



**GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO**
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

**BIENESTAR
EDUCATIVO**

PROGRAMA SOCIAL
SERVIDORES DE LA CIUDAD. EDUCACIÓN
DEL EJERCICIO 2025



**Evaluación
Interna
2026**





ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	2
II.	OBJETIVO Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA	3
III.	MODULO DE INDICADORES DE RESULTADO	3
1.	Información de referencia.	3
1.1	Nombre del programa social.	3
1.2	Unidades responsables.	3
1.3	Año de Inicio del programa.	4
1.4	Objetivos.	4
1.5	Descripción de las estrategias.	4
1.6	Padrón de personas beneficiarias.	5
2.	Información Presupuestal.	5
2.1	Clave presupuestaria.	5
2.2	Presupuesto ejercido del periodo 2020-2025 por capítulo de gasto.	5
2.3	Descripción detallada del presupuesto 2020 - 2025.	5
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.	6
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.	7
3.2.7	Año de línea Base.	7
3.2.8	Resultado comparativo del indicador entre 2020 al 2025.	7
3.3	Indicador el propósito.	7
3.3.1	Nombre del indicador.	7
3.3.2	Descripción.	7
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 2023 al 2025.	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.	9
3.5.1	Análisis del padrón de personas beneficiarias.	10
IV.	MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO	12
V.	MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS	16
VI.	HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA	22
VII.	ANEXOS	23





I. INTRODUCCIÓN

El Programa Social “Servidores de la Ciudad. Educación” forma parte de la estrategia integral del Gobierno de la Ciudad de México orientada a garantizar el derecho a la educación mediante el fortalecimiento de los mecanismos de vinculación, comunicación y participación entre el Fideicomiso Bienestar Educativo (FIBIEN) y la comunidad educativa.

El programa surge en el año 2020 como respuesta a la necesidad de fortalecer la difusión, orientación y seguimiento de los programas sociales educativos, a través de la participación de personas beneficiarias facilitadoras de servicios, quienes desarrollan actividades en las 16 alcaldías de la Ciudad de México. Estas personas desempeñan funciones estratégicas como la atención directa a la ciudadanía, el acompañamiento en procesos de registro, la asesoría sobre el acceso a los programas sociales a cargo del FIBIEN y la promoción de la participación comunitaria en los planteles educativos.

En este sentido, el Programa Social “Servidores de la Ciudad. Educación” atiende el problema público relacionado con la limitada articulación entre la oferta institucional de programas sociales y su apropiación efectiva por parte de la población educativa. La complejidad operativa, las brechas de información y las condiciones territoriales pueden dificultar el acceso oportuno a los beneficios, por lo que la intervención de facilitadores en territorio permite reducir estas barreras, mejorar la comunicación institucional y fortalecer la cercanía con la comunidad escolar.

De esta manera, las personas facilitadoras de servicios se consolidan como un eje articulador que favorece la implementación eficiente de la política social educativa en la Ciudad de México, con los programas del FIBIEN tales como: “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@”.

El Programa Social “Servidores de la Ciudad. Educación” se sustenta en un enfoque de derechos humanos, igualdad sustantiva y no discriminación, al promover el acceso equitativo a los programas sociales y fortalecer la participación de la comunidad educativa en la toma de decisiones. Su operación contribuye no solo a mejorar la cobertura y el acceso a los apoyos, sino también a fomentar la cohesión social, la organización comunitaria y la corresponsabilidad entre autoridades y ciudadanía en el ámbito educativo.

En el marco de la Evaluación Interna 2026, correspondiente al ejercicio fiscal 2025, se presenta el análisis de los resultados del programa, considerando las acciones realizadas en territorio, la cobertura de atención, así como la percepción de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios. Lo anterior, con el propósito de valorar su desempeño, identificar áreas de mejora y fortalecer su diseño e implementación bajo criterios de eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas.





II. OBJETIVO Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA.

El principal objetivo de la Evaluación Interna del programa social “Servidores de la Ciudad. Educación” a cargo del Fideicomiso Bienestar Educativo, es precisar un informe detallado sobre los resultados obtenidos durante el ejercicio 2025, del mismo modo, conocer las áreas de oportunidad que nos permitan realizar sugerencias orientadas al 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 2026, 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 correspondiente al ejercicio fiscal 2025 incluye tres módulos; el primero proporciona información cuantitativa básica, a fin de sintetizar la evolución de los principales indicadores de resultado del programa social como son: el objetivo, la información presupuestal, el análisis de indicadores, las metas, la evolución de cobertura, el análisis del padrón de personas beneficiarias distribuidas por género, alcaldía, entre más datos desagregados.

En segundo lugar, se diseña un módulo de análisis cualitativo que da voz a las percepciones y propuestas de servidores públicos sobre aspectos estratégicos del programa social 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.

El tercer módulo expone los resultados sobre la satisfacción de las personas beneficiarias del programa social y se realiza una comparación con los resultados de la Encuesta de Satisfacción de años anteriores. Para tal fin, la Subdirección de Evaluación de Programas elaboró un cuestionario, de acuerdo con los “Lineamientos Específicos para Diseñar y Aplicar Encuestas de Satisfacción en el Marco de la Evaluación Interna 2026 de los Programas Sociales de la Ciudad de México” emitidos por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México en el ejercicio 2022.

Asimismo, en un apartado final encontramos los principales hallazgos y sugerencias de mejora para la operación del programa social, incluyendo en los anexos información que sirvió para la elaboración de la Evaluación Interna 2026.

III. MODULO DE INDICADORES DE RESULTADO

1. Información de referencia.

1.1 Nombre del programa social.

Programa Social “Servidores de la Ciudad. Educación”.

1.2 Unidades responsables.

Dirección Operativa de Programas para la Ciudad (DOPC), Subdirección 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” del Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México.

1.3 Año de Inicio del programa.

Enero 2020

1.4 Objetivos.

General: Fortalecer la comunicación, cohesión y tejido social entre la comunidad escolar de educación pública de nivel básico de la Ciudad de México y el Fideicomiso Bienestar Educativo, a través de las actividades de apoyo y difusión que desarrollan las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, invitando a las madres, padres, tutoras y tutores a formar parte de los programas sociales.

Específicos:

- Organizar y llevar a cabo acciones sociales de participación ciudadana por las personas beneficiarias facilitadoras de servicios dentro de la comunidad educativa de escuelas públicas de nivel básico en la Ciudad de México.
- Fortalecer la economía de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, llevado a cabo actividades de participación ciudadana hasta en 2,780 planteles de educación pública básica de la Ciudad de México, por medio del desarrollo de actividades de difusión, planeación, operación, organización del programa.
- El apoyo económico que brinda el programa social en todo momento será en igualdad de condiciones para mujeres y hombres. Fomentando la equidad social y la igualdad sustantiva de la población beneficiaria facilitadora de servicios.
- Capacitar a las 200 personas beneficiarias facilitadoras de servicios para el desarrollo de sus actividades de intervención, difusión, concertación, vinculación y en el fortalecimiento de habilidades de atención ciudadana con perspectiva de género.

1.5 Descripción de las estrategias.

- El programa implementa una estrategia de intervención territorial mediante la Dirección Operativa de Programas para la Ciudad, las Subdirecciones de Zona Norte y Zona Sur y las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, quienes realizan actividades de difusión, orientación, vinculación comunitaria, apoyo en asambleas escolares, levantamiento de encuestas y seguimiento a los programas sociales del FIBIEN.
- Contempla procesos de capacitación, supervisión y evaluación para fortalecer la atención ciudadana. Además, las Reglas de Operación prevén que las personas facilitadoras participen en las acciones que convoquen el Gobierno de la Ciudad de México ante situaciones emergentes o necesidades institucionales.





- Las acciones se desarrollan en coordinación con la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México (AEFCM), el Gobierno de la Ciudad de México, autoridades escolares y la comunidad educativa.

En conjunto, estas estrategias contribuyen al objetivo general de fortalecer la comunicación, la participación ciudadana y la cohesión social entre la comunidad escolar y el FIBIEN.

1.6 Padrón de personas beneficiarias.

El padrón de personas beneficiarias del programa “Servidores de la Ciudad. Educación”, correspondiente al ejercicio 2025, se encuentra disponible en el portal del Fideicomiso de Bienestar Educativo, a través del siguiente enlace:

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

2. Información Presupuestal

2.1 Clave presupuestaria

251 041 E161

2.2 Presupuesto ejercido del periodo 2020-2025 por capítulo de gasto.

El presupuesto ejercido para el ejercicio fiscal 2025, fue de 18,913,880.24 (Dieciocho millones novecientos trece mil ochocientos ochenta pesos 24/100 M.N.). En la siguiente tabla se puede observar la evolución del presupuesto ejercido.

