



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SEPI

CIUDAD **INNOVADORA**  
Y DE **DERECHOS**

GOBIERNO CON  
**ACENTO SOCIAL**

# EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA SOCIAL BIENESTAR PARA PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS, 2023



# Índice

<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>11</b>
<b>II. OBJETIVOS Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA</b>	<b>14</b>
2.1 Objetivo	14
2.2 Nota Metodológica	14
<b>III. MÓDULO DE INDICADORES DE RESULTADOS</b>	<b>16</b>
<b>3. 1. Información de referencia</b>	<b>16</b>
3.1.1 Nombre del programa social	
3.1.2 Unidades Responsables	
3.1.3 Año de Inicio del programa	
3.1.4 Último Año de operación	
3.1.5 Objetivos	
3.1.6 Descripción de las estrategias	
3.1.8 Padrón de Beneficiarios	
<b>3.2. Información Presupuestal</b>	<b>19</b>
3.2.1 Clave presupuestaría	
3.2.2 Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2020, 2021, 2022 y 2023 por capítulo de gasto	
3.2.3 Descripción detallada del presupuesto 2023	
3.3.1 Principales indicadores de la problemática pública que atiende el programa	
3.3.2 Indicador de Fin	
3.3.3 Indicador de Propósito	
3.3.4 Metas físicas	
3.3.4.1 Bienes y/o servicios	
3.3.4.2 Montos entregados	
3.3.5 Análisis y evolución de la cobertura	
3.3.5.1 Análisis del padrón de beneficiarios	
<b>IV. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO</b>	<b>43</b>
<b>V. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS Y/O USUARIAS</b>	<b>49</b>
<b>I. Dimensión socioeconómica</b>	<b>53</b>
I.1. Información general de la persona beneficiaria	

<b>II. Expectativas</b>	<b>61</b>
2.1 Conocimiento del programa	
2.2. Percepción del programa.	
<b>III. Calidad de Gestión.</b>	<b>63</b>
3.1. Eficiencia en el proceso de inscripción	
3.2. Eficiencia en el proceso de incorporación.	
3.3. Atención al beneficiario.	
<b>IV. Calidad de beneficio.</b>	<b>66</b>
4.1. Promotores, facilitadores o prestadores de servicios.	
4.2. Pertinencia del beneficio.	
4.3. Impacto del beneficio.	
4.4. Valoración del beneficio.	
<b>V. Contraprestaciones.</b>	<b>69</b>
5.1. Actividades adicionales.	
<b>VI. Participación y cohesión social.</b>	<b>70</b>
6.1. Compromiso comunitario y cohesión familiar.	
<b>VII. Participación.</b>	<b>71</b>
7.1. Satisfacción por rubro del programa.	
7.2. Valoración general.	
8.1 Conocimiento de los mecanismos para atender quejas o sugerencias.	
8.2 Experiencia con quejas, sugerencias o comentarios.	
<b>I. Socioeconómico.</b>	<b>75</b>
I.1. Información general de las personas beneficiarias	
<b>II. Expectativas</b>	<b>83</b>
2.1 Conocimiento del programa	
2.2. Percepción del programa.	
3.1. Eficiencia en el proceso de incorporación.	
3.2. Eficiencia en el proceso de incorporación.	
3.3. Atención al beneficiario.	
4.1. Promotores, facilitadores o prestadores de servicios.	
4.2. Pertenencia del beneficio.	
4.3. Impacto del beneficio.	
<b>V. Contraprestaciones</b>	<b>90</b>
5.1. Actividades adicionales	
4.4. Valoración del beneficio.	

<b>VI. participación y cohesión social</b>	<b>91</b>
6.1. Compromiso comunitario y cohesión familiar.	
<b>VII. Satisfacción</b>	<b>92</b>
7.1. Saturación por rubro del programa.	
7.2. Valoración general.	
<b>VIII. Quejas o sugerencias.</b>	<b>94</b>
8.1. Conocimiento de los mecanismos para atender quejas o sugerencias.	
8.2. Experiencia con quejas, sugerencias o comentarios.	
<b>Conclusiones</b>	<b>96</b>
<b>VI. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA.</b>	<b>99</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>105</b>
<b>Anexo 1. Oficio de informe del presupuesto ejercido</b>	<b>106</b>
<b>ANEXO 3</b>	<b>128</b>

# Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Distribución de las solicitudes atendidas por ámbito de atención .....	27
<b>Figura 2.</b> Evolución de las metas físicas alcanzadas en el marco del programa social 2020-2023 .....	34
<b>Figura 3.</b> Distribución de la población beneficiaria del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023, por sexo .....	37
<b>Figura 4.</b> Distribución de la población beneficiaria del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023, por el tipo de beneficiario.....	38
<b>Figura 5.</b> Distribución territorial de las personas beneficiarias del programa social .....	39
<b>Figura 6.</b> Distribución por grupos de edad de la población beneficiaria del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023 .....	40
<b>Figura 7.</b> Distribución por pertenencia étnica de las personas beneficiarias del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023 .....	41
<b>Figura 8.</b> Distribución por sexo de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios de Atención Múltiple del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023.....	53
<b>Figura 9.</b> Distribución por edad de las personas beneficiarias facilitadoras de los servicios de Atención Múltiple del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023. ....	54
<b>Figura 10.</b> Distribución por ocupación de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios de Atención Múltiple del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023 .....	55
<b>Figura 11.</b> Distribución territorial por Alcaldía de las de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios de Atención Múltiple del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023 .....	56
<b>Figura 12.</b> Distribución por escolaridad de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios de Atención Múltiple del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023 .....	57
<b>Figura 13.</b> Distribución por lengua indígena de personas beneficiarias facilitadoras de servicios de atención múltiple del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023.....	58

<b>Figura 14.</b> Distribución de variantes lingüísticas de las personas beneficiarias.....	59
<b>Figura 15.</b> Distribución del ingreso mensual de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios de atención múltiple del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023.....	60
<b>Figura 16.</b> Distribución de las personas beneficiarias integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023”, por sexo.....	75
<b>Figura 17.</b> Distribución por edad de las personas beneficiarias integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023” .....	76
<b>Figura 18.</b> Distribución por ocupación de las personas beneficiarias integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores del programa social, Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023.....	77
<b>Figura 19.</b> Distribución por Alcaldía de las personas beneficiarias integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores del programa social, Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023 .....	78
<b>Figura 20.</b> Distribución por escolaridad de las personas beneficiarias integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores del programa social, Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023.....	79
<b>Figura 21.</b> Distribución de lenguas indígenas de las personas beneficiarias integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023.....	80
<b>Figura 22.</b> Distribución del ingreso personal mensual de las personas beneficiarias del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023, integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores.....	82

# Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Información presupuestal del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023” .....	20
<b>Tabla 2.</b> Evolución presupuestal del programa social periodo 2020-2023 por capítulo de gasto.....	20
<b>Tabla 3.</b> Desglose de las ministraciones realizadas a personas beneficiarias facilitadoras de servicios de interpretación y traducción de atención múltiple de marzo a diciembre de 2023 .....	22
<b>Tabla 4.</b> Desglose de las ministraciones realizadas a personas beneficiarias integrantes de la Red de intérpretes-traductores de la SEPI .....	23
<b>Tabla 5.</b> Descripción del indicador de Fin del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023.....	25
<b>Tabla 6.</b> Resumen de solicitudes recibidas y atendidas por ámbito de atención .....	26
<b>Tabla 7.</b> Descripción del indicador 1 de Propósito del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023 .....	28
<b>Tabla 8.</b> Descripción del indicador 2 de Propósito del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023 .....	29
<b>Tabla 9.</b> Descripción comparativa de las metas Físicas del programa social durante el periodo 2020 – 2023.....	31
<b>Tabla 10.</b> Descripción comparativa de los montos entregados del programa social durante el periodo 2020 – 2023, por tipo de beneficiario.....	35
<b>Tabla 11.</b> Evolución de la cobertura del programa social en el periodo 2020-2023 .....	36
<b>Tabla 12.</b> Análisis cualitativo del proceso de instrumentación del programa social.....	44
<b>Tabla 13.</b> Tamaño de muestra para la aplicación de la encuesta .....	50
<b>Tabla 14.</b> Requerimientos de recursos para la aplicación de la encuesta.....	50



**Tabla 15.** Dimensiones de la encuesta de satisfacción. ....51

**Tabla 16.** Variantes lingüísticas indígenas de las personas beneficiarias integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023.....81

**Tabla 17.** Matriz de hallazgos y sugerencias de mejora.....100



# I. INTRODUCCIÓN

# I. INTRODUCCIÓN

El **artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal**, establece que las evaluaciones son procesos sistemáticos que permiten comprender, explicar y valorar diversos aspectos, como el diseño, la implementación, los resultados y el impacto de las políticas y programas de Desarrollo Social. Además de identificar aciertos y fortalezas, también buscan señalar problemas para formular observaciones y recomendaciones que fortalezcan y redirijan las políticas y programas públicos. Asimismo, señala que la evaluación interna es la que deben efectuar anualmente y conforme a los lineamientos que emita el Consejo de Evaluación, las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal que ejecuten programas sociales.

Por otro lado, el **artículo 4 de la Ley de Evaluación de la Ciudad de México** establece que la evaluación interna debe realizarse anualmente por los entes de la Administración Pública y las Alcaldías que ejecuten programas relacionados con el desarrollo económico, social, urbano, rural, seguridad ciudadana y medio ambiente. Sin embargo, esta obligación aplica sólo, si dichos programas han sido aprobados por el Comité de Planeación para el Desarrollo de la Ciudad de México. El proceso de evaluación debe seguir los lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México y lo establecido en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

En cumplimiento con estos mandatos, el presente informe presenta los resultados de la evaluación interna realizada al programa social **Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas** correspondiente al año 2023, con el propósito de analizar el desempeño del programa social y ofrecer recomendaciones para su mejora, considerando cuatro módulos:

**1. Módulo de Indicadores de Resultados:** En esta sección, se proporciona una aproximación cuantitativa que exhibe las mediciones más relevantes establecidas en los instrumentos programáticos, abordando aspectos como el presupuesto, metas, cobertura e indicadores de fin y propósito, entre otros.

**2. Módulo de Análisis Cualitativo:** Este módulo aborda la información cualitativa sobre aspectos clave del programa, como la planificación, diagnóstico, implementación y resultados de la intervención. También se incluye la opinión y perspectiva de los funcionarios públicos involucrados en los programas sociales.

**3. Módulo de Satisfacción de los Beneficiarios:** Aquí se presenta la satisfacción de las personas usuarias y beneficiarias del programa social.

**4. Módulo de Hallazgos y Recomendaciones de Mejora:** En esta sección se exponen los principales hallazgos derivados del análisis de la información, junto con sugerencias para mejorar el programa.

# **II. OBJETIVOS Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA**



## II. OBJETIVOS Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA

### 2.1 OBJETIVO

Evaluar los resultados y el desempeño del programa social **Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023**, a partir del análisis de los logros obtenidos y su impacto en la población beneficiaria. Esto incluye la recopilación de opiniones directas de las personas beneficiarias, con el objetivo de identificar áreas de oportunidad y elementos que posibiliten la optimización y mejora del programa social.

### 2.2 NOTA METODOLÓGICA

14

Tal como se menciona en los Lineamientos para Evaluación Interna 2024 de los programas sociales de la Ciudad de México, el enfoque adoptado para la presente evaluación es una metodología mixta (cuantitativa y cualitativa). Además, se incorpora la opinión de las personas servidoras públicas involucradas en el diseño, la implementación y la evaluación del programa social.

En el primer módulo se presentan los principales resultados del programa social, utilizando un enfoque cuantitativo centrado en las principales mediciones respecto al presupuesto, metas, cobertura, así como los indicadores de fin y propósito, establecidas por los instrumentos programáticos. El segundo módulo se enfoca en el análisis cualitativo y busca generar información sobre las fases de planificación, diagnóstico, implementación y los resultados de la intervención lograda mediante la instrumentación del programa. En este apartado se da prioridad a la opinión y perspectiva de las personas servidoras públicas involucradas en el programa social.

En el tercer módulo se abordan los resultados de la satisfacción de las personas beneficiarias, resaltando la importancia de su voz y opinión respecto a la implementación del programa social.

Finalmente, en el último módulo se presentan los hallazgos identificados durante la evaluación, junto con sugerencias para la mejora del programa social.

# III. MÓDULO DE INDICADORES DE RESULTADOS



# III. MÓDULO DE INDICADORES DE RESULTADOS

## 3. 1. INFORMACIÓN DE REFERENCIA

### 3.1.1 Nombre del programa social

“Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023”

### 3.1.2 Unidades Responsables

La Dirección General de Derechos Indígenas (DGGDI) es el área que supervisó la operación del programa social a través de la Dirección de Comunidades Indígenas Residentes (DCIR), la cual, a su vez se apoyó en la Subdirección de Lenguas Indígenas (SLI) y el Líder Coordinador de Proyectos de Intérpretes (LCPI) para la ejecución del programa social.

16

### 3.1.3 Año de Inicio del programa

2020

### 3.1.4 Último Año de operación

El programa operó en el Ejercicio 2023, dando continuidad en el ejercicio fiscal 2024.

### 3.1.5 Objetivos

#### Objetivo general

Proporcionar servicios de interpretación y traducción en lenguas indígenas nacionales a las personas integrantes de los Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes en la Ciudad de México para acceder a la administración de justicia, salud y cultura así como a los servicios, trámites e información pública, contribuyendo a incrementar la capacidad institucional de atención en las lenguas indígenas de las y los habitantes de la Ciudad de México y erradicar la discriminación estructural y lingüística hacia la población indígena, y con esto contribuir al reconocimiento,



garantía y protección de los derechos humanos y lingüísticos de las personas integrantes de los Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes en la Ciudad de México.

### Objetivos específicos

- Brindar servicios de interpretación y traducción en lenguas indígenas nacionales para el acceso a los servicios de justicia de la población integrante de pueblos y barrios originarios y comunidades indígenas residentes en la Ciudad de México, en todos los juicios y procedimientos en que sean parte, individual o colectivamente, con atención a las especificidades culturales y el respeto a los preceptos establecidos en la legislación.
- Proporcionar servicios de interpretación y traducción en lenguas indígenas nacionales para el acceso a los servicios de salud a la población integrante de pueblos y barrios originarios y comunidades indígenas residentes en la Ciudad de México, con pertinencia cultural y lingüística.
- Facilitar servicios de interpretación y traducción en lenguas indígenas para hacer accesible la información, programas, obras y servicios del gobierno de la Ciudad de México dirigidos a la población de las comunidades indígenas residentes y pueblos originarios, así como para visibilizar la pluriculturalidad y el plurilingüismo de la entidad.
- Elaborar contenidos en lenguas indígenas y actividades para la difusión de los derechos de los pueblos, barrios y comunidades indígenas, en colaboración con instituciones públicas de la Ciudad de México.
- Realizar actividades formativas en materia de interpretación y traducción para fortalecer la labor de las personas intérpretes y traductores en lenguas indígenas e incrementar la capacidad institucional de respuesta, atención y servicio en las lenguas indígenas nacionales requeridas.

