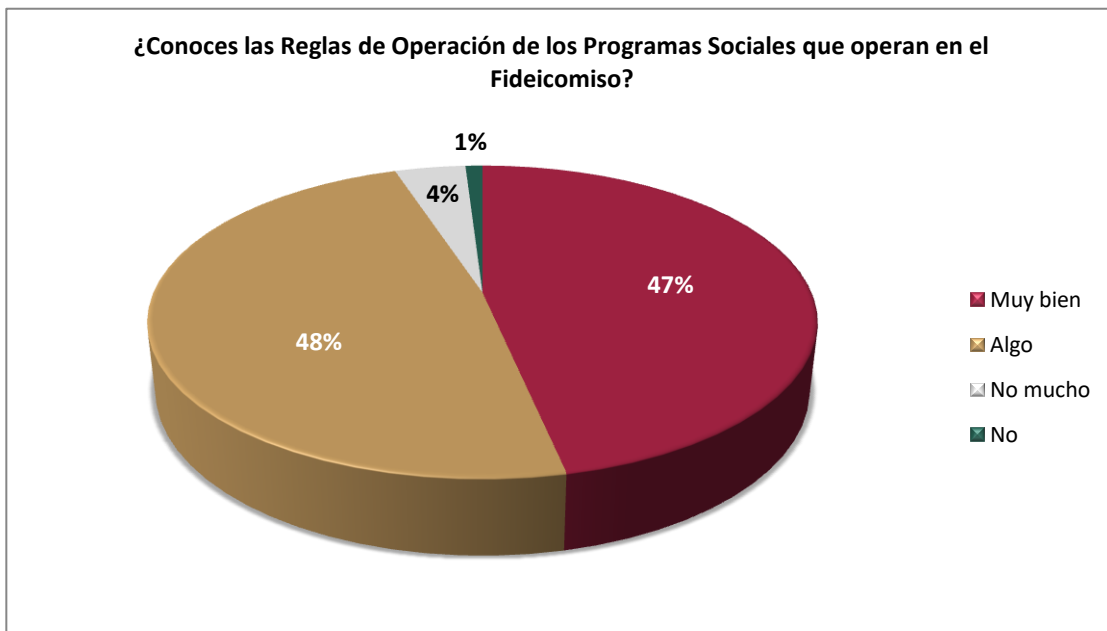


*Las respuestas de los Servidores de la Ciudad Educación refieren que el Programa Social les ha permitido desarrollar sus habilidades sociales.*

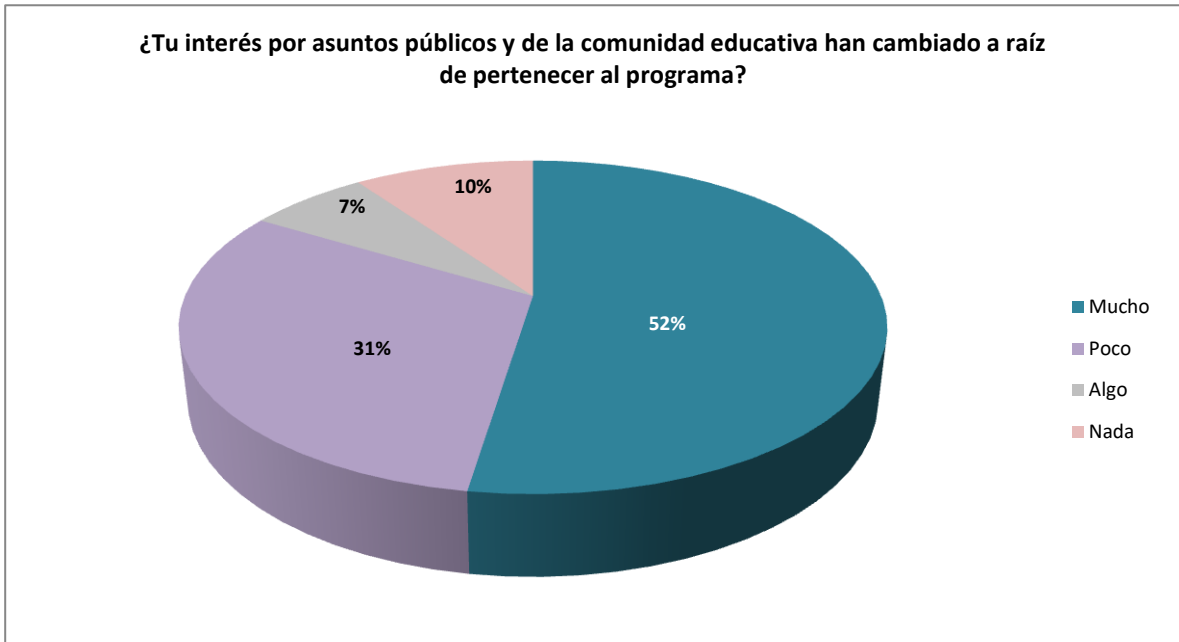
## Calidad de Gestión



Las capacitaciones realizadas en las instalaciones del Fideicomiso sobre Reglas de Operación de los Programas Sociales, permite a los Servidores de la Ciudad tener mejores resultados en las acciones que tienen a su cargo.