Presupuesto ejercido por capítulo de gasto 2020-2025						
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1000	-	-				
2000	-	-				
3000	-	-				
4000	\$13,999,979.40	\$16,545,455.91	\$16,545,430.20	\$18,755,991.54	\$18,831,630.48	\$18,913,880.24
5000	-	-	-			
Total en porcentaje	99.99%	118%	99.99%	98.99%	99.39%	99.83%

Fuente:

-Información Anual 2026 - Dirección Operativa de Programas para la Ciudad y Dirección de Administración y Finanzas del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX, correspondiente al ejercicio Fiscal 2025 del programa social “Servidores de la Ciudad. Educación”.

2.3 Descripción detallada del presupuesto 2020 - 2025.

El presupuesto fue de 18,913,880.24 (Dieciocho millones novecientos trece mil ochocientos ochenta pesos 24/100 M.N.), el cual se erogó de acuerdo con el calendario presupuestal autorizado por la Dirección de Administración y Finanzas del Fideicomiso de Bienestar Educativo.

Ejercicio	Número de ministraciones	Comentarios
2020	Sin modificaciones.	Sin comentarios.
2021	1. Con fecha 15 de septiembre de 2021, Ampliación compensada por \$2,545,456.00 M.N.	1. Para ampliar la ejecución del programa hasta el mes de diciembre.
2022	Sin modificaciones.	Sin comentarios.





2023	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.	1. Cierre del Ejercicio Fiscal 2023.
2024	Sin modificaciones.	Sin comentarios.
2025	Sin modificaciones.	Sin comentarios.

Fuente:

-Información Anual 2026 - Dirección de Administración y Finanzas del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX, correspondiente al ejercicio Fiscal 2025 del programa social "Servidores de la Ciudad. Educación".

3. Análisis e indicadores

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

2025	
FIN	Fortalecer la interacción y cohesión social de la comunidad educativa de escuelas públicas de nivel básico en la Ciudad de México a través de las actividades realizadas por las personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa.
PROPÓSITO	Desarrollar acciones sociales de participación ciudadana y operación del programa que promuevan la interacción y cohesión social de la comunidad educativa, en las escuelas públicas de educación básica en la Ciudad de México.

Fuente:

-Reglas de Operación del programa social "Servidores de la Ciudad. Educación" del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX, del ejercicio 2020 - 2025.

3.2 Indicador de Fin

Fortalecer la interacción y cohesión social de la comunidad educativa de escuelas públicas de nivel básico en la Ciudad de México a través de las actividades realizadas por las personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa.

3.2.1 Nombre del Indicador

Porcentaje de la población potencial beneficiaria del programa.

3.2.2 Descripción

Promover la interacción social e incrementar la participación ciudadana dentro de la comunidad escolar de educación básica en las escuelas públicas de la Ciudad de México, por medio de 200 personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

3.2.3 Método de cálculo

$(\text{Número total de escuelas de educación básica pública atendidas por el programa en la ciudad de México} / \text{Número total de escuelas de educación básica públicas registradas en el programa en la ciudad de México}) * 100$

3.2.4 Frecuencia de Medición

Anual.

3.2.5 Sentido del Indicador

Positivo Ascendente.





3.2.6 Línea Base
2,780 planteles públicos de educación básica.

3.2.7 Año de línea Base
2025.

3.2.8 Resultado comparativo del indicador entre 2020 al 2025

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
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.	Promover la interacción social e incrementar la participación ciudadana dentro de la comunidad escolar de educación básica en las escuelas públicas de la Ciudad de México, por medio de 200 personas beneficiarias facilitadoras de servicios	Porcentaje de la población potencial beneficiaria del programa.
Fórmula	$\frac{(\text{Número de escuelas públicas de nivel básico atendidas de la Ciudad de México}) / (\text{Números de escuelas públicas de nivel básico que existen en la Ciudad de México}) * 100}{100}$	$\frac{(\text{Número de escuelas públicas de nivel básico atendidas de la Ciudad de México}) / (\text{Números de escuelas públicas de nivel básico que existen en la Ciudad de México}) * 100}{100}$	$\frac{(\text{Número de escuelas públicas de nivel básico atendidas de la Ciudad de México}) / (\text{Números de escuelas públicas de nivel básico que existen en la Ciudad de México}) * 100}{100}$	$\frac{(\text{Número de escuelas públicas de nivel básico atendidas de la Ciudad de México}) / (\text{Números de escuelas públicas de nivel básico que existen en la Ciudad de México}) * 100}{100}$	$\frac{\text{Número total de escuelas de educación básica pública atendidas de la ciudad de México} / \text{Número total de escuelas de educación básica públicas programadas de la ciudad de México} * 100}{100}$	$\frac{(\text{Número total de escuelas de educación básica pública atendidas por el programa en la ciudad de México}) / \text{Número total de escuelas de educación básica públicas registradas en el programa en la ciudad de México} * 100}{100}$
Resultado	56.68%	87.24%	96.92%	97.71%	97.67%	100%

Fuente:

-Reglas de Operación del programa social "Servidores de la Ciudad. Educación" del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX, del ejercicio 2020 - 2025.
-Información Anual 2026 - Dirección Operativa de Programas para la Ciudad del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX, correspondiente al ejercicio Fiscal 2025 del programa social "Servidores de la Ciudad. Educación".

3.3 Indicador el propósito
Desarrollar acciones sociales de participación ciudadana y operación del programa que promuevan la interacción y cohesión social de la comunidad educativa, en las escuelas públicas de educación básica en la Ciudad de México.

3.3.1 Nombre del indicador
Acciones sociales de participación ciudadana en la comunidad educativa.

3.3.2 Descripción
Desarrollar actividades de difusión, planeación, organización y operación en el programa que promuevan la participación ciudadana en la comunidad escolar, en las 2,798 escuelas públicas de educación básica en la Ciudad de México.





3.3.3 Método de cálculo

(Acciones sociales de participación ciudadana y operación del programa realizadas en el ejercicio fiscal 2025 / Acciones sociales de participación ciudadana y operación del programa establecidas como meta en el ejercicio fiscal 2025) *100

3.3.4 Frecuencia de Medición

Anual.

3.3.5 Sentido del Indicador

Positivo Ascendente.

3.3.6 Línea Base

2 798 escuelas públicas de educación básica en la Ciudad de México.

3.3.7 Año de línea base

2020.

3.3.8 Resultado comparativo del indicador entre 2023 al 2025

	2023	2024	2025
Nombre del Indicador	Realizar la adecuada selección de Servidores de la Ciudad. Educación	Promoción de la Participación Ciudadana en la comunidad escolar	Acciones sociales de participación ciudadana en la comunidad educativa
Fórmula	Número de solicitantes del programa/ número de "Servidores de la Ciudad. Educación"	(Acciones de difusión, planeación, organización y operación realizadas en el ejercicio fiscal 2024/ Acciones de difusión, planeación, organización y operación programadas en el ejercicio fiscal 2024) *100	(Acciones sociales de participación ciudadana y operación del programa realizadas en el ejercicio fiscal 2025 / Acciones sociales de participación ciudadana y operación del programa establecidas como meta en el ejercicio fiscal 2025) *100
Resultado	100%	100%	100%

Fuente:

-Reglas de Operación del programa social "Servidores de la Ciudad. Educación" del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX, del ejercicio 2023 - 2025.

A partir del ejercicio 2023 se agregó el indicador de Propósito en la Matriz de Indicadores del programa social.

3.4 Metas físicas

Descripción de las metas físicas de forma comparativa entre los años 2020 al 2025

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Cobertura de la población beneficiaria	Se entregará el apoyo económico a 200 Servidores de la Educación en 11 ministraciones	Se entregará el apoyo económico a 200 Servidores de la Educación en 11 ministraciones	Se entregará el apoyo económico a 200 Servidores de la Educación en 12 ministraciones	Se entregará el apoyo económico a 200 Servidores de la Educación en 12 ministraciones	Se entregará el apoyo económico a las 200 personas beneficiarias facilitadoras de servicios en 12 ministraciones	Se entregará el apoyo económico a las 200 personas beneficiarias facilitadoras de servicios en 12 ministraciones
Total	200	200	200	200	200	200
Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente:

-Reglas de Operación del programa social "Servidores de la Ciudad. Educación" del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX, del ejercicio 2020 - 2025





3.4.1 Bienes y/o servicios

Concepto	Ministración mensual	Número de ministraciones mensuales	Total anual por persona beneficiaria facilitadora de servicios	Número de personas beneficiarias facilitadora de servicios	Total anual programado	Total ejecutado
Persona beneficiaria facilitadora de servicios	\$7,893.94	12	\$94,727.28	200	\$18,945,456.00	99.83%

Fuente:

-Reglas de Operación del programa social "Servidores de la Ciudad. Educación" del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX, del ejercicio 2020 – 2025

Durante el ejercicio fiscal 2025, en el programa social se consideró la participación de 200 personas beneficiarias facilitadoras de servicios, con un presupuesto anual de \$18,945,456.00. Al cierre del ejercicio, el programa registró una ejecución presupuestal del 99.83%, lo que refleja un alto nivel de cumplimiento en la aplicación de los recursos destinados al pago de los apoyos económicos previstos.