#### 3.1.6 Descripción de las estrategias

En la operación del programa social y para lograr el objetivo planteado, así como garantizar los derechos lingüísticos de las personas pertenecientes a pueblos originarios, barrios originarios y comunidades indígenas residentes en la Ciudad de México, y asegurar el reconocimiento de las lenguas indígenas nacionales, para facilitar el acceso completo a servicios e información pública de manera oral y escrita, así como para cualquier asunto o trámite de carácter público, como establece el **artículo 34 de la Ley de Derechos de los Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes en la Ciudad de México**, se implementaron las siguientes estrategias:

- Para extender la información y servicios que se brindan con el programa social, se realizaron mesas interinstitucionales con diversas instancias de la Ciudad de México como: la Fiscalía General de Justicia, la Secretaría de Salud, el Sistema Penitenciario, el Instituto de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el Instituto Electoral, la Secretaría de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil, la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (**DIF**). También se realizaron reuniones de trabajo con instituciones federales, entre éstas la Comisión Nacional de Derechos Humanos y el Instituto Nacional de Lenguas Indígenas (**INALI**).

- Los trabajos interinstitucionales permitieron la consolidación de solicitudes de traducción y la ampliación de la información respecto a la obligatoriedad de las instancias gubernamentales para asegurar la accesibilidad de la información, programas, obras y servicios del gobierno en las diversas lenguas de la población de comunidades indígenas residentes y pueblos originarios. Esto posicionó a la SEPI como una institución de referencia en la atención de solicitudes en lenguas indígenas entre las instituciones locales y federales de la Ciudad de México.

18

- Se proporcionaron acompañamientos presenciales que consistieron en asesorar y ofrecer información lingüística pertinente en los servicios de interpretación para garantizar un desempeño adecuado de las personas facilitadoras intérpretes en los distintos ámbitos de atención (salud, justicia, información).

- Se dio acompañamiento técnico en los procesos de traducción, el cual consistió en revisar los textos a traducir y adecuarlos a un texto cultural y lingüísticamente pertinente para facilitar el proceso. En los casos donde el texto original fue complejo se solicitó la asesoría externa de las instancias solicitantes para brindar mayor claridad en los términos o temas a traducir.

- Se proporcionó capacitación continua a las personas intérpretes con el objetivo de fomentar la reflexión lingüística. Esto se hizo de manera coordinada con distintas instituciones y organizaciones, de las cuales participaron: **SEMUJERES, OMIT, STYFE y CONAPRED**. Los principales temas que se abordaron fueron: violencia de género, igualdad y no discriminación, así como derechos indígenas.

- Se elaboraron materiales de consulta en lenguas indígenas, como el Glosario de Términos Jurídicos en seis lenguas indígenas nacionales: náhuatl, mixteco, mixe, tseltal, tsotsil y mazateco, para apoyar a las personas intérpretes en sus servicios.

### 3.1.8 Padrón de Beneficiarios

El artículo 34, fracción II de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal estipula que las entidades de la Administración Pública local encargadas de llevar a cabo programas de desarrollo social están obligadas a hacer pública, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, la lista de beneficiarios de dichos programas. Estos registros deben incluir detalles como el nombre, edad, sexo, unidad territorial y delegación de los beneficiarios, y deben presentarse en un formato ordenado alfabéticamente y estandarizado.

En estricto cumplimiento de esta disposición, la Secretaría de Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes emitió el *Aviso por el cual se da a conocer el enlace electrónico donde podrán ser consultados los padrones de derechohabientes y/o beneficiarios de los programas sociales de la Secretaría de Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes del ejercicio fiscal 2023, el cual fue publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, número 1313, de fecha 07 de marzo de 2024*. El padrón de beneficiarios del programa social está disponible en el siguiente enlace:

<https://sepi.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/65d/38e/55a/65d38e55a2b99014693092.pdf>

## 3.2. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

En esta sección, se presenta la información concerniente al presupuesto aprobado y ejecutado del programa social bajo evaluación. En primer lugar, se proporcionan detalles sobre la clave presupuestal, que describe la información según la estructura programática. A continuación, se presenta el desglose del presupuesto aprobado y ejecutado durante el periodo 2018-2023. Finalmente, se incluye un análisis detallado de los componentes del presupuesto ejecutado.

### 3.2.1 Clave presupuestaria

El programa social **Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023** se ejecutó utilizando los recursos del Programa Presupuestario identificado como S223-Otorgamiento de ayudas sociales para pueblos, barrios y comunidades indígenas residentes”.

A continuación, se proporciona información detallada sobre este programa.

**Tabla 1. Información presupuestal del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023”**

Año	Centro Gestor	Área Funcional		Fondo	Posición Presupuestal			
		AI	PP		Partida	TG	DI	DG
2023	35C001	267158	S223	111130	49	1	1	77

Fuente: Información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas en la SEPI a través del Oficio **SEPI/DEAF/0384/2024** de fecha 22 de marzo de 2024 (Anexo 1).

### 3.2.2 Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2020, 2021, 2022 y 2023 por capítulo de gasto

A continuación, se presenta un análisis detallado del presupuesto aprobado y ejecutado en el programa social **Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023**, durante el lapso comprendido entre 2020 y 2023.

20

**Tabla 2. Evolución presupuestal del programa social periodo 2020-2023 por capítulo de gasto**

Capítulo de Gasto	2020		2021		2022		2023	
	Aprobado	Aprobado	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
1000	-	-	-	-	-	-	-	-
2000	-	-	-	-	-	-	-	-
3000	-	-	-	-	-	-	-	-
4000	\$600,000	\$600,000	\$600,000	\$600,000	\$600,000	\$600,000	\$1,000,000	\$999,350*
Total	\$600,000	\$600,000	\$600,000	\$600,000	\$600,000	\$600,000	\$1,000,000	\$999,350*

Fuente: \*Información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas en la SEPI a través del Oficio **SEPI/DEAF/0384/2024** de fecha 22 de marzo de 2024 (Anexo 1).

Durante el período comprendido entre 2020 y 2022, el presupuesto asignado al programa se mantuvo constante, con una asignación fija de 600 mil pesos en cada uno de esos años. En el ejercicio 2023, el presupuesto aprobado experimentó un aumento significativo de 66.6%, alcanzando un millón de pesos dispuestos por el Gobierno de la Ciudad para garantizar la ejecución de las actividades y asegurar los servicios de interpretación y traducción en lenguas indígenas. Es importante resaltar que el incremento presupuestal y la implementación de mejoras derivadas de las evaluaciones previas al programa social, han contribuido al crecimiento en el número de servicios de interpretación y traducción, la mejora en agilidad de las designaciones de personas intérpretes y traductoras acordes a las variedades lingüísticas requeridas, así como en la difusión del derecho a la comunicación en la lengua propia, con lo que se ha optimizado el uso del presupuesto asignado.

En este sentido, es notable que en el año 2023 se logró una eficacia presupuestaria prácticamente del 100%, lo que refleja una gestión financiera sólida y un manejo eficiente de los recursos disponibles.

### 3.2.3 Descripción detallada del presupuesto 2023

Durante el periodo evaluado, la Secretaría de Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes continuó llevando a cabo el programa **Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023**, y al objetivo principal de proporcionar servicios de interpretación y traducción en lenguas indígenas nacionales a las personas integrantes de los pueblos y barrios originarios y comunidades indígenas residentes en la Ciudad de México para acceder a la administración de justicia, salud y cultura, así como a los servicios, trámites e información pública, contribuyendo a incrementar la capacidad institucional de atención en las lenguas indígenas de las y los habitantes de la Ciudad de México y erradicar la discriminación estructural y lingüística hacia la población indígena.

Para alcanzar este objetivo, se otorgaron ayudas económicas a 46 personas: 39 integrantes de la Red de Intérpretes y Traductores de la Ciudad de México, y 7 personas beneficiarias facilitadoras de servicios de interpretación y traducción para una atención múltiple que realizaron **980 intervenciones en 17 lenguas indígenas**.

De acuerdo con las disposiciones establecidas en las Reglas de Operación, las ministraciones se efectuaron atendiendo a las solicitudes presentadas por la Dirección General de Derechos Indígenas ante la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas, contabilizando un total de 10 ministraciones a las personas beneficiarias facilitadores de servicios de interpretación y traducción para una atención múltiple, como se observa en la Tabla 3,

y 10 ministraciones a las personas beneficiarias de la Red de Intérpretes-Traductores de la Ciudad de México, como se detalla en la Tabla 4.

**Tabla 3. Desglose de las ministraciones realizadas a personas beneficiarias facilitadoras de servicios de interpretación y traducción de atención múltiple de marzo a diciembre de 2023**

No. De ministraciones	Oficio de solicitud	Mes solicitado	Monto solicitado	Pagado	Personas beneficiarias
1	SEPU/DGDI/0423/2023	Marzo	\$70,000.00	\$70,000.00	7
2	SEPU/DGDI/0508/2023	Abril	\$70,000.00	\$70,000.00	7
3	SEPU/DGDI/0529/2023	Mayo	\$70,000.00	\$70,000.00	7
4	SEPU/DGDI/0677/2023	Junio	\$70,000.00	\$70,000.00	7
5	SEPU/DGDI/0682/2023	Julio	\$70,000.00	\$70,000.00	7
6	SEPU/DGDI/0922/2023	Agosto	\$70,000.00	\$70,000.00	7
7	SEPU/DGDI/1033/2023	Septiembre	\$70,000.00	\$70,000.00	7
8	SEPU/DGDI/1132/2023	Octubre	\$70,000.00	\$70,000.00	7
9	SEPU/DGDI/1225/2023	Noviembre	\$70,000.00	\$70,000.00	7
10	SEPU/DGDI/1273/2023	Diciembre	\$70,000.00	\$70,000.00	7
<b>Ejercido</b>			\$700,000.00	-	-
<b>Importe anual comprometido</b>			\$700,000.00	-	-
<b>Saldo por ejercer</b>			0	-	-

Fuente: Información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas en la SEPI a través del Oficio SEPI/DEAF/0384/2024 de fecha 22 de marzo de 2024 (Anexo 1).

**Tabla 4. Desglose de las ministraciones realizadas a personas beneficiarias integrantes de la Red de intérpretes-traductores de la SEPI**

No. De solicitud de pago	Oficio de solicitud	Mes solicitado	Monto solicitado	Monto pagado	Personas beneficiarias
1	SEPI/DGDI/0319/2023	Marzo	\$ 13,200.00	\$ 13,200.00	39
2	SEPI/DGDI/0458/2023	Abril	\$ 20,900.00	\$ 20,900.00	
3	SEPI/DGDI/0590/2023	Mayo	\$ 13,200.00	\$ 12,650.00	
4	SEPI/DGDI/0678/2023	Junio	\$ 32,450.00	\$ 32,450.00	
5	SEPI/DGDI/0971/2023	Julio	\$ 31,150.00	\$ 31,150.00	
6	SEPI/DGDI/0975/2023	Agosto	\$ 8,900.00	\$ 8,900.00	
7	SEPI/DGDI/1048/2023	Septiembre	\$ 26,400.00	\$ 26,400.00	
8	SEPI/DGDI/1194/2023	Octubre	\$ 37,150.00	\$ 37,150.00	
9	SEPI/DGDI/1248/2023	Noviembre	\$ 72,950.00	\$ 72,950.00	
10	SEPI/DGDI/1261/2023	Diciembre	\$ 43,600.00	\$ 43,600.00	
<b>TOTAL</b>			\$ 299,900.00	\$ 299,350.00	

Fuente: Información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas en la SEPI a través del Oficio **SEPI/DEAF/0384/2024** de fecha 22 de marzo de 2024 (Anexo 1).

### 3.3. ANÁLISIS E INDICADORES

A continuación, se presentan los indicadores utilizados en la evaluación del logro de metas de acuerdo con los objetivos del programa social. Estos indicadores están incluidos en la Matriz de Indicadores y Resultados del programa social **Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023**.

#### 3.3.1 Principales indicadores de la problemática pública que atiende el programa

La Ciudad de México presenta una complejidad lingüística notable, influenciada por múltiples factores. En primer lugar, su condición de metrópoli cosmopolita propicia la convergencia de personas provenientes de diversas regiones de México y del mundo, cada una con su propio bagaje lingüístico. Esta diversidad se refleja en el amplio número de lenguas que se hablan en la ciudad, desde el español, que es la lengua mayoritaria, y al menos 55 lenguas indígenas, como el náhuatl, el mixteco, el zapoteco, entre otras. Las diversas situaciones socioculturales en las que se encuentran las comunidades lingüísticas en la ciudad configuran un entramado sociolingüístico dinámico y heterogéneo, que hace complejo la construcción de indicadores precisos para la estimación de resultados e impacto.

24

Por otra parte, la falta de un adecuado registro del criterio étnico en el conjunto de la administración pública dificulta la evaluación precisa del progreso en el acceso a servicios, información y trámites en las lenguas indígenas habladas por la población. Por lo cual, el diseño de los indicadores del programa social se ha planteado buscando reflejar de la mejor manera posible la contribución estimada y alcanzada.

#### 3.3.2 Indicador de Fin

El indicador de fin del programa social, mide el porcentaje de personas hablantes de alguna lengua indígena que pudieron ejercer sus derechos lingüísticos al recibir los servicios de interpretación y/o traducción, con un avance del 100% respecto de su meta programada, logrando incrementar en 9 puntos porcentuales el resultado obtenido en 2022, que fue del 90.12%, como se presenta en la Tabla 5.



**Tabla 5. Descripción del indicador de Fin del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023**

Nombre del indicador: Porcentaje de personas hablantes de alguna lengua indígena que ejercieron sus derechos lingüísticos al recibir los servicios de interpretación y/o traducción							
<p><b>Descripción:</b> Contribuir a garantizar los derechos lingüísticos de las personas hablantes de alguna lengua indígena que habitan en la Ciudad de México.</p>	<p><b>Método de Cálculo:</b> ((Número de personas hablantes de alguna lengua indígena que recibieron los servicios de interpretación y/o traducción en el año T/ Total de personas hablantes de lenguas indígenas nacionales que requirieron servicios de interpretación y/o traducción en el año T)*100</p>						
<p><b>Frecuencia de medición:</b> Anual</p>	<p><b>Sentido de indicador:</b> Ascendente</p>						
<p><b>Línea base:</b> No disponible</p>	<p><b>Año de línea base:</b> No disponible</p>						
Resultado comparativo del indicador entre 2022 y 2023							
<p>The chart displays two vertical bars representing the percentage of indigenous language speakers who exercised their linguistic rights. The y-axis is labeled 'Porcentaje de personas hablantes de algunas lenguas indígenas' and ranges from 0 to 120. The x-axis is labeled 'Avance' and has two categories: '2022' and '2023'. The bar for 2022 has a value of 90.12, and the bar for 2023 has a value of 100.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>90.12</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>		Año	Porcentaje	2022	90.12	2023	100
Año	Porcentaje						
2022	90.12						
2023	100						

Fuente: Elaboración propia con información de la Matriz de Indicadores para Resultados de las Reglas de Operación del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023 e información proporcionada por la Subdirección de Lenguas Indígenas.