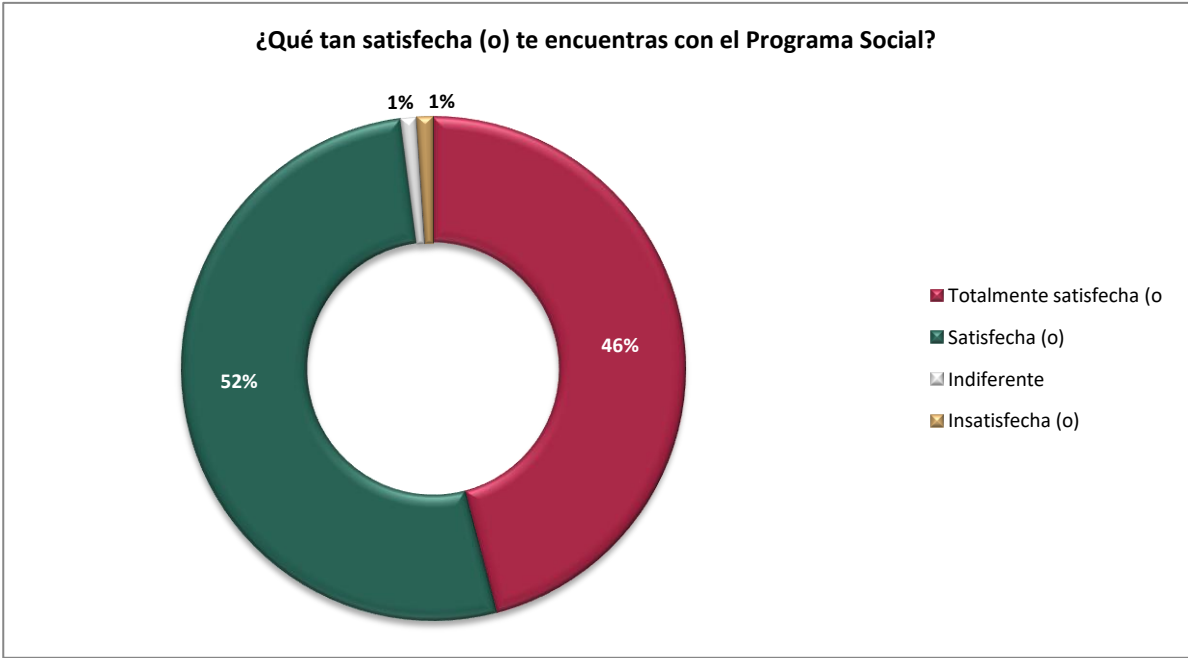


Con un promedio del 95% de las respuestas de Servidores de la Ciudad señalan conocer; algo, y muy bien las Reglas de Operación de los Programas Sociales que operan en el Fideicomiso Bienestar Educativo. Para dar continuidad a las políticas públicas impulsadas por el Gobierno de la Ciudad de México en materia de educación, es importante para el Fibien mantener a su personal capacitado.



Los “Servidores de la Educación” al ser el eje principal de comunicación entre la comunidad educativa y de la operación de los Programas Sociales del Fideicomiso Bienestar Educativo, han desarrollado un mayor interés por los asuntos públicos a raíz de pertenecer al Programa, manifestado con un 83% de sus respuestas.

**Satisfacción del Programa**



Las respuestas obtenidas nos indican con un promedio del 98% que los Servidores de la Ciudad se encuentran Satisfechas (os) y Totalmente Satisfechas (os) con el programa.

## V.I. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

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 la difusión del Programa. 1.1.2 Consolidar las capacitaciones sobre Reglas de Operación de los Programas Sociales del Fibien. 1.1.3 Mantener la organización entre las distintas áreas para conservar su adecuado funcionamiento.	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad.	Corto, Mediano y Largo plazo.	a) Portal del Fideicomiso Bienestar Educativo. b). Redes Sociales. c). Informes y reportes de la Jefatura de Unidad Departamental de Enlace Institucional.
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios.	2.1 Dirección Operativa de Programas para la Ciudad.	2.1.1 Calendario de actividades actualizado. 2.1.2 Mantener una adecuada comunicación entre las distintas áreas para alcanzar los objetivos planteados de los Programas Sociales del Fibien.	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 una adecuada rendición de cuentas.	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad.	Corto, Mediano y Largo plazo.	Dirección de Administración y finanzas y Dirección Operativa de Programas para la Ciudad.
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	4.1 Subdirección de Zona Norte y Subdirección de Zona Sur.	4.1.1 Continuar con una buena organización entre la Dirección Operativa de Programas, y las Subdirecciones de Zonas a través de calendarios que permitan fortalecer la organización para el cumplimiento de las tareas.	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad.	Corto, Mediano y Largo plazo.	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad.
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias.	5.1 Dirección Operativa de Programas para la Ciudad. Y Subdirección de Evaluación de Programas.	5.1.1 Generar las condiciones para que los Programas Sociales del Fibien cumplan con sus metas y lograr una buena Satisfacción de beneficiarios.	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad y Subdirección de Evaluación de Programas.	Mediano y Largo plazo.	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad y Subdirección de Evaluación de Programas.
6. Resultados del programa	6.1 Subdirección de Evaluación de Programas.	Mantener la actualización de la información de las diferentes áreas para su posterior análisis.	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad.	Corto, mediano y largo plazo.	Subdirección de Evaluación de Programas.