3.4.2 Montos entregados

MONTOS			
EJERCICIO	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
2024	\$18,945,456.00		\$18,831,630.48
2025	\$18,945,456.00		18,913,880.24

Fuente:

-Información Anual 2026 - Dirección Operativa de Programas para la Ciudad del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX, correspondiente al ejercicio Fiscal 2025 del programa social "Servidores de la Ciudad. Educación".

3.5 Análisis y evolución de la cobertura

MES	PERSONAS BENEFICIARIAS	COBERTURA
Enero	200	\$1,578,788.00
Febrero	200	\$1,578,788.00
Marzo	200	\$1,578,788.00
Abril	200	\$1,578,788.00
Mayo	200	\$1,578,788.00
Junio	200	\$1,578,788.00
Julio	200	\$1,578,788.00
Agosto	200	\$1,578,788.00
Septiembre	200	\$1,578,788.00
Octubre	200	\$1,578,788.00
Noviembre	198	\$1,563,000.12
Diciembre	198	\$1,563,000.12
Total	272	\$18,913,880.24

Fuente:

-Información Anual 2026 - Dirección Operativa de Programas para la Ciudad del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX, correspondiente al ejercicio Fiscal 2025 del programa social "Servidores de la Ciudad. Educación".

La tabla muestra el número de personas beneficiarias facilitadoras de servicios que participaron mensualmente en el programa y el monto correspondiente a las ministraciones



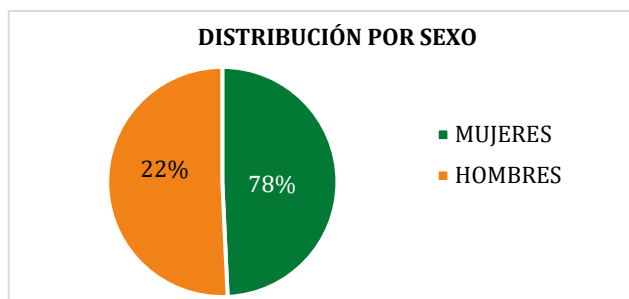


otorgadas. Si bien la plantilla operativa fue de 200 personas durante la mayor parte del ejercicio fiscal (198 en noviembre y diciembre), el total anual de 272 personas corresponde al número acumulado de beneficiarias y beneficiarios que participaron durante 2025, considerando las altas para sustituir las bajas registradas durante el ejercicio, como parte de la dinámica operativa del programa.

3.5.1 Análisis del padrón de personas beneficiarias.

Con base en el padrón de personas beneficiarias actual y de los registros administrativos del programa de otros ejercicios fiscales, se presenta un análisis gráfico de las principales características de la población atendida. La información permite identificar la composición y distribución de las personas beneficiarias, proporcionando evidencia sobre la cobertura y el alcance del programa social.

a) Distribución por sexo de la población beneficiaria del ejercicio 2024 y 2025.

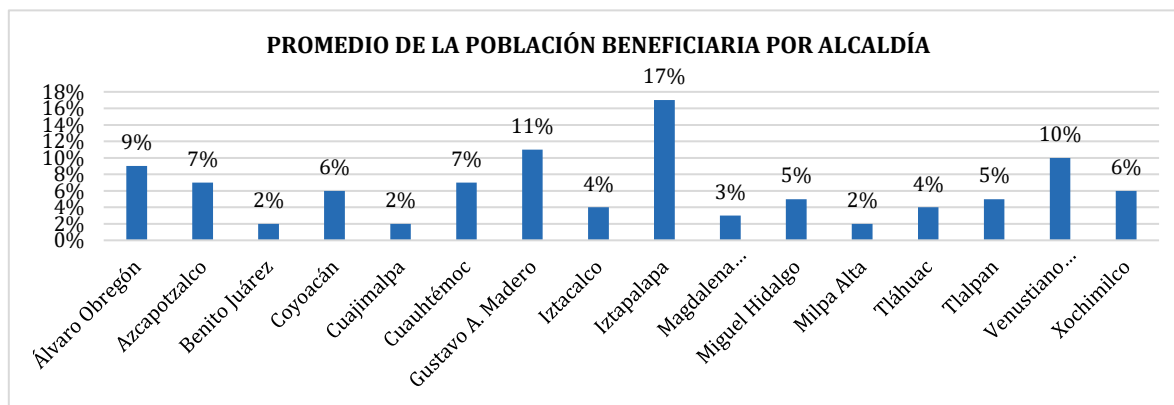


Fuente:

-Información Anual 2026 - Dirección Operativa de Programas para la Ciudad del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX, correspondiente al ejercicio Fiscal 2025 del programa social "Servidores de la Ciudad. Educación".

En promedio, durante los ejercicios fiscales 2024 y 2025, el programa registró una participación mayoritariamente femenina entre las personas beneficiarias facilitadoras de servicios. Del total de personas que participaron en ambos ejercicios, el 78% correspondió a mujeres y el 22% a hombres, lo que evidencia una mayor incorporación de mujeres en las actividades operativas del programa. Esta distribución es consistente con los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación que orientan su implementación.

b) Población beneficiaria por alcaldía del ejercicio 2024 y 2025.



Fuente:

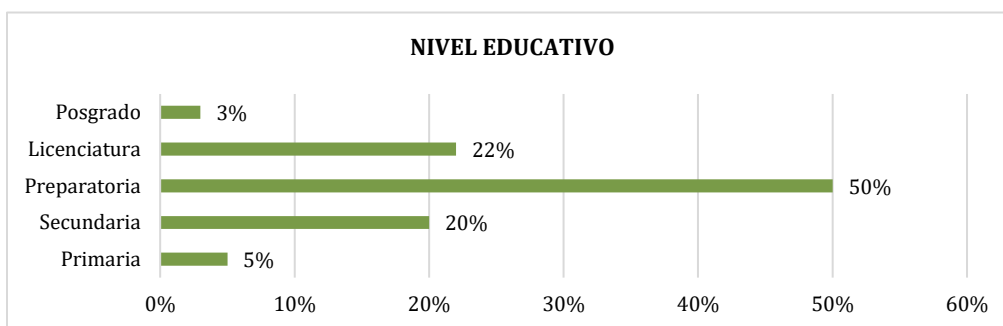
-Información Anual 2026 - Dirección Operativa de Programas para la Ciudad del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX, correspondiente al ejercicio Fiscal 2025 del programa social "Servidores de la Ciudad. Educación".





La gráfica muestra la distribución porcentual promedio de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios por alcaldía durante los ejercicios fiscales 2024 y 2025. Se observa que Iztapalapa concentró la mayor proporción de personas beneficiarias, con un promedio del 17%, seguida de Gustavo A. Madero (11%) y Venustiano Carranza (10%). En un segundo nivel se ubicaron Álvaro Obregón (9%), Azcapotzalco y Cuauhtémoc (7% cada una), así como Coyoacán y Xochimilco (6% cada una). Por su parte, Miguel Hidalgo y Tlalpan registraron una participación promedio del 5%, mientras que Iztacalco y Tláhuac alcanzaron el 4%. La Magdalena Contreras representó el 3% y Benito Juárez, Cuajimalpa de Morelos y Milpa Alta el 2% cada una. Esta distribución responde a las necesidades operativas y de cobertura territorial del programa en cada demarcación de la Ciudad de México.

c) Población beneficiaria por nivel educativo del ejercicio 2024 y 2025.