El incremento obtenido denota resultados positivos, y da cuenta de la contribución del programa social para el ejercicio de los derechos lingüísticos en diversos ámbitos, tales como el social, judicial, cultural y de derechos humanos. En la siguiente tabla se detalla el número de solicitudes recibidas y atendidas por ámbito de atención.

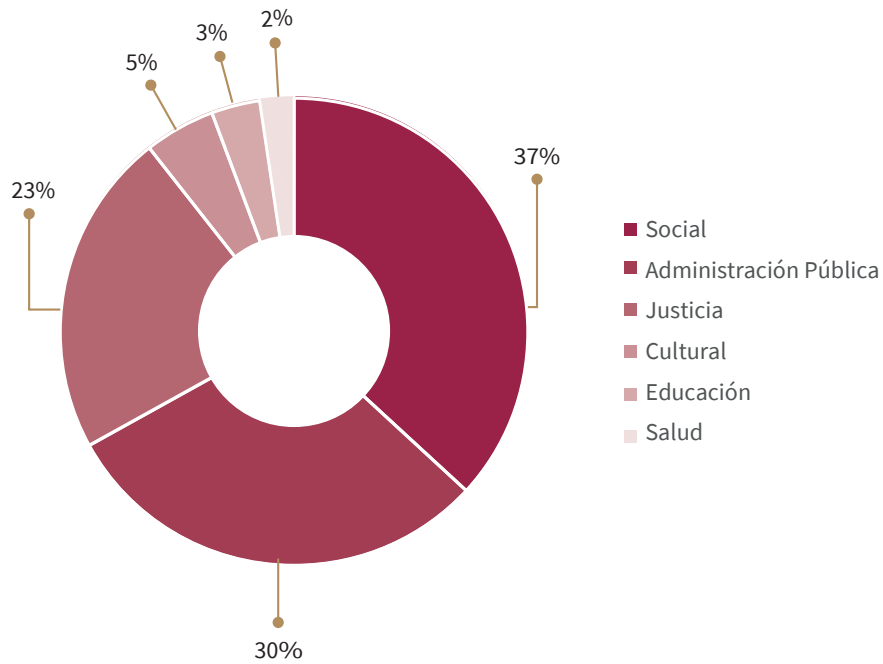
**Tabla 6. Resumen de solicitudes recibidas y atendidas por ámbito de atención**

Ámbito	Número de solicitudes
Social	361
Administración Pública	295
Justicia	220
Cultural	48
Educación	33
Salud	23
<b>TOTAL</b>	<b>980</b>

Fuente. Elaboración propia con información de la Subdirección de Lenguas Indígenas

En la Figura 1 se presenta la distribución porcentual de las solicitudes atendidas. Se destaca que el mayor porcentaje de atención se observó en el ámbito social, alcanzando un 36.8%. Le sigue el ámbito de la administración pública con un 30.1%, y en tercer lugar se encuentra el ámbito de justicia, con un 22.4%.

**Figura 1. Distribución de las solicitudes atendidas por ámbito de atención**



Fuente. Elaboración propia con información de la Subdirección de Lenguas Indígenas

### 3.3.3 Indicador de Propósito

El indicador 1, denominado “Porcentaje de incidencia de los servicios de interpretación y/o traducción otorgados para garantizar el ejercicio de derechos lingüísticos de las personas indígenas”, ha mostrado un avance del 23% respecto de la meta programada de 24%, superando el resultado logrado en el año 2022, que fue del 15.8%, e indica un aumento en el número de personas indígenas que acceden a servicios públicos y administración de justicia en sus propias lenguas (Ver Tabla 7).

**Tabla 7. Descripción del indicador 1 de Propósito del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023**

Nombre del indicador: Porcentaje de incidencia de los servicios de interpretación y/o traducción otorgados que garantizan el ejercicio de derechos lingüísticos de las personas indígenas.							
<p><b>Descripción:</b> Evaluar la incidencia de los servicios de traducción e interpretación en el acceso a los servicios públicos y administración de justicia en los que se encuentran involucradas personas indígenas en la Ciudad de México.</p>	<p><b>Método de Cálculo:</b> (Número de personas indígenas que recibieron servicios de traducción y/o interpretación en el acceso a los servicios públicos y administración de justicia en 2022 /Total de personas hablantes de alguna lengua indígena nacional que habitan en la Ciudad de México) *100</p>						
<p><b>Frecuencia de medición:</b> Anual</p>	<p><b>Sentido de indicador:</b> Ascendente</p>						
<p><b>Línea base:</b> No disponible</p>	<p><b>Año de línea base:</b> No disponible</p>						
Resultado comparativo del indicador entre 2022 y 2023							
<table border="1"> <caption>Resultado comparativo del indicador entre 2022 y 2023</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje de incidencia de los servicios de interpretación y/o traducción otorgados</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>15.8</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>23</td> </tr> </tbody> </table>		Año	Porcentaje de incidencia de los servicios de interpretación y/o traducción otorgados	2022	15.8	2023	23
Año	Porcentaje de incidencia de los servicios de interpretación y/o traducción otorgados						
2022	15.8						
2023	23						

Fuente: Elaboración propia con información de la Matriz de Indicadores para Resultados de las Reglas de Operación del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023 e información proporcionada por la Subdirección de Lenguas Indígenas

En cuanto al indicador 2, que evalúa el “Porcentaje de incidencia de los servicios de interpretación y/o traducción otorgados que garantizan el ejercicio de derechos lingüísticos de las mujeres indígenas”, se registró un progreso del 17%, que equivale a un porcentaje de cumplimiento de 77.2%. Este resultado es 5 puntos porcentuales menor a la meta establecida de 22%. (Ver Tabla 8).

**Tabla 8. Descripción del indicador 2 de Propósito del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023**

Nombre del indicador: Porcentaje de incidencia de los servicios de interpretación y/o traducción otorgados que garantizan el ejercicio de derechos lingüísticos de las mujeres indígenas.							
<p><b>Descripción:</b> Evaluar la incidencia de los servicios de traducción e interpretación en el acceso a los servicios públicos y administración de justicia en los que se encuentran involucradas personas indígenas en la Ciudad de México.</p>	<p><b>Método de Cálculo:</b> (Número de mujeres indígenas que recibieron servicios de traducción y/o interpretación en el acceso a los servicios públicos y administración de justicia en 2022 /Total de mujeres indígenas hablantes de alguna lengua indígena nacional que habitan en la Ciudad de México) *100</p>						
<p><b>Frecuencia de medición:</b> Anual</p>	<p><b>Sentido de indicador:</b> Ascendente</p>						
<p><b>Línea base:</b> No disponible</p>	<p><b>Año de línea base:</b> No disponible</p>						
Resultado comparativo del indicador entre 2022 y 2023							
<table border="1"> <caption>Resultado comparativo del indicador entre 2022 y 2023</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Porcentaje de incidencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>17.7</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>17</td> </tr> </tbody> </table>		Año	Porcentaje de incidencia	2022	17.7	2023	17
Año	Porcentaje de incidencia						
2022	17.7						
2023	17						

Fuente: Elaboración propia con información de la Matriz de Indicadores para Resultados de las Reglas de Operación del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023 e información proporcionada por la Subdirección de Lenguas Indígenas.

En cuanto a la comparación de los resultados entre 2022 y 2023, es notable que el valor obtenido en 2023 fue inferior al del año anterior, lo cual puede atribuirse a desafíos específicos relacionados con la identificación y la atención de las necesidades particulares de las mujeres indígenas, así como a posibles limitaciones en la demanda de servicios por parte de dicho sector.

### **3.3.4 Metas físicas**

En esta sección se muestran las metas físicas especificadas en las Reglas de Operación del programa social, especificando la cantidad de bienes y/o servicios que fueron entregados a las personas beneficiarias. Además, se realiza una comparación entre las metas programadas y los avances logrados en la implementación del programa social evaluado, que comprende el periodo del año 2020 al 2023.

#### **3.3.4.1 Bienes y/o servicios**

A continuación, se presenta una tabla que detalla las metas físicas programadas y alcanzadas por modalidad durante el año 2023, así como una comparación durante el período 2020-2023.

Tabla 9. Descripción comparativa de las metas Físicas del programa social durante el periodo 2020 – 2023

Actividad	Meta física ROP	Resultados al término del Ejercicio
<b>2020</b>		
Acciones para servicios de interpretación y/o traducción en lenguas indígenas nacionales.	Al menos <b>150</b> apoyos para brindar <b>250</b> servicios de interpretación-traducción.	<b>172</b> apoyos económicos <b>576</b> servicios de interpretación-traducción realizados.
	2 apoyos económicos de \$ 8,000.00 (ocho mil pesos 00/100 M.N.) para personas facilitadoras intérpretes-traductoras.	2 apoyos económicos durante 8 ministraciones para personas facilitadoras intérpretes-traductoras.
<b>2021</b>		
Servicios de interpretación en situación de vulnerabilidad, no predecibles y que requieren atención inmediata, presencial o virtual de manera personal realizados por personas de la <b>Red de Intérpretes-Traductores de la SEPI.</b>	Al menos <b>100</b> servicios de interpretación y/o traducción por personas de la Red de Intérpretes-Traductores de la SEPI.	<b>153</b> servicios de interpretación.
Servicios de interpretación y traducción para una atención múltiple por personas beneficiarias facilitadoras de servicios.	Al menos <b>400</b> intervenciones y/o Servicios de interpretación y traducción para una atención múltiple.	<b>539</b> intervenciones y/o servicios.
	5 apoyos económicos de \$ 8,000.00 (ocho mil pesos 00/100 M.N.) para personas facilitadoras intérpretes-traductoras.	5 apoyos económicos durante 9 ministraciones para personas facilitadoras intérpretes-traductoras.

Actividad	Meta física ROP	Resultados al término del Ejercicio
<b>2022</b>		
<p>Servicios de interpretación en situación de vulnerabilidad, no predecibles y que requieren atención, presencial o virtual de manera personal realizados por personas de la <b>Red de Intérpretes-Traductores de la SEPI.</b></p>	<p>Al menos <b>80</b> servicios de interpretación y/o traducción por personas de la <b>Red de Intérpretes-Traductores de la SEPI.</b></p>	<p><b>156</b> servicios realizados por 39 personas de la <b>Red de Intérpretes-Traductores de la SEPI.</b></p>
<p>Servicios de interpretación y traducción por <b>personas beneficiarias facilitadoras de servicios de atención múltiple.</b></p>	<p>Al menos <b>420</b> intervenciones y/o <b>Servicios de interpretación y traducción por 5 personas beneficiarias facilitadoras de servicios de atención múltiple.</b></p>	<p><b>449</b> intervenciones realizadas por 5 personas beneficiarias facilitadoras de servicios de atención múltiple.</p>
<b>2023</b>		
<p>Servicios de interpretación a personas en situación de vulnerabilidad, no predecibles y que requieren atención, presencial o virtual de manera personal realizados por personas de la <b>Red de Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México.</b></p>	<p>Al menos <b>100</b> servicios de interpretación y/o traducción por al menos 35 personas integrantes de la <b>Red de Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México.</b></p>	<p><b>125</b> servicios de interpretación y/o traducción.</p>



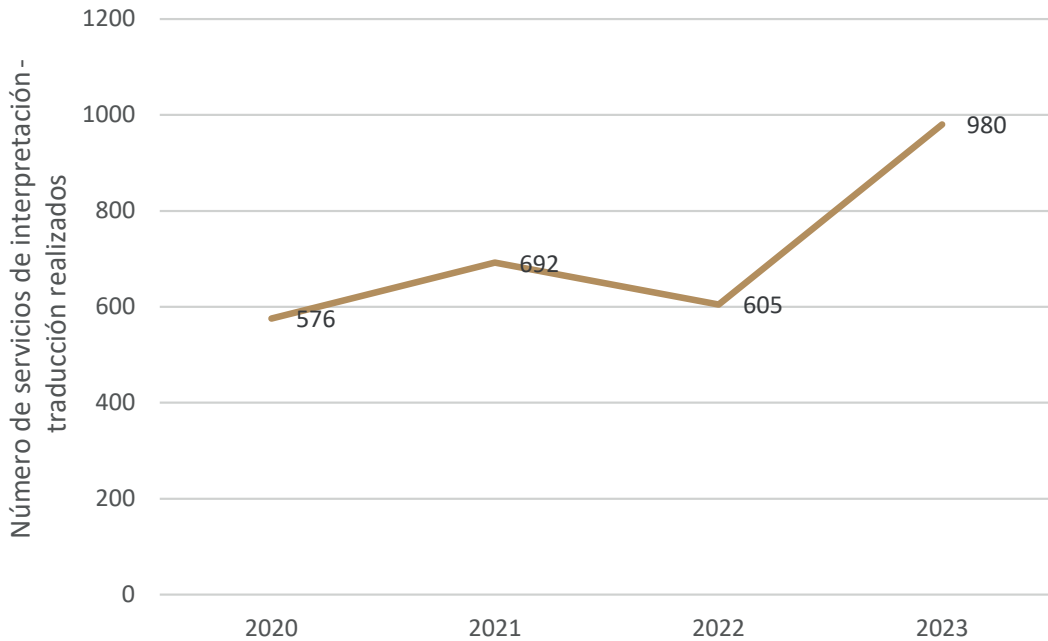
Actividad	Meta física ROP	Resultados al término del Ejercicio
Servicios de interpretación y traducción por <b>personas beneficiarias facilitadoras de servicios de interpretación y traducción para una atención múltiple.</b>	Al menos <b>700 Servicios de interpretación y traducción por 7 personas beneficiarias facilitadores de servicios de interpretación y traducción para una atención múltiple.</b>	<b>855</b> servicios de interpretación y/o traducción.

Fuente. Elaboración propia con información del apartado 6. Metas físicas del Aviso por el cual se da a conocer el programa social **Refloreciendo Pueblos y Comunidades, 2020** en su componente “**Acciones para servicios de traducción y/o interpretación en lenguas indígenas nacionales** publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, núm.337, con fecha 06 de mayo de 2020; información del apartado 6. Metas físicas del Aviso por el cual se da a conocer el programa social **Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2021** publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, núm. 558, con fecha 19 de marzo de 2021; información del Aviso por el cual se da a conocer el programa social **Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2022** publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, núm. 824, con fecha 5 de abril de 2022, y el Aviso por el cual se dan a conocer las Reglas de Operación del Programa Social **Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023.**

En la tabla anterior se puede apreciar que, en el año 2023 se superó en 22%, la meta física programada al realizar un total de 980 servicios de interpretación y traducción entre las dos modalidades del programa social respecto a los 800 servicios estimados. Esta variación positiva resultó probablemente a una combinación de diversos factores como una mayor demanda por parte de las instancias, mejoras en la eficiencia operativa y una mayor accesibilidad a los servicios por parte de la población objetivo.