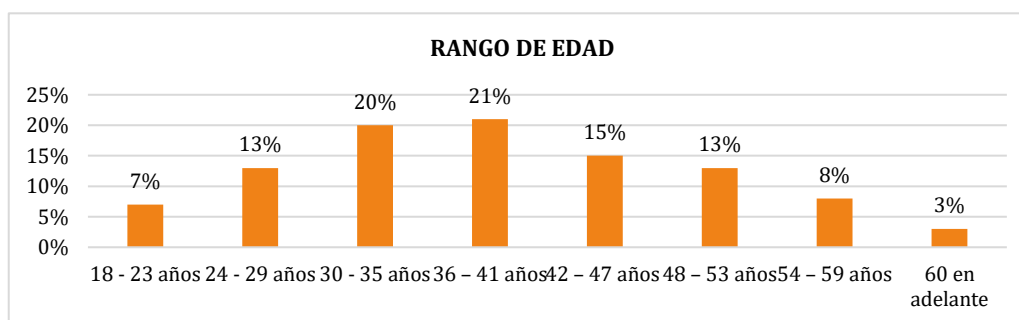


Fuente:

-Información Anual 2026 - Dirección Operativa de Programas para la Ciudad del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX, correspondiente al ejercicio Fiscal 2025 del programa social "Servidores de la Ciudad. Educación".

La gráfica presenta la distribución porcentual promedio del nivel educativo de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios durante los ejercicios fiscales 2024 y 2025. Se observa que el nivel de escolaridad predominante fue el de preparatoria, con el 50% del total, seguido de licenciatura con el 22% y secundaria con el 20%. En menor proporción, el 5% de las personas beneficiarias contaba con estudios de primaria y el 3% con estudios de posgrado. En conjunto, estos resultados muestran que la mayor parte de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios cuenta con un nivel educativo de educación media superior o superior (75%).

d) Población beneficiaria por rango de edad de los ejercicios 2024 y 2025.



Fuente:

-Información Anual 2026 - Dirección Operativa de Programas para la Ciudad del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX, correspondiente al ejercicio Fiscal 2025 del programa social "Servidores de la Ciudad. Educación".

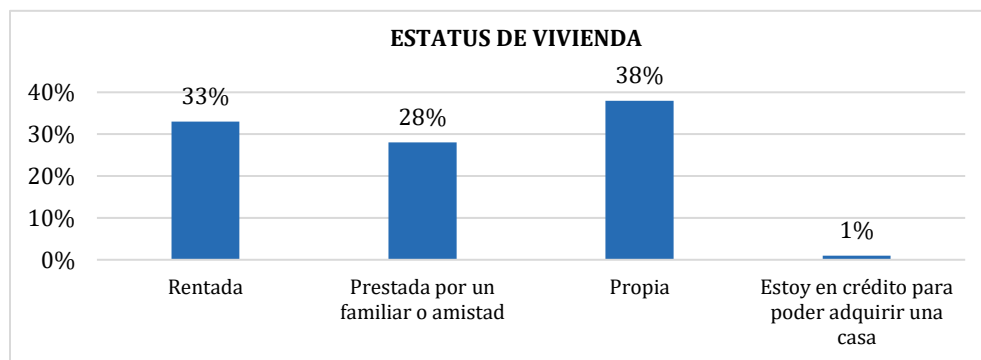
La gráfica presenta la distribución porcentual promedio por rango de edad de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios durante los ejercicios fiscales 2024 y 2025. El grupo de edad con mayor participación fue el de 36 a 41 años, con el 21% del total, seguido por las personas de 30 a 35 años (20%) y de 42 a 47 años (15%). Los rangos de 24 a 29 años y de 48 a 53 años representaron el 13% cada uno, mientras que las personas de 54 a 59 años concentraron el 8% y las de 18 a 23 años el 7%. Finalmente, el grupo de 60 años y más registró la menor participación, con el 3%. En conjunto, los resultados muestran que la mayor parte de las personas





beneficiarias facilitadoras de servicios se concentra entre los 30 y 47 años de edad (56%), lo que refleja un perfil predominantemente de población en edad laboral con experiencia y capacidad para el desarrollo de las actividades operativas del programa.

e) Estatus de vivienda de la población beneficiaria de los ejercicios 2024 -2025.



Fuente:

-Información Anual 2026 - Dirección Operativa de Programas para la Ciudad del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX, correspondiente al ejercicio Fiscal 2025 del programa social "Servidores de la Ciudad. Educación".

La gráfica presenta la distribución porcentual promedio del estatus de vivienda de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios durante los ejercicios fiscales 2024 y 2025. Se observa que el 38% habitaba en una vivienda propia, constituyendo la condición predominante entre la población beneficiaria. Por su parte, el 33% residía en una vivienda rentada y el 28% en una vivienda prestada por un familiar o amistad. Finalmente, el 1% reportó encontrarse en proceso de adquirir una vivienda mediante un crédito. En conjunto, los resultados muestran que el 61% de las personas beneficiarias no cuenta con una vivienda propia, lo que refleja que una proporción importante de esta población enfrentaba condiciones habitacionales que podrían representar una mayor vulnerabilidad económica.

IV. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO

En este módulo se integra el análisis de las percepciones, opiniones y propuestas vinculadas al programa social "Servidores de la Ciudad. Educación", incluyendo personal de dirección de área, subdirecciones y personal operativo. El análisis se enfoca en aspectos sustantivos del diagnóstico y planeación, producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios, seguimiento y monitoreo de las actividades y los resultados del programa.

1.- Diagnóstico y planeación

1.- ¿Qué cambios o ajustes se realizaron para el ejercicio fiscal 2025 en cuanto procesos de planeación del programa?

Para el ejercicio fiscal 2025, los objetivos y la finalidad del programa se mantuvieron sin modificaciones sustantivas, dando continuidad a la estrategia de fortalecer la comunicación, la cohesión social y la participación de la comunidad educativa mediante las personas beneficiarias facilitadoras de servicios. No obstante, se realizaron ajustes en los procesos de planeación y operación orientados a fortalecer la implementación del programa, entre los que destacan la actualización de las Reglas de Operación, la ratificación y capacitación de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, la definición de mecanismos de seguimiento mediante reportes mensuales, así como el fortalecimiento de los procesos de supervisión, evaluación y





sistematización de la información. Asimismo, se mantuvo la coordinación entre la Dirección Operativa de Programas para la Ciudad, las Subdirecciones de Zona Norte y Zona Sur para asegurar una adecuada programación, seguimiento y cumplimiento de las metas establecidas.

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?

Para fortalecer el seguimiento y monitoreo del programa, se propone consolidar el uso de registros administrativos que permitan documentar de manera sistemática las actividades desarrolladas y los resultados obtenidos. Además de las actas circunstanciadas, evidencias fotográficas, comprobantes de gasto y documentación comprobatoria de las acciones realizadas, resulta conveniente incorporar de manera permanente los informes mensuales de actividades de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, los reportes de supervisión y seguimiento, las bases de datos de las acciones efectuadas, los registros de asambleas escolares y los resultados de las encuestas de satisfacción y percepción aplicadas tanto a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios como a la comunidad educativa.

3.- ¿Se considera que el programa podría incorporar un objetivo específico, un problema a resolver o un componente relativo al enfoque de género?

El programa incorpora de manera transversal la perspectiva de género al promover la participación en igualdad de condiciones de mujeres y hombres como personas beneficiarias facilitadoras de servicios; sin embargo, considerando que históricamente la participación femenina ha sido mayoritaria, podría fortalecerse mediante un objetivo específico orientado a consolidar el liderazgo, la participación comunitaria y el desarrollo de capacidades de las mujeres en los espacios de organización escolar. Asimismo, podrían incorporarse acciones de capacitación en igualdad sustantiva y prevención de la violencia y la discriminación, con el propósito de fortalecer la inclusión y la igualdad de oportunidades en la operación del programa.

4.- ¿Cómo se valora la accesibilidad al programa para personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad?

El programa garantiza condiciones de accesibilidad mediante criterios de igualdad, no discriminación e inclusión, procurando que las personas interesadas tengan las mismas oportunidades de acceso y permanencia. Para ello, la Dirección Operativa de Programas para la Ciudad y las Subdirecciones de Zona Norte y Zona Sur brindan asesoría y acompañamiento durante el proceso de incorporación, promueven la simplificación administrativa y la digitalización de trámites, y consideran criterios de igualdad de oportunidades para personas con discapacidad y otros grupos de atención prioritaria. Asimismo, en situaciones de contingencia o emergencia se prevé la emisión de lineamientos específicos que permitan adecuar los procedimientos de acceso sin afectar el ejercicio de los derechos de la población beneficiaria. Estas medidas fortalecen la accesibilidad del programa y favorecen una atención incluyente para todas las personas.

2.- Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios

5.- ¿Qué problemáticas se presentaron en el ejercicio fiscal 2025 respecto a procesos de producción y entrega de bienes y/o servicios? ¿Qué acciones podrían tomarse para resolver esas problemáticas para los siguientes ejercicios?

Durante el ejercicio fiscal 2025 no se identificaron problemáticas relevantes en los procesos de producción y entrega de los bienes y servicios del programa. La operación se desarrolló conforme a los procedimientos establecidos en las Reglas de Operación, lo que permitió la asignación, ministración, seguimiento y comprobación de los recursos en los tiempos previstos. Asimismo,





las unidades administrativas responsables dieron cumplimiento a las actividades programadas, garantizando la continuidad de la operación del programa.

Para los siguientes ejercicios fiscales, se recomienda mantener la coordinación entre las unidades administrativas responsables, dar continuidad al seguimiento de los cronogramas de trabajo y fortalecer el monitoreo de los procesos operativos, con el propósito de prevenir posibles incidencias y asegurar una ejecución eficiente, transparente y oportuna del programa.

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

Para los siguientes ejercicios fiscales se considera conveniente fortalecer los mecanismos de difusión mediante una estrategia de comunicación más amplia y permanente, que combine el uso de medios digitales, redes sociales institucionales, materiales impresos y acciones presenciales en los planteles educativos. Asimismo, resulta importante reforzar la comunicación entre las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, las autoridades escolares y la comunidad educativa, con el propósito de ampliar el conocimiento sobre las acciones, resultados y beneficios de los programas sociales del FIBIEN.

7.- ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2020 y 2025?

Entre 2020 y 2025, el programa presentó una evolución favorable en términos presupuestales y operativos, reflejada en el incremento de los recursos autorizados y ejercidos para fortalecer su implementación. Esta evolución permitió consolidar la participación de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios y dar continuidad a las acciones de difusión, organización, acompañamiento y vinculación con la comunidad educativa en los planteles públicos de educación básica de la Ciudad de México.

8.- ¿Qué medidas se tomaron en 2025 para impactar positivamente en la población objetivo o usuaria por sexo y/o que forme parte de los grupos de la diversidad sexual?

Durante el ejercicio fiscal 2025, el programa se implementó bajo los principios de igualdad, no discriminación e inclusión, garantizando que la participación de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios y de la comunidad educativa se desarrollara sin distinción por sexo, identidad o expresión de género, orientación sexual u otra condición. A través del acompañamiento permanente de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios en los planteles educativos, se fortaleció la participación de madres, padres de familia y personas tutoras en la toma de decisiones relacionadas con los programas sociales del FIBIEN, contribuyeron a generar espacios de participación incluyentes y con igualdad de oportunidades para todas las personas.

3.- Seguimiento y monitoreo de las actividades

9.- ¿Qué mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa se pusieron en marcha en 2025?

Durante el ejercicio fiscal 2025, el seguimiento y monitoreo del programa se realizó mediante los informes mensuales de actividades presentados por las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, los reportes de supervisión elaborados por las Subdirecciones de Zona Norte y Zona Sur, así como los registros administrativos y bases de datos que documentan las acciones de difusión, orientación, acompañamiento y vinculación con la comunidad educativa.





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

Durante el ejercicio fiscal 2025 no se identificaron efectos no previstos que afectaran de manera significativa la operación del programa Social. Las actividades de difusión, orientación, acompañamiento y vinculación con la comunidad educativa se desarrollaron conforme a lo establecido en las Reglas de Operación. No obstante, de manera ocasional se presentaron ajustes derivados de la dinámica operativa en algunos planteles educativos, como la necesidad de reforzar la coordinación entre las personas beneficiarias facilitadoras de servicios y las autoridades escolares para la programación de actividades y la atención de la comunidad educativa. Estas situaciones fueron atendidas mediante la comunicación permanente entre las áreas operativas, el acompañamiento de las Subdirecciones de Zona Norte y Zona Sur, así como la supervisión y seguimiento por parte de la Dirección Operativa de Programas para la Ciudad. Para los siguientes ejercicios fiscales, se recomienda continuar fortaleciendo los mecanismos de capacitación, coordinación interinstitucional y seguimiento operativo, a fin de mantener la eficiencia del programa y mejorar la atención brindada a la comunidad educativa.

11.- ¿Qué cambios necesarios se han identificado en el último ejercicio fiscal respecto a las necesidades de fortalecer los sistemas de información que apoyan la operación del programa?

Se identificó la necesidad de fortalecer los sistemas de información utilizados para el seguimiento de las actividades realizadas por las personas beneficiarias facilitadoras de servicios. En este sentido, resulta conveniente continuar impulsando la digitalización de los procesos de captura y consulta de información, la integración de bases de datos que faciliten el seguimiento de las actividades desarrolladas en los planteles educativos y la estandarización de los mecanismos de reporte y supervisión. Asimismo, se considera importante reforzar la capacitación de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios en el uso de estas herramientas, a fin de mejorar la calidad de la información y facilitar el monitoreo de las acciones implementadas.

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

Los indicadores se consideran adecuados, ya que son consistentes con sus objetivos y permiten medir el cumplimiento de las metas relacionadas con las actividades de difusión, orientación, acompañamiento y vinculación con la comunidad educativa, así como el desempeño de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios. Asimismo, constituyen una herramienta para el seguimiento de la operación, la evaluación del programa y la toma de decisiones orientadas a fortalecer su eficacia y eficiencia. No obstante, se considera conveniente revisar y actualizar periódicamente estos indicadores para el cumplimiento de las actividades programadas.

4.- Resultados

13.- ¿Qué resultados se alcanzaron en el ejercicio fiscal 2025 respecto a los objetivos y metas establecidas para ese mismo año?

Se alcanzaron los objetivos y metas establecidos mediante la participación de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios en las actividades de difusión, orientación, acompañamiento y vinculación con la comunidad educativa en los planteles públicos de educación básica de la Ciudad de México. Asimismo, se fortaleció la comunicación entre el FIBIEN y la comunidad educativa, facilitando la difusión de los programas sociales institucionales, la organización de actividades informativas y el seguimiento de las acciones desarrolladas en los planteles. Estos resultados contribuyeron al cumplimiento de las metas





operativas del programa y al fortalecimiento de la participación ciudadana y la corresponsabilidad de la comunidad educativa en las acciones impulsadas por el FIBIEN.

14.- ¿Qué propuestas formularía para mejorar los resultados del programa a partir del 2026?

Se propone reforzar la capacitación continua de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios en temas de perspectiva de género, derechos humanos y uso de herramientas digitales para el seguimiento de sus actividades. Asimismo, se recomienda fortalecer los mecanismos de coordinación entre las áreas operativas del FIBIEN y las autoridades escolares, consolidar los sistemas de información para el registro y monitoreo de las acciones realizadas, e impulsar estrategias de difusión que permitan ampliar el conocimiento y acceso de la comunidad educativa a los programas sociales institucionales.

15.- ¿Cómo los resultados podrían estar contribuyendo en la agenda de la igualdad de género y de la garantía de derechos para los grupos de atención prioritaria?

Los resultados contribuyen a la agenda de igualdad de género y a la garantía de los derechos de los grupos de atención prioritaria al promover la participación de mujeres y hombres en condiciones de igualdad, sin discriminación por motivo de sexo, identidad o expresión de género, orientación sexual, edad, discapacidad, origen étnico, condición social o cualquier otra condición. Asimismo, el programa fortalece la vinculación entre el FIBIEN y la comunidad educativa mediante acciones de difusión, orientación y acompañamiento que favorecen el acceso oportuno a la información y a los programas sociales institucionales.

De igual forma, la participación de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios contribuye a generar espacios de participación comunitaria incluyentes, fortalece la corresponsabilidad entre la comunidad educativa y las instituciones públicas, y promueve el ejercicio efectivo del derecho a la educación y de otros derechos sociales de la población, con especial atención a las personas que integran grupos de atención prioritaria.

V. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS

En este módulo se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación de la Encuesta de Satisfacción, elaborada de conformidad con los “Lineamientos Específicos para Diseñar y Aplicar Encuestas de Satisfacción”, emitidos por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México en 2022, en el marco de la Evaluación Interna 2026.

Los resultados permiten conocer la percepción de las personas beneficiarias respecto a la operación, los bienes y servicios otorgados y los resultados alcanzados por el programa social. Asimismo, posibilitan comparar los hallazgos con los obtenidos en ejercicios de evaluación anteriores, con el propósito de identificar avances, áreas de oportunidad y elementos relevantes para valorar su desempeño y evolución.