Asimismo, cabe hacer notar el gradual incremento que año con año se logra en el número de servicios de interpretación y traducción realizados desde 2020 al 2023 con la operación de este programa social, con un resultado global de 2853 servicios. Estos hallazgos subrayan la eficacia y la importancia del programa en atender las necesidades de interpretación y traducción en lenguas indígenas y la relevancia de continuar fortaleciendo y expandiendo su operación en la Ciudad de México.

**Figura 2. Evolución de las metas físicas alcanzadas en el marco del programa social 2020-2023**



Fuente. Elaboración propia con información proporcionada por la Subdirección de Lenguas Indígenas.

### 3.3.4.2 Montos entregados

A continuación, se presenta una tabla que detalla los montos proporcionados según el tipo de beneficiarios durante el periodo 2020-2023. La variabilidad que se observa de los montos entregados a las personas integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores en el periodo de 2020-2023, se debe a que las cantidades se determinan en función del tiempo de interpretación o la extensión del documento traducido. En 2023 a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios para una atención múltiple, se entregó un monto mensual por 10,000 pesos durante un periodo de 10 meses (marzo-diciembre) para proporcionar servicios de interpretación y traducción para una atención múltiple, así como garantizar la calidad de los servicios al fortalecer las intervenciones con capacitaciones, talleres y eventos relacionados con la interpretación y la traducción para mejorar la calidad de la atención.

**Tabla 10. Descripción comparativa de los montos entregados del programa social durante el periodo 2020 – 2023, por tipo de beneficiario**

Año	Tipo de beneficiario	Número de apoyos	Tipo de apoyo otorgado	Monto mínimo por persona beneficiaria	Monto máximo por persona beneficiaria	Total
2020	Integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores	172	Transferencia monetaria	\$ 502.24	\$34,056.96	\$472,000.00
	Facilitadores	2	Transferencia monetaria	\$ 8,000.00	\$ 8,000.00	\$128,000.00
2021	Integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores	No disponible	Transferencia monetaria	\$ 179.24	\$20,971.08	\$240,000.00
	Facilitadores	5	Transferencia monetaria	\$ 8,000.00	\$ 64,000.00	\$360,000.00
2022	Integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores	No disponible	Transferencia monetaria	\$ 550.00	\$40,700.00	\$ 239,900.00
	Facilitadores	5	Transferencia monetaria	\$8,000.00	\$64,000.00	\$320,000.00
2023	Integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores	No disponible	Transferencia monetaria	\$300.00	\$55,550.00	\$299,350.00
	Facilitadores	7	Transferencia monetaria	\$10,000.00	\$100,000.00	\$700,000.00

Fuente. Elaboración propia con datos de los Padrones de beneficiarios de los programas sociales **Refloreciendo Pueblos y Comunidades, 2020, Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2021, Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2022, y Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023.**

### 3.3.5 Análisis y evolución de la cobertura

En esta sección, se presenta una descripción comparativa de la población beneficiada por la Red de Intérpretes-Traductores y personas beneficiarias facilitadoras de servicios de

interpretación y traducción para una atención múltiple, del programa social **Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023**, las cuales están registradas en el padrón del programa social evaluado. La Tabla 11 ilustra la evolución de la cobertura del programa durante el período 2020-2023.

**Tabla 11. Evolución de la cobertura del programa social en el periodo 2020-2023**

Ejercicio	Población objetivo	*Población beneficiaria	Total de beneficiarios del Programa Social
2020	La población objetivo la conforman al menos 75 personas intérpretes-traductoras, así como 2 personas facilitadoras en interpretación-traducción.	Al menos 75 personas intérpretes-traductoras.	63 personas beneficiarias
		2 personas facilitadoras en interpretación-traducción.	2 personas beneficiarias
2021	**125,153 personas hablantes de alguna lengua indígena	Al menos 30 personas intérpretes o traductoras de la Red de Intérpretes-Traductores de la SEPI.	49 personas beneficiarias
		5 personas beneficiarias facilitadoras de servicios en interpretación y traducción para atención múltiple.	5 personas beneficiarias
2022	**125,153 personas hablantes de alguna lengua indígena	Al menos 30 la Red de Intérpretes-Traductores de la SEPI.	39 personas beneficiarias
		5 personas beneficiarias facilitadores de servicios de atención múltiple.	5 personas
2023	**125,153 personas hablantes de alguna lengua indígena	Al menos 30 la Red de Intérpretes-Traductores de la SEPI.	39 personas beneficiarias
		7 personas beneficiarias facilitadores de servicios de atención múltiple.	7 personas

\*Datos obtenidos del Censo de Población y Vivienda, 2020

\*\*Corresponde a la población beneficiaria directa estimada, se omite la cuantificación de la población beneficiaria indirecta.

Fuente. Elaboración propia con información de las Reglas de operación del programa social **Refloreciendo Pueblos y Comunidades, 2020** en su componente **Acciones para servicios de traducción y/o interpretación en lenguas indígenas nacionales**, del programa social **Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2021**, del programa social **Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2022**, y del programa social **Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023**.

### 3.3.5.1 Análisis del padrón de beneficiarios

En 2023, se estableció como objetivo el de beneficiar de manera directa a un mínimo de 30 intérpretes o traductores pertenecientes a la Red de Intérpretes-Traductores de la SEPI, además de 7 personas beneficiarias facilitadoras de servicios para una atención múltiple, logrando beneficiar a 39 personas integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores y a 7 personas beneficiarias facilitadoras de servicios de interpretación y traducción de atención múltiple.

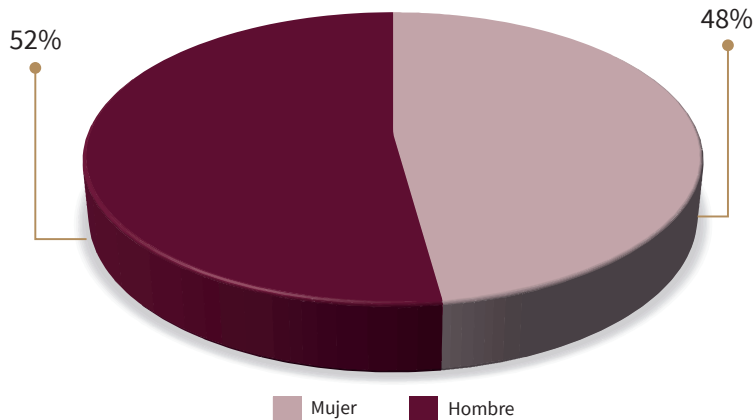
A continuación, se expone un análisis ilustrativo sobre la distribución de las personas beneficiarias del programa social de las dos modalidades que fueron receptoras de las transferencias monetarias otorgadas por el programa social.

#### a) Distribución por sexo.

Los resultados presentados en la siguiente figura revelan la distribución de la población beneficiaria del programa social según el sexo. Se destaca que el 52% de participantes fueron hombres, mientras que el 48% fueron mujeres.

En comparación con los resultados del ejercicio inmediato anterior, se observa un comportamiento igual en la prevalencia de participación de hombres en el programa con un 52%, en contraste con la menor representación de mujeres que fue del 48%. Esta disparidad entre ambos sexos resalta la necesidad de desarrollar estrategias y acciones con una perspectiva de género, dirigidas a fomentar una participación más activa y equitativa de las mujeres.

**Figura 3. Distribución de la población beneficiaria del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023, por sexo**

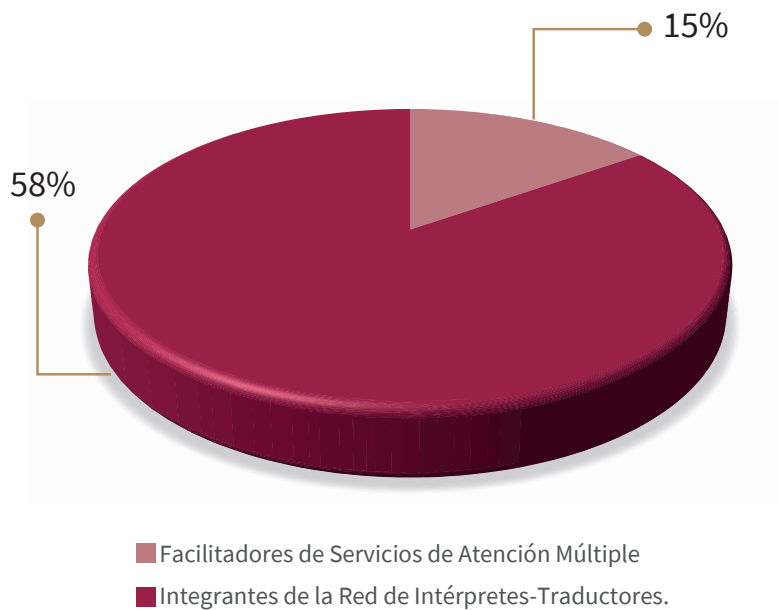


Fuente: Elaboración propia obtenida del Padrón de Beneficiarios del programa social **Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023**, disponible en el siguiente enlace: <https://sepi.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/65d/38e/55a/65d38e55a2b99014693092.pdf>

**b) Distribución por tipo de beneficiarios.**

La figura siguiente presenta la distribución de la población beneficiaria según el tipo de beneficiarios. Destaca que el 85% de las personas beneficiarias fueron integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México, mientras que el 15% correspondió a personas beneficiarias facilitadoras de servicios de interpretación y traducción de atención múltiple.

**Figura 4. Distribución de la población beneficiaria del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023, por el tipo de beneficiario**

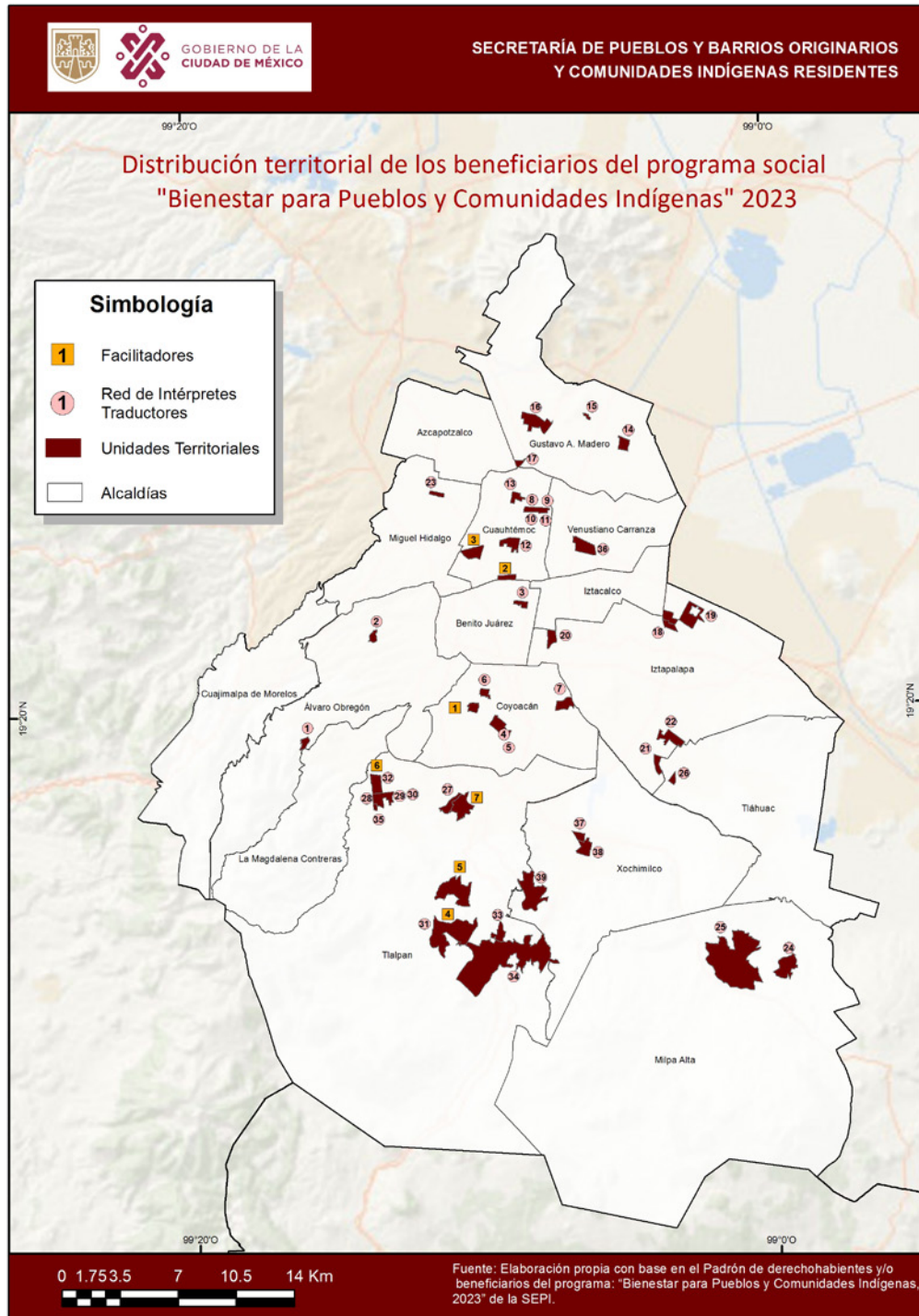


Fuente: Elaboración propia obtenida del Padrón de Beneficiarios del programa social **Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023**, disponible en el siguiente enlace: <https://sepi.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/65d/38e/55a/65d38e55a2b99014693092.pdf>

**c) Distribución por territorio.**

La figura que se muestra a continuación ilustra la distribución de las personas integrantes del Padrón de Beneficiarios del programa social **Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023** en 12 alcaldías territoriales donde se ubican las personas beneficiarias (Álvaro Obregón, Benito Juárez, Coyoacán, Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero, Iztapalapa, Miguel Hidalgo, Milpa Alta, Tláhuac, Tlalpan, Venustiano Carranza y Xochimilco). Cabe destacar que el mayor número de personas beneficiarias, se ubica en la demarcación Tlalpan (28%) y Cuauhtémoc (17.3%).