Para el levantamiento de la Encuesta de Satisfacción se implementó una estrategia de muestreo con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, con el propósito de garantizar la representatividad y confiabilidad de los resultados obtenidos. La aplicación de la encuesta se realizó en su totalidad a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios con el propósito de fortalecer la consistencia estadística del análisis.

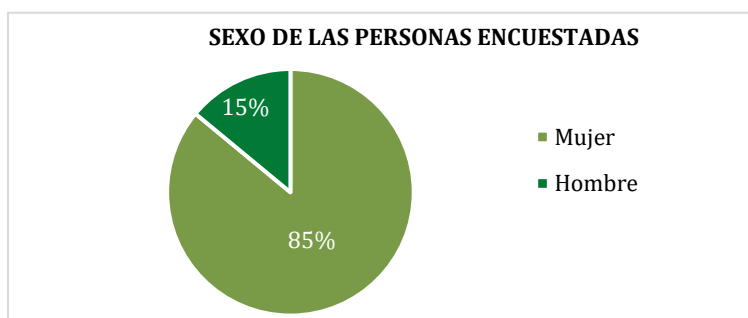




La Encuesta de Satisfacción se integró por 25 preguntas estructuradas en distintas dimensiones de análisis, entre las que se encuentran: aspectos socioeconómicos, expectativas, calidad de la gestión, calidad del beneficio, contraprestación, participación y cohesión social, satisfacción general, así como recomendaciones y sugerencias relacionadas con la operación del programa social. Estas dimensiones permitieron identificar la percepción de las personas beneficiarias respecto a la atención recibida, el acceso al apoyo económico, la utilidad del programa y su contribución al bienestar educativo.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la Encuesta de Satisfacción 2026 del programa social “Servidores de la Ciudad. Educación”, en la que se incorpora un análisis comparativo de ejercicios anteriores, con el propósito de identificar variaciones, avances y áreas de oportunidad en la operación del programa.

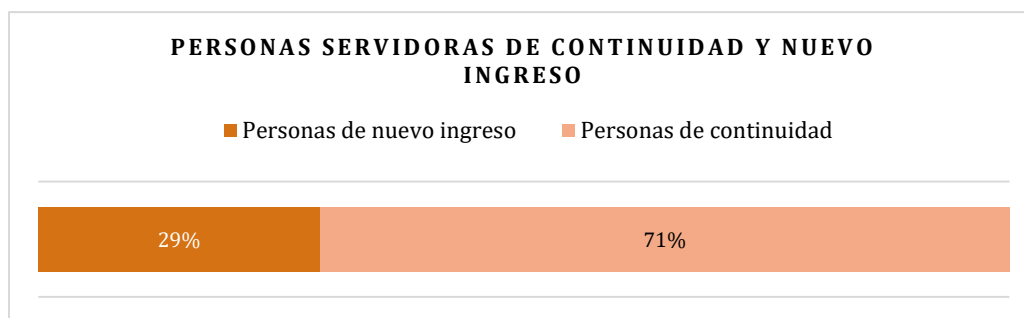
a) Caracterización de la población encuestada



Fuente:

-Encuesta de Satisfacción del programa “Servidores de la Ciudad. Educación”, del ejercicio 2025 - Subdirección de Evaluación de Programas del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX.

Durante el ejercicio 2025, el 85% de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios que respondieron la Encuesta de Satisfacción fueron mujeres y el 15% hombres. La participación registrada evidencia una mayor representación de mujeres entre las personas encuestadas.



Fuente:

-Encuesta de Satisfacción del programa “Servidores de la Ciudad. Educación”, de los ejercicios 2024 y 2025 - Subdirección de Evaluación de Programas del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX.

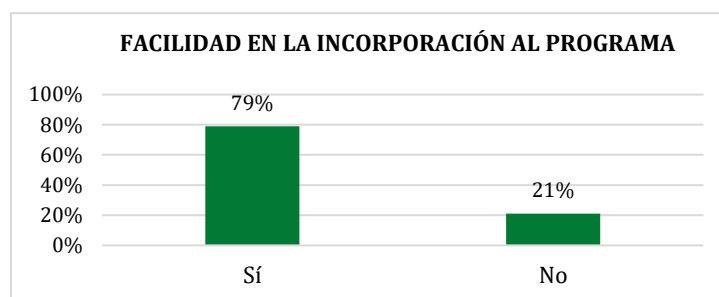
La gráfica muestra que, durante el ejercicio fiscal 2025, el 71% de las personas servidoras correspondió a personal de continuidad, mientras que el 29% fue de nuevo ingreso. Esta distribución refleja que el programa privilegió la permanencia de una parte importante de las personas facilitadoras de servicios, favoreciendo la conservación de la experiencia operativa, el conocimiento de los procesos y la continuidad en el





acompañamiento a la comunidad educativa. Al mismo tiempo, la incorporación de personal de nuevo ingreso permitió fortalecer la capacidad operativa del programa y cubrir las vacantes generadas durante el ejercicio fiscal, contribuyendo a mantener la atención y ejecución de las actividades programadas en los planteles educativos de la Ciudad de México.

b) Calidad de gestión

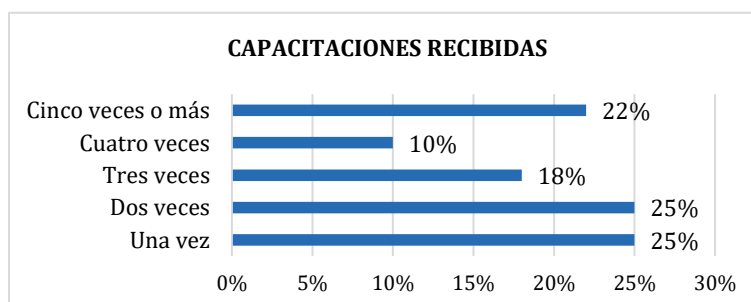


Fuente:

-Encuesta de Satisfacción del programa "Servidores de la Ciudad. Educación", de los ejercicios 2024 y 2025 - Subdirección de Evaluación de Programas del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX.

La gráfica muestra que el 79% de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios manifestó que su incorporación al programa fue sencilla, mientras que el 21% consideró que no lo fue. Estos resultados indican que, para la mayoría de las personas participantes, el proceso de incorporación se desarrolló de manera accesible, lo que refleja una operación favorable en las etapas de registro y selección al programa.

c) Calidad de beneficio



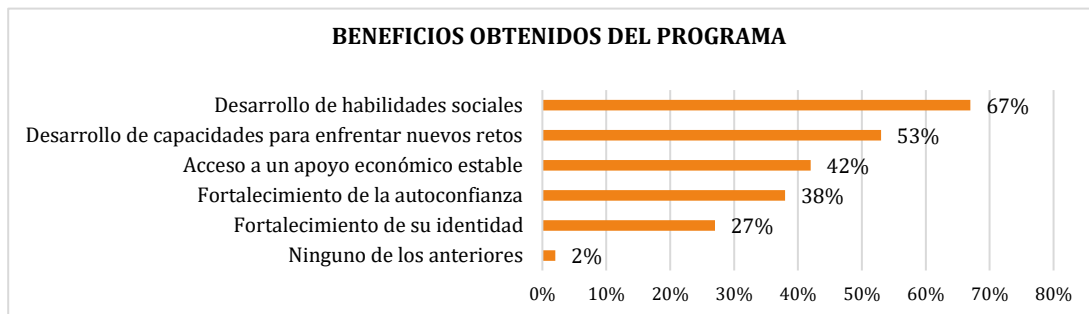
Fuente:

-Encuesta de Satisfacción del programa "Servidores de la Ciudad. Educación", de los ejercicios 2022 - 2025 - Subdirección de Evaluación de Programas del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX.

El promedio de los ejercicios señalados muestra que el 25% de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios recibió una capacitación y otro 25% participó en dos capacitaciones, concentrando en conjunto el 50% de las respuestas. Asimismo, el 22% señaló haber recibido cinco o más capacitaciones, mientras que el 18% participó en tres y el 10% en cuatro capacitaciones.

Estos resultados reflejan que las actividades de capacitación constituyen un componente permanente de la formación continua de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, orientado al fortalecimiento de sus conocimientos, habilidades y competencias para el desempeño de sus funciones. La diversidad en el número de capacitaciones recibidas responde a la programación de actividades formativas y a las necesidades operativas del programa, contribuyendo a mejorar la calidad de la atención y el acompañamiento brindado a la comunidad educativa.