Figura 5. Distribución territorial de las personas beneficiarias del programa social

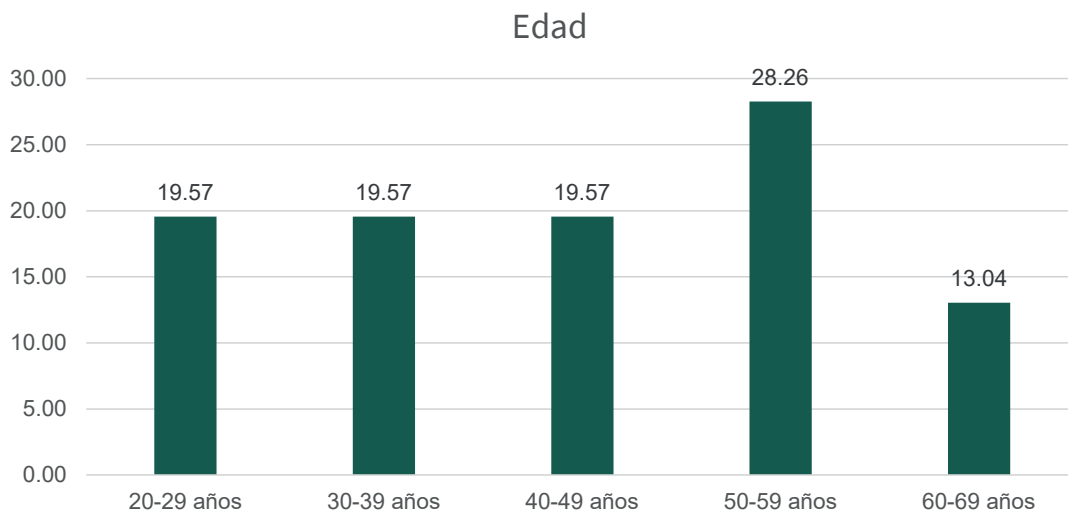


Fuente: Elaboración propia obtenida del Padrón de Beneficiarios del programa social **Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023**, disponible en el siguiente enlace: <https://sepi.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/65d/38e/55a/65d38e55a2b99014693092.pdf>

**d) Distribución por grupos de edad.**

En la siguiente figura se presentan los resultados de la distribución porcentual por grupos etarios de las personas beneficiarias, se observa que existe una distribución equitativa entre los diferentes grupos de edad, con un 19.57% de participantes en los rangos de 20 a 29 años, 30 a 39 años y 40 a 49 años respectivamente. El grupo de 50 a 59 años representó el 28.26% de la muestra, mientras que el grupo de 60 a 69 años constituyó el 13.04%. Esta distribución sugiere una representación relativamente uniforme en la muestra, aunque con una ligera concentración en el grupo de 50 a 59 años.

**Figura 6. Distribución por grupos de edad de la población beneficiaria del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023**



40

Fuente: Elaboración propia obtenida del Padrón de Beneficiarios del programa social **Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023**, disponible en el siguiente enlace: <https://sepi.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/65d/38e/55a/65d38e55a2b99014693092.pdf>

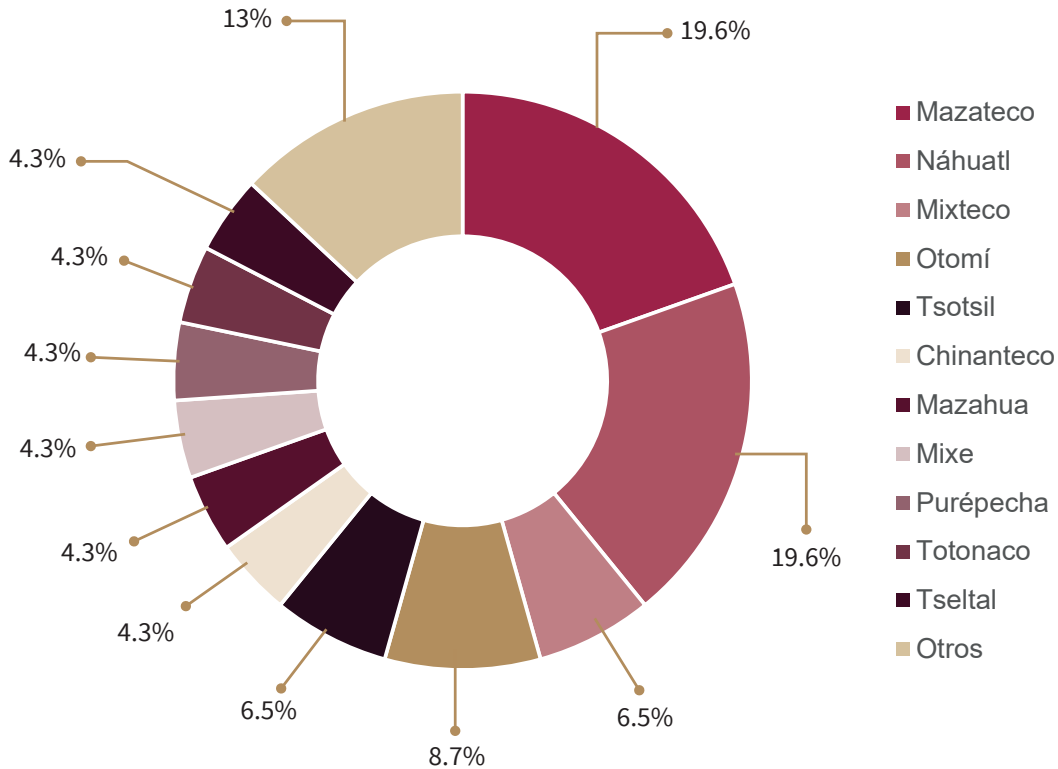
**e) Distribución por lengua indígena.**

La distribución de pertenencia étnica entre quienes integran el Padrón de Beneficiarios del programa social **Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023** se presenta de la siguiente manera: las personas hablantes de náhuatl representan el 19.6%; el otomí, el mixteco y el tsotsil cada uno constituyen el 6.5%; el chinanteco, mazahua, mixe, purépecha, totonaco y tselal representan el 4.3% cada uno. Asimismo, el 15.2% comprende una variedad de otros grupos étnicos, cada uno con una minoría de 1 persona por etnia, incluyendo amuzgo, huasteco, tlapaneca, triqui, y zapoteco.



Estos resultados reflejan la diversidad lingüística entre las personas beneficiarias directas del programa social, quienes han desempeñado un papel crucial en garantizar el acceso equitativo a servicios de salud, educación y justicia para los miembros de pueblos originarios, barrios y comunidades indígenas. Su labor como mediadores interculturales ha facilitado los procesos de gestión y administrativos para acceder a servicios, programas, obras e información.

**Figura 7. Distribución por pertenencia étnica de las personas beneficiarias del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023**



Fuente: Elaboración propia obtenida del Padrón de Beneficiarios del programa social **Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023**, disponible en el siguiente enlace: <https://sepi.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/65d/38e/55a/65d38e55a2b99014693092.pdf>



# **IV. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO**

## IV. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO

En esta sección se presentan los resultados de un proceso reflexivo que involucra a las personas servidoras públicas relacionadas con el programa social **Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023**, desde los responsables del diseño y ejecución hasta los encargados del seguimiento y evaluación. Con el fin de enriquecer este análisis, se contó con la participación de la Dirección de Comunidades Indígenas Residentes y de la Subdirección de Lenguas Indígenas, quienes tienen la responsabilidad de implementar el programa a nivel territorial, así como de la Dirección de Planeación, Seguimiento y Evaluación, área encargada de llevar a cabo la evaluación interna del programa social.

43

En la siguiente Tabla, se presenta el detalle de las percepciones y perspectivas expresadas por las participantes vinculadas a la operación del programa social. La recopilación y organización de las opiniones expresadas se agruparon según las diferencias y coincidencias observadas en distintas fases del diseño y operación del programa social.

**Tabla 12. Análisis cualitativo del proceso de instrumentación del programa social**

Diferencias	Coincidencias
<b>Diagnóstico y Planeación</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El programa social ha definido estrategias generales de atención a la población objetivo.</li> <li>2. Se cuenta con la definición de objetivos claros.</li> <li>3. Se han implementado enfoques estratégicos.</li> <li>4. Las metas específicas del programa están incluidas en el Plan Anual de Trabajo Institucional.</li> <li>5. Se implementó como requisito que las personas incorporadas como facilitadoras de servicios cuenten con habilidades y experiencia en la materia.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realizaron ajustes y cambios en los procedimientos administrativos.</li> <li>2. En la modalidad de personas beneficiarias facilitadoras de servicios de atención múltiple, se modificó la frecuencia de entrega de los informes semanales y mensuales de las actividades realizadas.</li> <li>3. En cuanto a las sugerencias en la gestión del programa y para adaptarlo a las necesidades de la población objetivo, se han ido ampliando las fuentes de información con documentos y registros administrativos Locales, Estatales y Federales que proveen información demográfica y socioeconómica; informes gubernamentales e indicadores de impacto de resultados relacionada con la población objetivo.</li> </ol>

Diferencias	Coincidencias
<b>Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En la modalidad de beneficiarios de la Red de Interpretes-Traductores, se implementó como mecanismo de control la designación de servicios por oficio.</li> <li>2. Se estableció que las personas beneficiarias facilitadoras de servicios fueran coordinadas por el Líder Coordinador de Proyectos de Intérpretes.</li> <li>3. Sobre las modificaciones o cambios en los mecanismos de difusión de las acciones y resultados del programa implementados se ha mejorado la calidad y vías de difusión de los materiales realizados por beneficiarios del programa; además, se diversificaron los canales de comunicación.</li> <li>4. Se considera que los montos de ayuda por servicios de interpretación y traducción, son bajos con respecto a otras lenguas no indígenas.</li> <li>5. El aumento en el presupuesto del programa social permitió alcanzar a un mayor número de personas dentro de la población objetivo.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se implementaron diversos mecanismos de control para tener una mayor eficacia en los trámites administrativos, por lo que en la modalidad de integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores se designa mediante oficio; y las personas intérpretes designadas, una vez brindado el servicio solicitan la emisión de una constancia ante la instancia correspondiente.</li> <li>2. En la modalidad de personas beneficiarias facilitadoras de servicios se implementó el formato para el informe semanal y mensual de las actividades realizadas.</li> <li>3. En los próximos ejercicios fiscales se planea mejorar la calidad y vías de difusión de los materiales traducidos, para estimar el impacto que se tiene sobre la población indirecta.</li> <li>4. Dentro de los efectos no previstos del programa se identifica el retraso de publicación de las Reglas de Operación, por lo que en la actualidad se ha implementado el mecanismo de control que consta de la calendarización de actividades, y responsables.</li> </ol>

Diferencias	Coincidencias
<b>Seguimiento y monitoreo de las actividades</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se establecieron mecanismos de reporte regular de indicadores de desempeño para medir el progreso y los resultados de las actividades del programa social.</li> <li>2. Establecimiento de mecanismos de control para actualizar oportunamente las reglas de operación y agilizar los procesos administrativos y de aprobación necesarios para su emisión, con el objetivo de evitar retrasos futuros y garantizar una implementación más eficiente del programa.</li> <li>3. Se realizaron avances para fortalecer los sistemas de información que apoyen la operación del programa, como la capacitación del personal operativo y los reportes continuos de información que ayuda a mejorar la calidad de los datos.</li> <li>4. Se realizaron ajustes a los indicadores, en respuesta a las recomendaciones de órganos fiscalizadores, para asegurar que cumplan con las guías metodológicas aplicables.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación de mecanismos de control para dar mayor seguimiento a las actividades del programa, por medio de informes semanales y mensuales, fichas técnicas, plan de trabajo, minutas de reuniones y notas informativas.</li> <li>2. El retraso en la aprobación de las Reglas de Operación por parte de <b>COPLADE</b>, se podría resolver si se realizaran mesas de trabajo en el último trimestre del año con las áreas involucradas de la Secretaría.</li> <li>3. Avances en la sistematización de la información sobre los servicios de interpretación (horas-ámbitos) y traducción (cuartillas-ámbitos) y sobre el número de instituciones que solicitan los servicios, con el fin de medir el impacto del programa a nuestra población objetivo.</li> <li>4. Se modificarán los indicadores, a partir de 2024, para conocer el impacto del programa social en la población objetivo.</li> </ol>

Diferencias	Coincidencias
<b>Resultados</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las acciones de capacitación han generado un notable aumento en el desempeño de la Red de Intérpretes y Traductores, lo que ha ampliado la capacidad institucional para ofrecer un servicio de mayor calidad en las lenguas indígenas nacionales requeridas</li> <li>2. Se propone fortalecer la coordinación entre las diferentes instituciones participantes para que los materiales traducidos sean audiovisuales con el fin de tener un mayor impacto.</li> <li>3. Continuar con la capacitación y desarrollo del personal para mejorar sus habilidades técnicas; aprovechar las tecnologías de manera más efectiva para establecer un sistema robusto de monitoreo y evaluación.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para los próximos ejercicios es necesario fortalecer la difusión del material final para lograr los objetivos y alcances esperados.</li> <li>2. Mayor seguimiento a los procesos de capacitación tanto a la red de intérpretes como a los facilitadores para dar cumplimiento a los objetivos del programa.</li> <li>3. Seguimiento al cumplimiento de los mecanismos de control implementados, con el objeto de llevar un control efectivo del programa social.</li> </ol>

Fuente. Elaboración propia con resultados de las entrevistas aplicadas a las personas servidoras públicas disponibles en el Anexo 2.

Estos hallazgos no solo proporcionan una comprensión más profunda de los desafíos y logros del programa, sino que también constituyen una base sólida para la toma de decisiones dirigidas a mejorar y optimizar, aún más, el impacto del programa social en las comunidades indígenas y pueblos originarios beneficiarios.

**V. MÓDULO DE  
SATISFACCIÓN  
DE PERSONAS  
BENEFICIARIAS  
Y/O USUARIAS**





## V. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS Y/O USUARIAS

En esta sección, se exponen los resultados obtenidos a partir de la encuesta de satisfacción aplicada a las personas beneficiarias del programa social **Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023**. Este estudio proporciona una visión integral de la percepción y experiencia de las personas que han sido beneficiadas por el programa, y ofrece información valiosa para evaluar su efectividad y eficacia en el cumplimiento de los objetivos planteados. Los datos recabados permiten identificar áreas de mejora, así como aspectos que han sido exitosos, contribuyendo así a la toma de decisiones informadas para la optimización continua del programa.

La estrategia de muestreo empleada y el tamaño final de la muestra se realizó de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * z_a^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + z_a^2 * p * q}$$

Donde:

**n** = Tamaño de muestra

**N** = Tamaño de la población total

**Z** = Parámetro que establece el nivel de confianza del muestreo. Los valores más comunes son 1.96 y 2.58 que representan un nivel de confianza del 95 y 99 por ciento respectivamente.

**P** = Proporción de individuos que poseen una característica específica, por ejemplo, ser mujer o hombre, votó o no votó por un candidato, etc.

**q** = Proporción de individuos que NO poseen una característica específica. Se estima como 1 – p y la suma de p más q es igual a uno.

**e2** = Error de estimación aceptado. Generalmente se selecciona un error del 5 por ciento (0.05).

Dicha fórmula es proporcionada 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*. Se llevó a cabo un muestreo aleatorio simple o sistemático con intervalos de 1, según lo estipulado, considerando el tamaño de la población. La Dirección de Planeación, Seguimiento y Evaluación seleccionó una muestra a partir del total de beneficiarios al finalizar el ejercicio 2023, como se detalla a continuación:

**Tabla 13. Tamaño de muestra para la aplicación de la encuesta**

Nombre del programa social	Tipo de beneficiario	Total de beneficiarios	Muestra
Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2022	Personas beneficiarias facilitadoras de servicios.	7	7
	Personas intérpretes o traductoras inscritas en la Red de Intérpretes-Traductoras de la SEPI.	39	22

50

Fuente. Elaboración propia.

La implementación de las encuestas de satisfacción involucró una serie de actividades que demandaron la colaboración de recursos humanos y materiales específicos.

**Tabla 14. Requerimientos de recursos para la aplicación de la encuesta**

Actividades	Materiales e insumos	Número de personas requeridas
Adaptación de encuesta en Google Forms.	Computadora, acceso a internet	1
Capacitación a personas que aplicarán el formulario.	Computadora	1
Aplicación de encuesta de satisfacción.	Computadora, acceso a internet, teléfono celular o teléfono fijo	1

Actividades	Materiales e insumos	Número de personas requeridas
Análisis de Resultados	Computadora	2
Elaboración e integración de la valoración de la satisfacción de beneficiarios.	Computadora	2

Fuente. Elaboración propia.

El levantamiento de las encuestas del programa social se llevó a cabo a través de un Formulario de Google Forms. Para ello, se envió el enlace de acceso a las personas beneficiarias. En casos donde la persona beneficiaria no tuviera acceso a internet, se realizó el proceso vía telefónica. En estas situaciones, una persona servidora pública adscrita a la Dirección de Planeación, Seguimiento y Evaluación efectuó la llamada a la persona beneficiaria, registrando las respuestas en el formato electrónico del formulario.

En consonancia con lo establecido en los *Lineamientos específicos para diseñar y aplicar encuestas de satisfacción en el marco de la Evaluación Interna 2022 de los programas sociales de la Ciudad de México*, el cuestionario aplicado abordó las siguientes dimensiones de satisfacción buscando evaluar, de manera completa y exhaustiva, el desempeño del programa:

**Tabla 15. Dimensiones de la encuesta de satisfacción.**

Dimensión	Sección
1.Socioeconómica	1.1 Información general del beneficiario
2. Expectativas	2.1 Conocimiento del Programa
	2.1 Conocimiento del Programa
3. Calidad de gestión	3.1 Eficiencia en el proceso de incorporación
	3.2 Eficiencia en el proceso de incorporación
	3.3 Atención al beneficiario

Dimensión	Sección
4. Calidad del beneficio	4.1 Promotores, facilitadores o prestadores de servicios
	4.2 Pertinencia del beneficio
	4.3 Impacto del beneficio
	4.4 Valoración del beneficio
5. Contraprestación	5.1 Actividades adicionales
6. Participación y cohesión social	6.1 Compromiso comunitario y cohesión familiar
7. Satisfacción	7.1 Satisfacción por rubro del programa
	7.2 Valoración general
8. Quejas o sugerencias	8.1 Conocimiento de los mecanismos para atender quejas o sugerencias
	8.2 Experiencia con quejas, sugerencias o comentarios

Fuente. 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.

A continuación, se describen los resultados obtenidos por tipo de persona beneficiaria, tomando en consideración las dimensiones abordadas en la encuesta de satisfacción. Este análisis permite exponer de manera detallada los datos recolectados y ofrecer una visión integral sobre la percepción de las personas beneficiarias respecto al programa social **Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023**.

MODALIDAD: PERSONAS BENEFICIARIAS FACILITADORAS DE SERVICIOS  
 INTERPRETACIÓN Y TRADUCCIÓN PARA UNA ATENCIÓN MÚLTIPLE

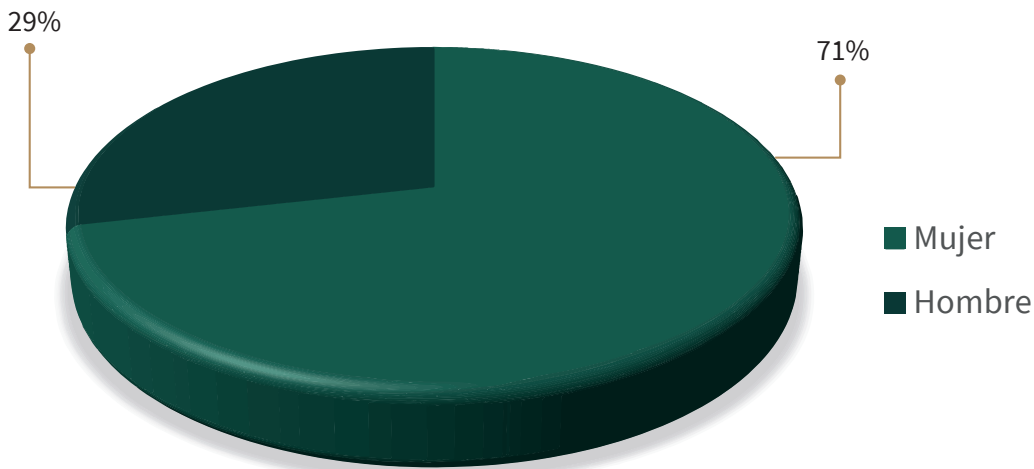
**I. DIMENSIÓN SOCIOECONÓMICA**

**I.1. Información general de la persona beneficiaria**

**a) Sexo.**

Dos terceras partes de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios de atención múltiple, que participaron en el programa social **Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas en 2023**, son mujeres (71%), mientras que una tercera parte son hombres (29%), lo cual refiere una acción afirmativa en cuestión de género. Esta distribución equitativa busca abordar las desigualdades de género y promover la participación activa de las mujeres en la prestación de servicios de atención en las comunidades indígenas. (Figura 8).

**Figura 8. Distribución por sexo de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios de Atención Múltiple del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023.**

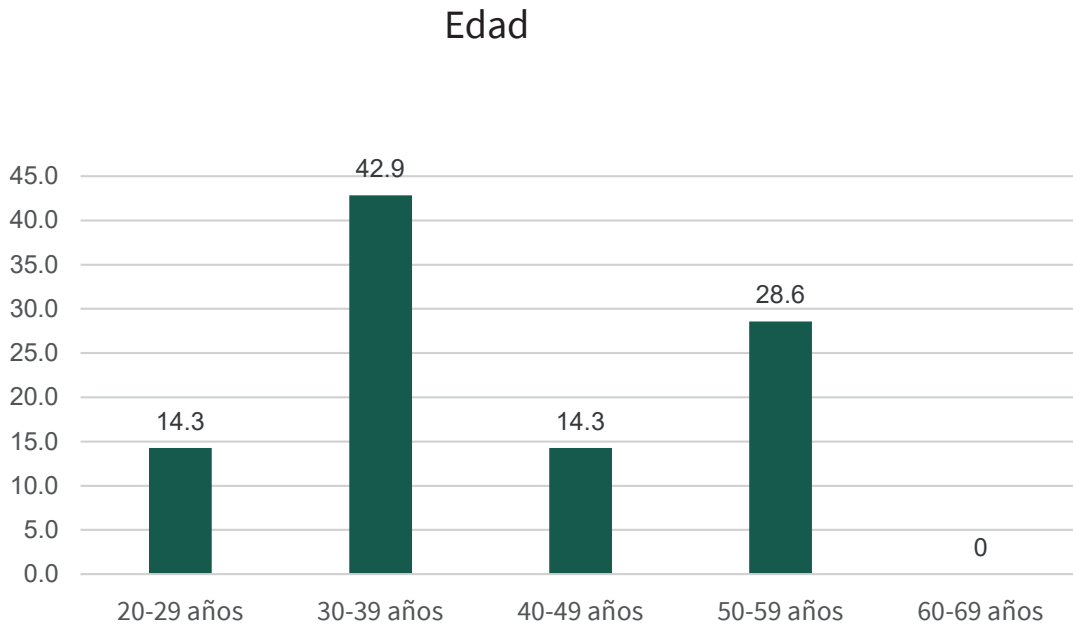


Fuente: Elaboración propia obtenida de la encuesta de satisfacción 2023 de la SEPI.

**b) Edad**

Respecto a los datos revelan una distribución heterogénea en los distintos grupos etarios de las personas participantes. Del total de encuestados, el 42.9% se encontraba en el rango de edad de 30 a 39 años, seguido por el 28.6% en el grupo de 50 a 59 años. Un 14.3% correspondió al grupo de 40 a 49 años. En contraste, no se registraron participantes en el rango de edad de 60 a 69 años.

**Figura 9. Distribución por edad de las personas beneficiarias facilitadoras de los servicios de Atención Múltiple del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023.**



Fuente: Elaboración propia obtenida de la encuesta de satisfacción 2023 de la SEPI.

**c) Ocupación**

Los resultados revelados en la Figura 10, muestran la distribución por ocupación de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios de atención múltiple. Destaca que 3 de las 7 personas encuestadas se identifican como artesanos, evidenciando la importancia de esta actividad entre la población beneficiaria. Otras ocupaciones refieren a empleados, músicos tradicionales, amas de casa y estudiantes, lo que refleja la variedad de roles y actividades que desempeñan dentro de sus comunidades, destaca una persona que menciona como ocupación la de interprete-traductora, lo cual permite visualizar la perspectiva de esta labor como una ocupación económica y laboral.

**Figura 10. Distribución por ocupación de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios de Atención Múltiple del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas**

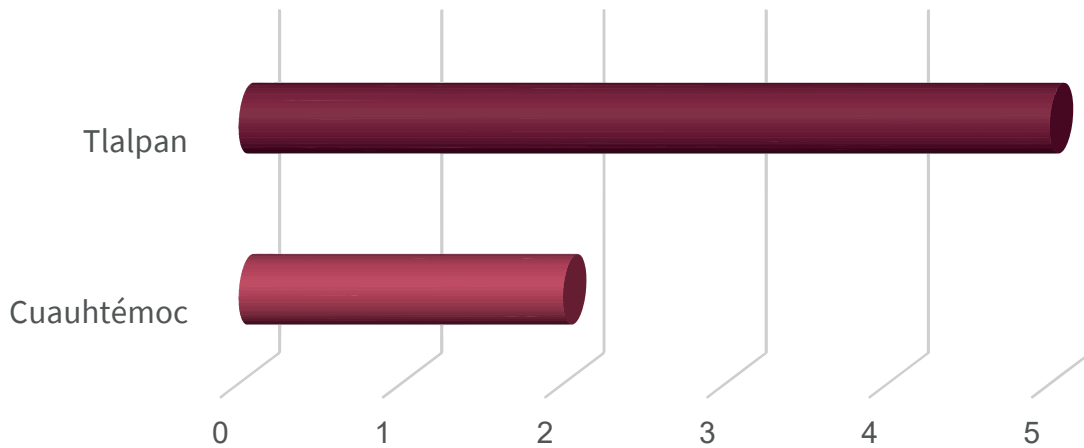


Fuente: Elaboración propia obtenida de la encuesta de satisfacción 2023 de la SEPI.

**d) Distribución geográfica**

En la Figura 11 se realiza una representación visual sobre la distribución geográfica de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios de atención múltiple. Es notable el hecho de que el de las personas encuestadas se encuentren localizadas en dos demarcaciones Tlalpan (71%) y Cuauhtémoc (29%), lo cual indica una concentración significativa en áreas específicas de la ciudad.

**Figura 11. Distribución territorial por Alcaldía de las de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios de Atención Múltiple del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023**



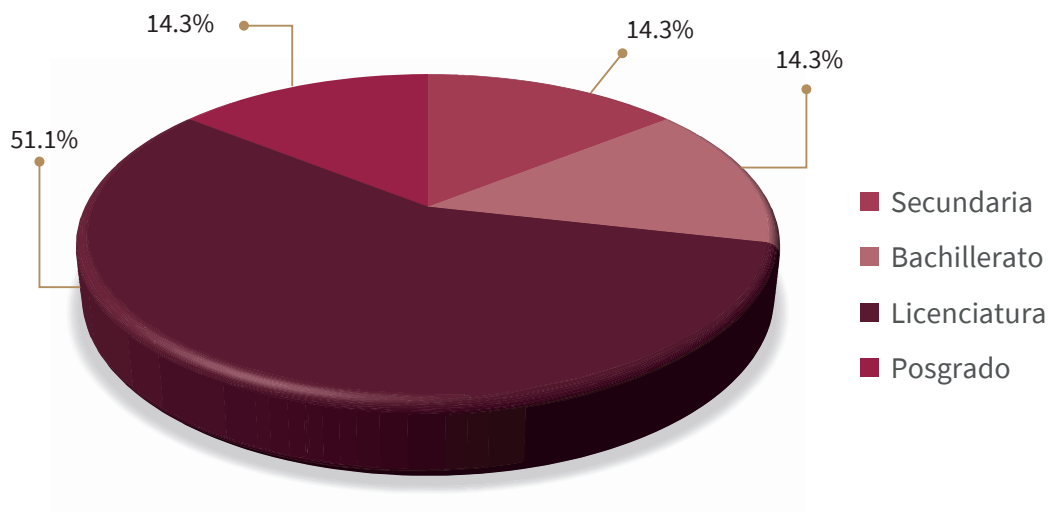
Fuente: Elaboración propia obtenida de la encuesta de satisfacción 2023 de la SEPI.



### e) Escolaridad

En la Figura 12, se representa el nivel de estudios de la población beneficiaria facilitadora de servicios de atención múltiple, en la cual se observa que el 57.1% cuenta con estudios de licenciatura, el 14.3% cuenta con posgrado, el 14.3% con bachillerato y el 14.3% con secundaria.

**Figura 12. Distribución por escolaridad de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios de Atención Múltiple del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023**

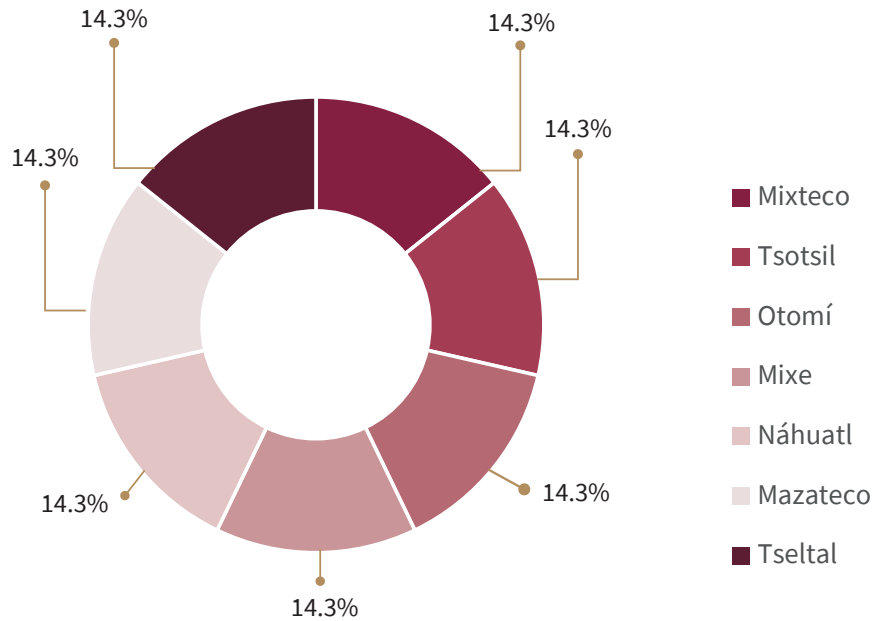


Fuente: Elaboración propia obtenida de la encuesta de satisfacción 2023 de la SEPI.

f) Lenguas indígenas

La totalidad de las personas encuestadas son hablantes de alguna lengua indígena, criterio que se establece en las Reglas de Operación como requisito de ingreso. Entre las lenguas indígenas representadas se incluyen el tsotsil, otomí, mixe, náhuatl, mixteco, mazateco y tseltal, todas ellas con una participación equitativa, como se evidencia en la Figura 13.