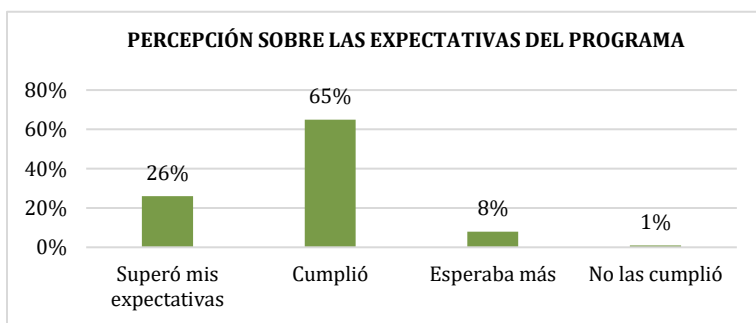
Fuente:

-Encuesta de Satisfacción del programa "Servidores de la Ciudad. Educación", de los ejercicios 2023 - 2025 - Subdirección de Evaluación de Programas del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX.

La gráfica muestra que los principales beneficios percibidos por las personas beneficiarias facilitadoras de servicios derivados de su participación en el programa fueron el desarrollo de habilidades sociales (67%) y el desarrollo de capacidades para enfrentar nuevos retos (53%), lo que evidencia la contribución del programa al fortalecimiento de competencias personales y profesionales. Asimismo, el 42% señaló que uno de los beneficios obtenidos fue el acceso a un apoyo económico estable, mientras que el 38% destacó el fortalecimiento de la autoconfianza y el 27% el fortalecimiento de su identidad. En contraste, el 2% indicó no haber identificado alguno de los beneficios propuestos.

En conjunto, estos resultados muestran que, además del apoyo económico, el programa genera beneficios relacionados con el desarrollo humano y el fortalecimiento de habilidades que favorecen el desempeño de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, contribuyendo a mejorar sus capacidades para enfrentar nuevos retos, fortalecer su confianza y desempeñar de manera más efectiva las actividades encomendadas. Cabe mencionar que la pregunta permitió seleccionar hasta tres opciones de respuesta, por tal razón la suma de los porcentajes es superior al 100%.

d) Valoración general

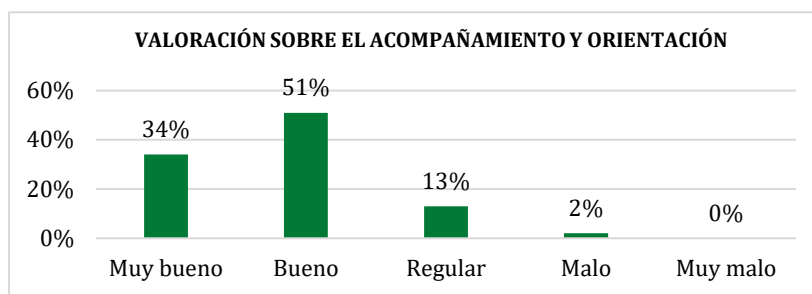


Fuente:

-Encuesta de Satisfacción del programa "Servidores de la Ciudad. Educación", de los ejercicios 2022 - 2025 - Subdirección de Evaluación de Programas del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX.

El promedio de los resultados obtenidos muestra que el 65% de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios señaló que el programa cumplió sus expectativas, mientras que un 26% indicó que las superó. En contraste, el 8% manifestó que esperaba más y únicamente el 1% consideró que el programa no cumplió sus expectativas. En conjunto, el 91% de las personas encuestadas expresó una valoración positiva del programa, lo que refleja un alto nivel de satisfacción durante su participación, así como una percepción favorable sobre el cumplimiento de los objetivos del programa.



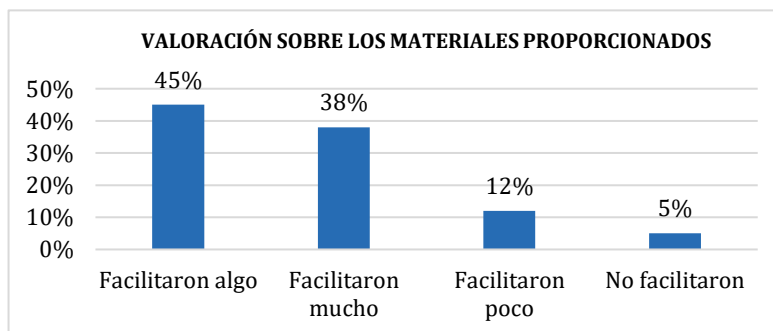


Fuente:

-Encuesta de Satisfacción del programa "Servidores de la Ciudad. Educación", del ejercicio 2025 - Subdirección de Evaluación de Programas del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX.

La gráfica muestra que el 85% de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios calificó como bueno o muy bueno el acompañamiento y la orientación recibidos durante el desarrollo de sus actividades, al registrarse un 51% de opiniones "Buenas" y un 34% "Muy buenas". Por su parte, el 13% consideró que el acompañamiento fue regular, mientras que únicamente el 2% lo calificó como malo; no se registraron opiniones de "Muy malo".

Estos resultados evidencian una valoración ampliamente favorable del acompañamiento brindado durante la operación del programa, lo que sugiere que los mecanismos de seguimiento, asesoría y orientación implementados contribuyen al adecuado desempeño de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios. Asimismo, las respuestas que señalaron áreas de mejora representan una oportunidad para fortalecer las acciones de seguimiento y apoyo, favoreciendo una atención más oportuna y efectiva durante la ejecución de las actividades del programa.



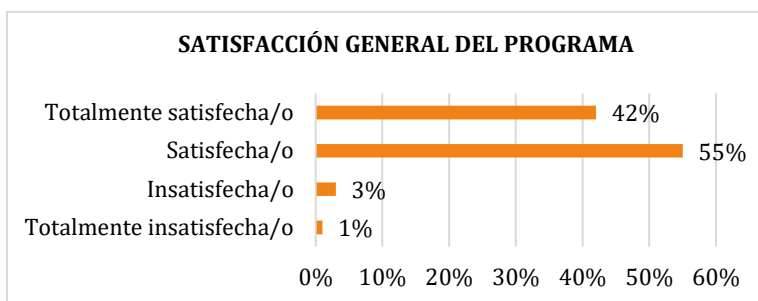
Fuente:

-Encuesta de Satisfacción del programa "Servidores de la Ciudad. Educación", del ejercicio 2025 - Subdirección de Evaluación de Programas del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX.

La gráfica muestra que el 83% de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios consideró que los materiales proporcionados facilitaron el desarrollo de sus actividades, de las cuales el 45% señaló que facilitaron algo y el 38% que facilitaron mucho. En contraste, el 12% manifestó que facilitaron poco, mientras que el 5% indicó que no facilitaron el desempeño de sus funciones.

Estos resultados reflejan una valoración mayoritariamente favorable de los materiales proporcionados por el programa, lo que sugiere que constituyen una herramienta útil para apoyar las actividades operativas de las personas facilitadoras de servicios. No obstante, las respuestas que señalaron una utilidad limitada representan un área de oportunidad para revisar y fortalecer el contenido, la pertinencia y la actualización de los materiales, con el propósito de que respondan de manera más efectiva a las necesidades que enfrentan durante la ejecución de sus funciones.





Fuente:

-Encuesta de Satisfacción del programa "Servidores de la Ciudad. Educación", de los ejercicios 2022 - 2025 - Subdirección de Evaluación de Programas del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX.

La gráfica presenta el promedio de los resultados obtenidos en las Encuestas de Satisfacción correspondientes a los ejercicios fiscales 2022 a 2025 sobre el nivel de satisfacción general de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios. En promedio, el 55% de las personas encuestadas manifestó estar satisfecha con el programa y el 42% señaló estar totalmente satisfecha, lo que representa un 97% de opiniones favorables. En contraste, únicamente el 3% indicó estar insatisfecha y el 1% totalmente insatisfecha. Estos resultados reflejan una percepción positiva respecto a la operación, los apoyos brindados y la experiencia de participación en el programa.

Conclusión de los hallazgos identificados.

Los resultados de la Evaluación Interna 2026 permiten concluir que el Programa Social "Servidores de la Ciudad. Educación" mantuvo durante el ejercicio fiscal 2025 un desempeño favorable tanto en su operación como en la percepción de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios. El análisis cualitativo evidencia que los procesos de planeación, coordinación interinstitucional, supervisión, seguimiento y el uso de reportes periódicos, contribuyó al cumplimiento de las metas programadas y a la adecuada ejecución del programa. Asimismo, se identificaron áreas de oportunidad relacionadas con la consolidación de los sistemas de información, el fortalecimiento de la estrategia de difusión y la incorporación de acciones permanentes de capacitación.