**Figura 13. Distribución por lengua indígena de personas beneficiarias facilitadoras de servicios de atención múltiple del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023.**

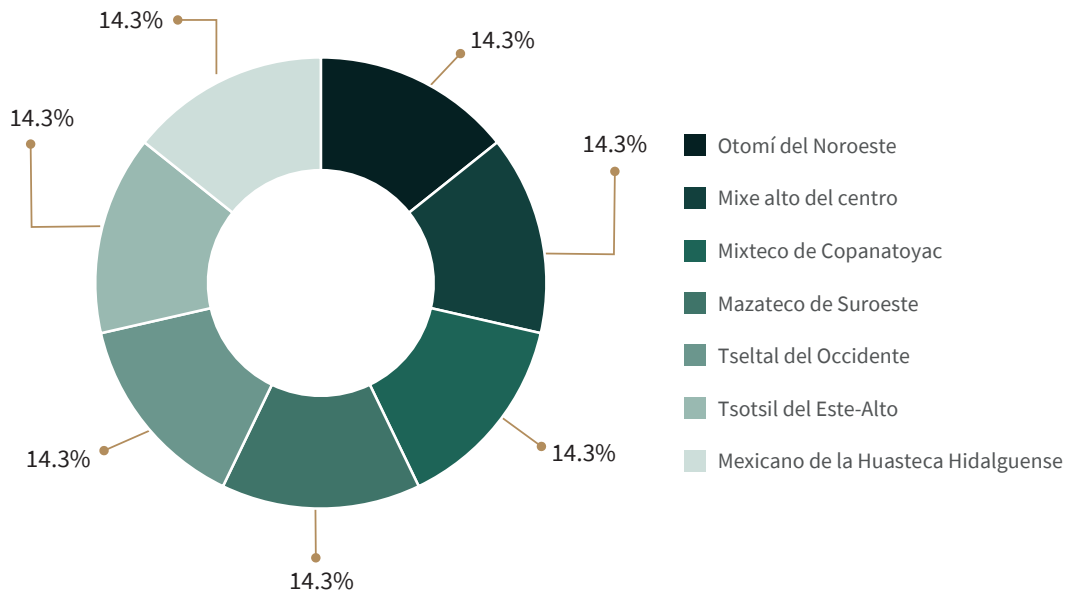


Fuente: Elaboración propia obtenida de la encuesta de satisfacción 2023 de la SEPI.

**g) Variante lingüística.**

De entre las lenguas indígenas, las variantes lingüísticas que hablan las personas facilitadoras beneficiarias del servicio de atención múltiple del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas residentes de la Ciudad de México, entre las que se encuentran representadas: el otomí ñohnño zona centro de Querétaro, 14.3%; mixe alto del centro, 14.3%; mixteco de la costa de Guerrero, 14.3%; mazateco zona centro, 14.3%; tseltal zona alta de Chiapas, 14.3%; tsotsil del este alto de Chiapas y 14.3%; náhuatl de la huasteca hidalguense como se muestra en la Figura 14.

**Figura 14. Distribución de variantes lingüísticas de las personas beneficiarias**

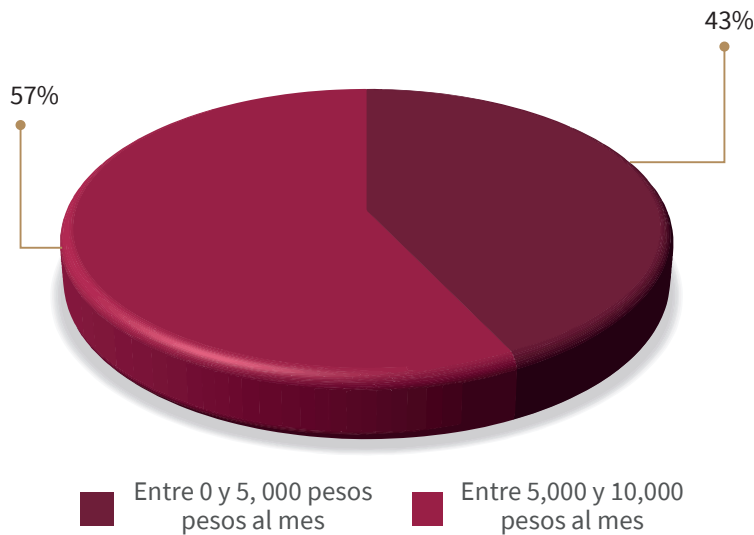


Fuente: Elaboración propia obtenida de la encuesta de satisfacción 2023 de la SEPI.

**h) Ingreso mensual personal.**

En la siguiente figura se observa que el 57% de la población beneficiaria presenta ingresos mensuales que oscilan entre los 0 y 5 000 pesos, mientras que el restante 43% tiene ingresos mensuales que fluctúan entre los 5 000 y 10 000 pesos. Datos fundamentales para comprender la situación socioeconómica de las personas beneficiarias y pueden orientar la implementación de políticas y programas complementarios destinados a mejorar su bienestar económico y social.

**Figura 15. Distribución del ingreso mensual de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios de atención múltiple del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023**

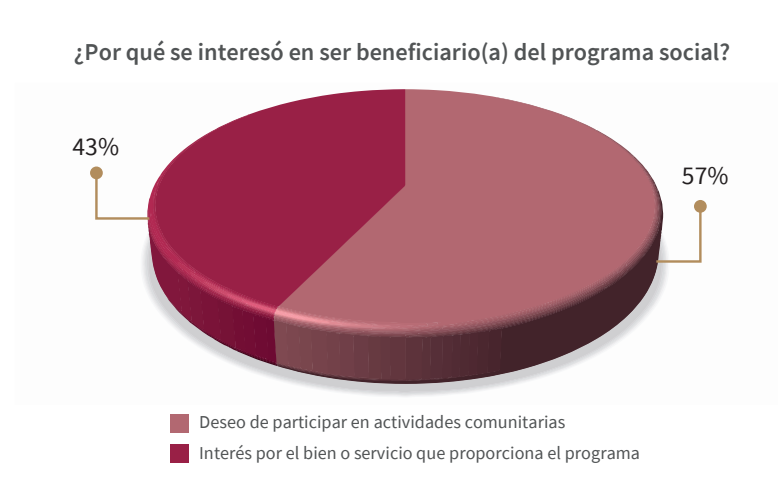


Fuente: Elaboración propia obtenida de la encuesta de satisfacción 2023 de la SEPI.

## II. EXPECTATIVAS

En la siguiente sección se incorporan las opiniones y expectativas que mencionaron las personas beneficiarias facilitadoras de servicios de interpretación y traducción para una atención múltiple respecto al programa social.

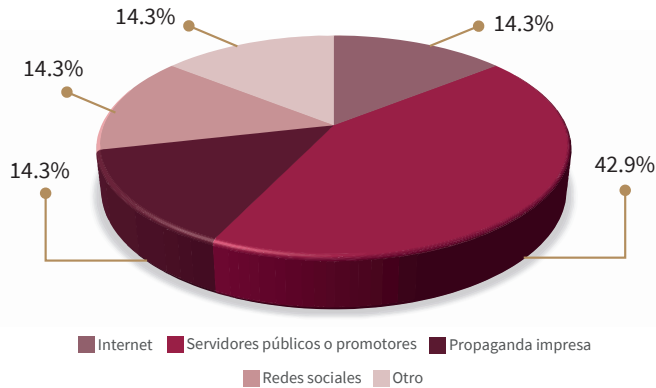
### 2.1 Conocimiento del programa



Los resultados de la encuesta muestran que el 57% de las personas encuestadas expresaron que su principal motivación para convertirse en beneficiarias del programa social fue el deseo de participar en actividades comunitarias, mientras que el 43% precisó que fue por el apoyo que recibiría a través del programa.

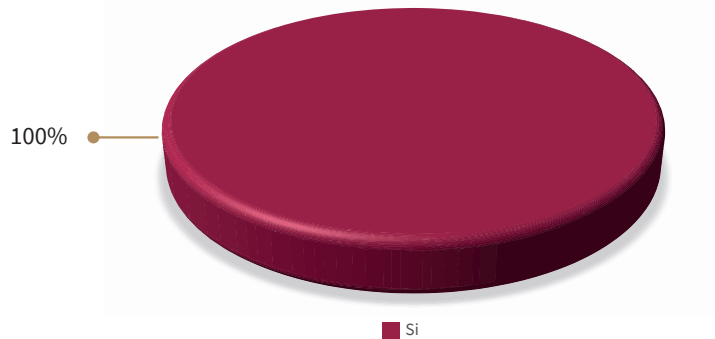
Los resultados de la encuesta reflejan un cambio notable en las motivaciones de las personas beneficiarias para unirse al programa social entre los años 2022 y 2023. En 2022, el principal interés de las personas beneficiarias (40% de los encuestados) se centraba en los bienes o servicios proporcionados por el programa. Sin embargo, para el año 2023, se observa un cambio significativo, donde el 57% de las y los encuestados mencionan que su principal razón para unirse al programa es el deseo de participar en actividades comunitarias.

¿Cómo se enteró de la existencia del programa social y su convocatoria?



Los resultados de la encuesta revelan que el 42.9% de la población encuestada mencionó haberse enterado de la existencia del programa social y su convocatoria a través de personas servidoras públicas. Por otro lado, el resto de las personas encuestadas indicaron haber conocido el programa a través de distintos medios, como propaganda impresa, internet y redes sociales.

¿Considera usted que la difusión del programa social y su convocatoria fue adecuada?



En cuanto a la percepción de las y los beneficiarios sobre la difusión del programa social y su convocatoria, todas las personas encuestadas, es decir, el 100%, consideraron que la difusión fue adecuada. Este resultado sugiere una alta satisfacción y percepción positiva por parte de las personas beneficiarias con respecto a la forma en que se promocionó y se dio a conocer el programa.

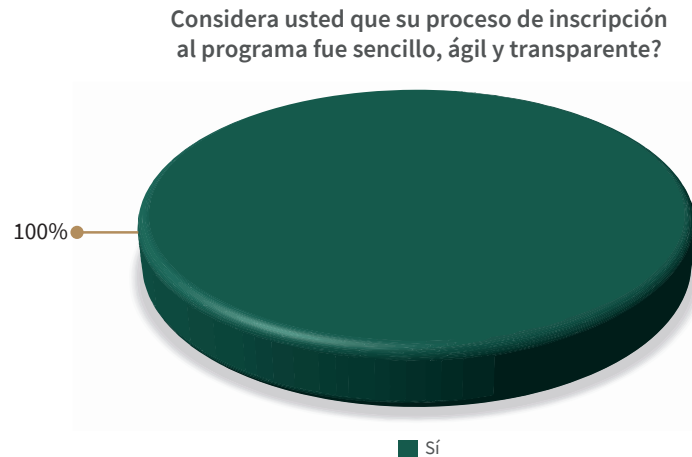
## 2.2. Percepción del programa.



Las personas beneficiarias del programa social expresaron su percepción sobre las expectativas que tenían respecto al mismo, revelando que un 71% consideró que el programa les ayudaría mucho. En contraste, el 29% restante manifestó que pensaba que el programa les ayudaría algo. Estos resultados muestran que la mayoría de las personas beneficiarias tenían una percepción positiva sobre su incorporación en el programa social.

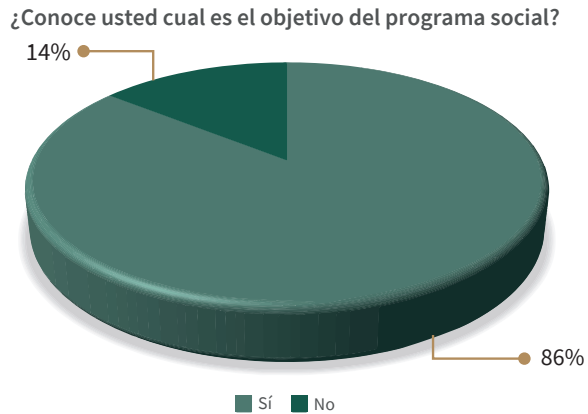
## III. CALIDAD DE GESTIÓN.

### 3.1. Eficiencia en el proceso de inscripción



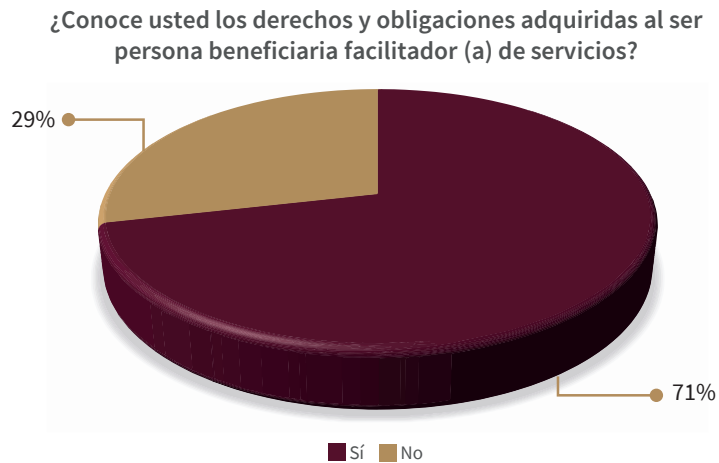
En relación con la percepción sobre la eficiencia del proceso de inscripción para convertirse en personas beneficiarias, el 100% opinaron que el proceso fue sencillo, ágil y transparente. Este resultado refleja una alta satisfacción y percepción positiva de las personas beneficiarias con respecto a la accesibilidad y claridad del proceso de inscripción. La unanimidad en esta opinión sugiere que el programa social ha logrado establecer un proceso de inscripción eficiente y transparente.