Por su parte, los resultados del Módulo de Satisfacción confirman una valoración positiva del programa. Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios manifestaron altos niveles de satisfacción con la operación del programa, el cumplimiento de sus expectativas y la utilidad del apoyo recibido. De igual forma, la mayoría consideró que su participación ha fortalecido su interés por los asuntos públicos y la comunidad educativa, y que sus actividades contribuyen al mejoramiento de la calidad educativa y al fortalecimiento de la vinculación entre el FIBIEN y la comunidad escolar. Estos resultados reflejan que el programa no solo cumple con sus objetivos operativos, sino que también genera efectos positivos en el involucramiento comunitario, la corresponsabilidad y el ejercicio del derecho a la educación.

En conjunto, los hallazgos muestran que el programa cuenta con una base operativa sólida y con una percepción favorable por parte de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios. No obstante, la evaluación identifica oportunidades para fortalecer la innovación en los procesos de gestión, la digitalización de la información, la evaluación basada en evidencia y las estrategias de comunicación institucional, acciones que contribuirán a





incrementar la eficiencia, la transparencia y el impacto social del programa en ejercicios fiscales posteriores.

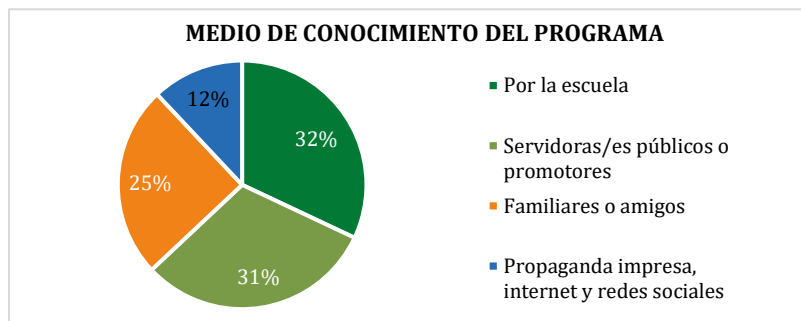
VI. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

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 Fortalecer los mecanismos de planeación y sistematización de la información. 1.2 Fortalecer la transversalización de la perspectiva de género.	1.1.1. Integrar registros digitales de las acciones planeadas. 1.1.2. Reforzar la capacitación en igualdad sustantiva y derechos humanos.	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad.	Mediano y largo plazo.	a) Informes mensuales digitales. b) Constancias de capacitación.
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios.	2.1 Mantener la coordinación operativa entre las áreas responsables.	2.1.1 Dar seguimiento a los cronogramas de trabajo y mantener reuniones periódicas de coordinación para prevenir incidencias operativas.	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad.	Mediano y largo plazo.	a) Reportes de actividades.
3. Cobertura, metas, montos y/o presupuesto.	3.1 Mantener la cobertura y el ejercicio eficiente de los recursos asignados.	3.1.1. Mantener la planeación presupuestal y operativa para el cumplimiento de las metas físicas y financieras, así como el seguimiento a la cobertura de las actividades en los planteles educativos.	Dirección de Administración y finanzas.	Largo plazo.	a) Informes financieros. b) Avances presupuestales.
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades.	4.1 Fortalecer los mecanismos de seguimiento y supervisión de las actividades desarrolladas.	4.1.1. Promover la digitalización de los procesos y homologar formatos de reporte.	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad.	Corto, mediano y largo plazo.	a) Informes y/o reportes de actividades. b) Informes y/o reportes de seguimiento.
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias.	5.1 Fortalecer los sistemas de información para su análisis.	5.1.1 Mantener la aplicación de encuestas de satisfacción para implementar acciones de mejora en el programa.	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad. Subdirección de Evaluación de Programas.	Largo plazo.	a) Informes y/o reportes de seguimiento. b) Encuesta de Satisfacción.
6. Resultados del programa.	6.1. Fortalecer la coordinación con las áreas para incrementar el impacto del programa.	6.1.1. Mantener la capacitación de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios para la mejora continua del programa.	Dirección Operativa de Programas para la Ciudad Subdirección de Evaluación de Programas.	Largo plazo.	a) Informes de resultados b) Bases de datos. b) Evaluación Interna.





VII. ANEXOS

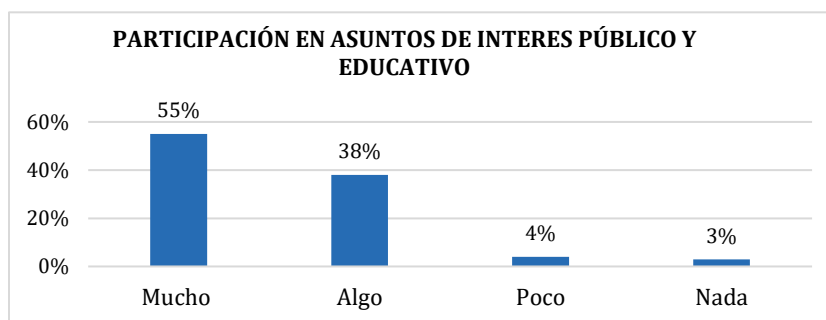


Fuente:

-Encuesta de Satisfacción del programa "Servidores de la Ciudad. Educación", de los ejercicios 2022 - 2025 - Subdirección de Evaluación de Programas del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX.

La gráfica muestra el promedio porcentual, del medio por el que las personas beneficiarias facilitadoras de servicios de nuevo ingreso conocieron el programa, en primer lugar, fue la escuela con el 32% de las respuestas. En segundo lugar, el 31% señaló que se enteró a través de las personas servidoras públicas o personas promotoras, seguido de familiares o amistades con el 25%. Finalmente, el 12% manifestó haber conocido el programa mediante propaganda impresa, internet o redes sociales.

Estos resultados indican que los canales de difusión directa y el contacto con la comunidad educativa constituyen los principales mecanismos de incorporación al programa, destacando el papel de los planteles educativos y del personal operativo en la difusión de la convocatoria. Asimismo, la recomendación de familiares o amistades y los medios de comunicación institucionales complementan la estrategia de difusión.

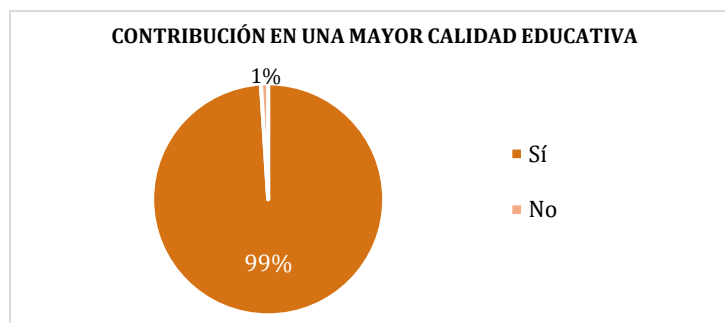


Fuente:

-Encuesta de Satisfacción del programa "Servidores de la Ciudad. Educación", de los ejercicios 2022 - 2025 - Subdirección de Evaluación de Programas del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX.

La gráfica presenta el promedio de los resultados obtenidos en las Encuestas de Satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 a 2025 respecto al cambio en el interés de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios por los asuntos públicos y de la comunidad educativa a partir de su participación en el Programa Social "Servidores de la Ciudad. Educación". En promedio, el 55% de las personas encuestadas señaló que su interés aumentó mucho, mientras que el 38% indicó que aumentó algo. En contraste, el 4% manifestó que el cambio fue poco y el 3% señaló que no percibió ningún cambio. En conjunto, el 93% de las personas beneficiarias identificó un incremento en su interés por participar y conocer los asuntos relacionados con la comunidad educativa, lo que sugiere que el programa fortalece la participación ciudadana, el sentido de corresponsabilidad y el involucramiento en el ámbito escolar.





Fuente:

-Encuesta de Satisfacción del programa "Servidores de la Ciudad. Educación", de los ejercicios 2022 - 2025 - Subdirección de Evaluación de Programas del Fideicomiso Bienestar Educativo de la CDMX.

La gráfica presenta el promedio de los resultados obtenidos de los ejercicios señalados, respecto a la percepción de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios sobre su contribución al mejoramiento de la calidad educativa. En promedio, el 99% de las personas encuestadas consideró que su participación sí ha contribuido a mejorar la calidad educativa, mientras que únicamente el 1% opinó que no. Estos resultados reflejan una percepción ampliamente positiva sobre el impacto de las actividades desarrolladas por las personas facilitadoras de servicios y el cumplimiento de los objetivos del programa.