### 3.2. Eficiencia en el proceso de incorporación.



Los resultados de la encuesta muestran que el 86% de las personas beneficiarias refieren conocer los objetivos del programa social, mientras que el 14% restante no los conocen. Este hallazgo indica un nivel considerablemente alto de conocimiento entre las personas beneficiarias sobre los objetivos del programa. Además, se observa un incremento significativo en comparación con el año anterior, donde el porcentaje de conocimiento era del 80%.

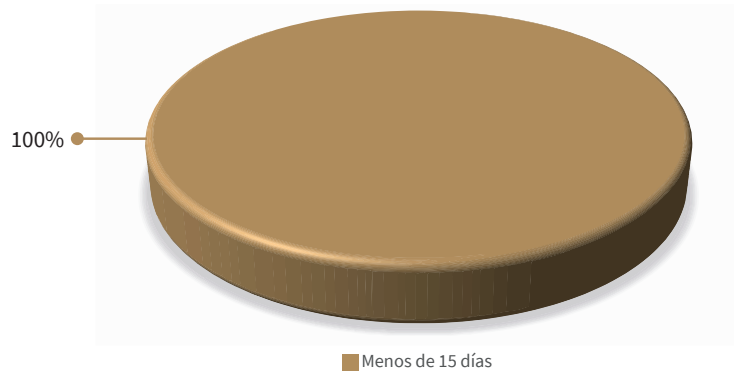
Este aumento refleja una mejora en la comprensión y conciencia de las personas beneficiarias sobre los objetivos del programa a lo largo del tiempo. Es posible que este incremento se deba a una mejor difusión de la información y una comunicación más efectiva por parte de las personas operadoras del programa.



En relación al conocimiento sobre los derechos y obligaciones adquiridos por las personas beneficiarias facilitadoras al formar parte del programa social, el 71% afirmó tener conocimiento de los mismos, mientras que el 29% manifestó desconocerlos. Este resultado indica que existe una proporción considerable de las personas beneficiarias que están informados sobre sus derechos y obligaciones dentro del programa, aunque también hay un porcentaje significativo que requiere mayor claridad o difusión de esta información. Es importante destacar la necesidad de proporcionar una orientación clara y completa sobre los derechos y responsabilidades de las personas beneficiarias para garantizar una participación informada y una implementación efectiva del programa.



¿Cuánto tiempo tardaron en notificarle que su solicitud de ingreso al programa había sido aprobada?

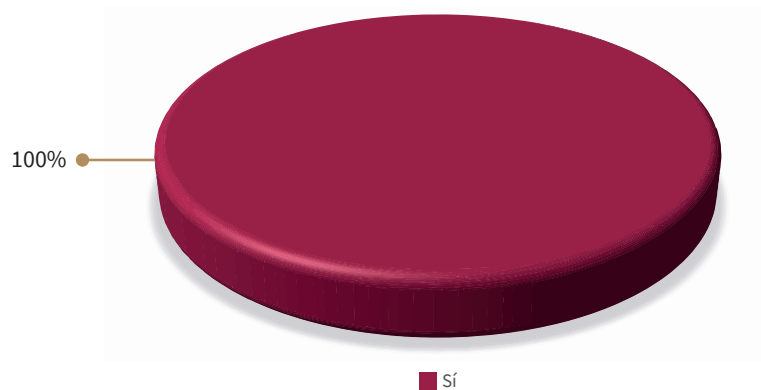


Uno de los aspectos destacados del programa social fue la mejora en la reducción de los tiempos de espera para que las personas solicitantes reciban la notificación positiva de su solicitud de ingreso. En este sentido, el 100% de las personas encuestadas informaron que recibieron la notificación de su ingreso al programa en menos de 15 días.

Este resultado refleja un notable avance en la eficiencia del proceso de evaluación y notificación de solicitudes, lo que contribuye a una experiencia más ágil y satisfactoria para las personas beneficiarias. La reducción de los tiempos de espera puede tener un impacto positivo en la calidad de vida de las personas al permitirles acceder de manera más rápida a los beneficios y servicios del programa.

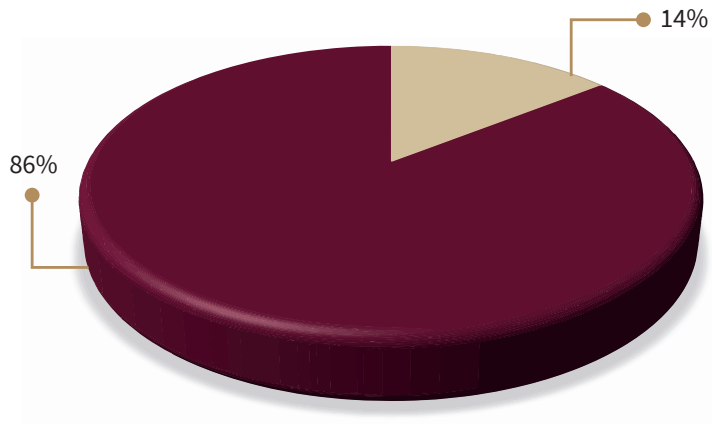
### 3.3. Atención al beneficiario.

¿El trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso?



Sobre la importancia de brindar una atención adecuada, amable y respetuosa a las personas beneficiarias del programa social, el 100% de las y los encuestados mencionaron recibir un trato adecuado; el resultado evidencia la toma de decisiones asertivas al promover estrategias para sensibilizar al personal encargado de brindar atención a las personas beneficiarias.

¿La entrega del apoyo se realizó en tiempo y forma?



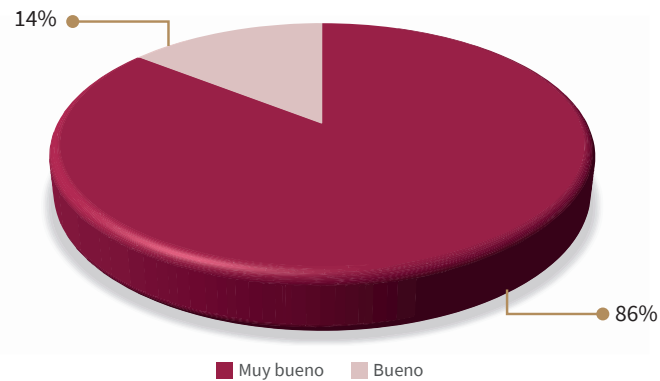
Los resultados obtenidos sobre la pregunta de si la entrega del apoyo se realizó en tiempo y forma muestran una variación desfavorable. Del total de encuestas, en el 86% se considera que la entrega no se realizó de manera oportuna, mientras que solo el 14% manifiesta haber recibido el apoyo en tiempo y forma.

Esta discrepancia en las respuestas sugiere que la mayoría de las personas beneficiarias experimentaron demoras o problemas en la entrega de los apoyos, lo que puede afectar su satisfacción y confianza en el programa.

#### IV. CALIDAD DE BENEFICIO.

##### 4.1. Promotores, facilitadores o prestadores de servicios.

¿Cómo califica el seguimiento que realizó el personal que operó el programa social a las actividades que desempeñó?

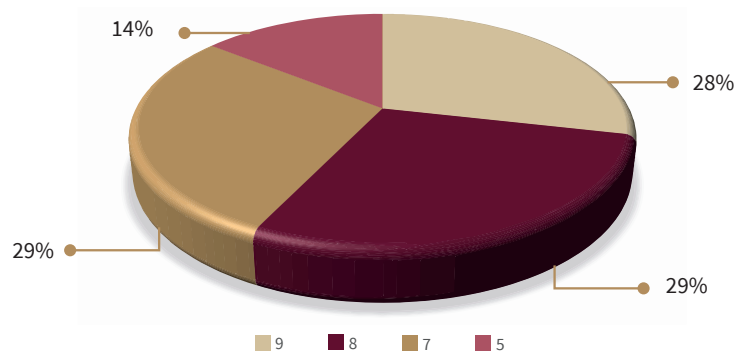


En cuanto a la calificación otorgada al seguimiento realizado por el personal operativo del programa social, en la última encuesta realizada, el 14% de las personas beneficiarias opinó que fue bueno, mientras que el 86% lo consideró como muy bueno.

Comparativamente, en el año 2022, el 60% de las personas beneficiarias calificó el seguimiento como bueno, siendo únicamente el 20% quienes lo valoraron como muy bueno. Esto sugiere una mejora significativa en la percepción de la calidad del seguimiento por parte del personal operativo del programa social en el último período evaluado.

#### 4.2. Pertinencia del beneficio.

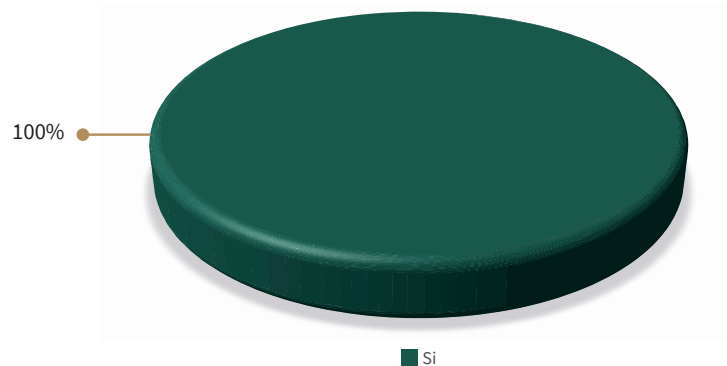
Del 1 al 10, ¿en qué medida las características del apoyo entregado se apegan a sus necesidades?



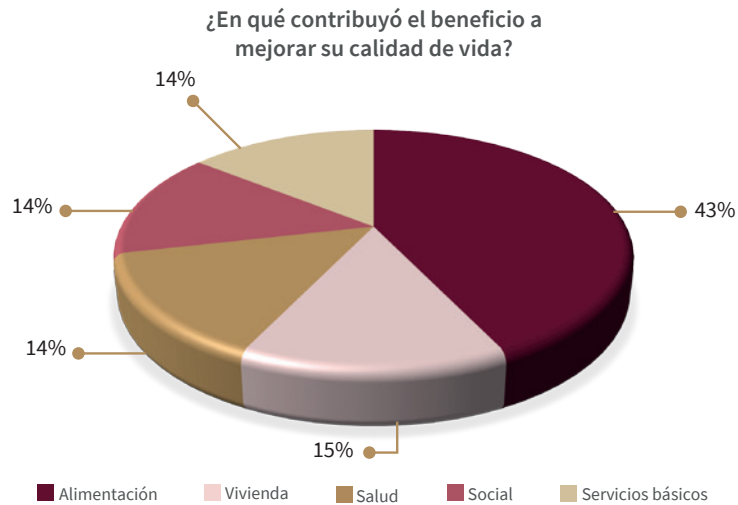
En lo que respecta a la adecuación del apoyo proporcionado a las necesidades de las personas beneficiarias, se observa una diversidad de percepciones. Un 28.6% de las y los participantes otorga una calificación de 9, indicando una satisfacción considerable con el nivel de apoyo recibido. De manera similar, otro 28.6% lo califica con un 8, reflejando una evaluación positiva pero ligeramente inferior. Además, un 28.6% de las personas beneficiarias asignó una calificación de 7, lo que sugiere una percepción moderada sobre la idoneidad del apoyo proporcionado.

Por último, un 14.2% lo evalúa con un 5, lo que señala una satisfacción relativamente baja en cuanto a la correspondencia del apoyo con sus necesidades específicas. Estos resultados destacan la variedad de opiniones entre las personas beneficiarias con respecto a la efectividad del apoyo ofrecido en relación con sus necesidades individuales.

¿Usted solventó alguna necesidad como consecuencia de recibir el apoyo que otorga el programa social?



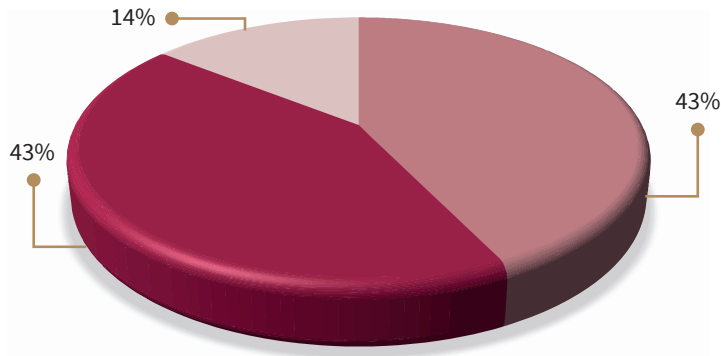
El 100% de las personas beneficiarias, facilitadoras de servicios múltiples, afirmaron que solventaron necesidades al recibir el apoyo que se otorga a través del programa social.



La mayoría de las personas beneficiarias encuestadas expresaron que el beneficio tuvo un impacto notable en mejorar su situación alimentaria, representando un 43% de las respuestas. Esto fue seguido por una contribución menor pero aún significativa en el área de vivienda, con un 15% de las personas beneficiarias encuestadas que lo destacaron. Además, se observó un nivel similar de impacto en servicios básicos, salud y aspectos sociales, cada uno mencionado por un 14% de las personas beneficiarias encuestadas. Estos resultados destacan cómo el beneficio proporcionado por el programa social ha incidido de manera diversa pero importante en varios aspectos clave de la calidad de vida de las personas.

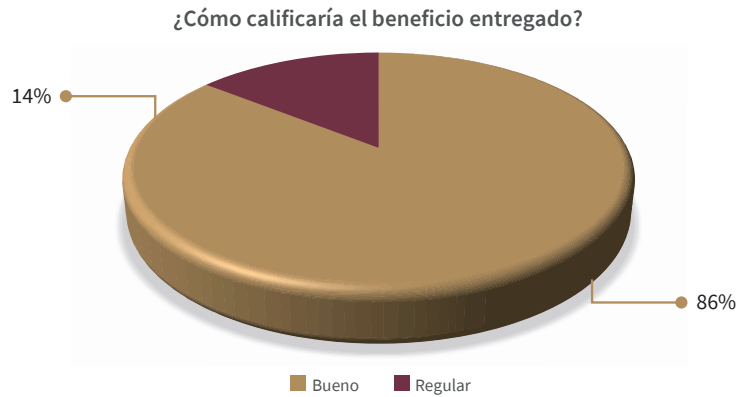
### 4.3. Impacto del beneficio.

Del 1 al 10, en comparación con su situación previa a su pertenencia al programa social, ¿cómo calificaría su situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio?



Las personas beneficiarias facilitadoras del programa social perciben una mejora en su situación económica como resultado de recibir el beneficio. Esta tendencia se refleja en los dos años de análisis. En 2023, el 43% de las personas entrevistadas calificaron su situación con un 9, mientras que otro 43% las calificaron con un 8. Esta cifra es similar a la de 2022, donde el 40% otorgó una calificación de 9 y otro 40% un 8. Sin embargo, es notable que la proporción de personas que calificaron su situación con un 7 se redujo significativamente, pasando del 20% en 2022 al 14% en 2023. Estos resultados indican una percepción generalizada de mejora en la situación económica de las y los beneficiarios a lo largo de ambos años de análisis.

#### 4.4. Valoración del beneficio.



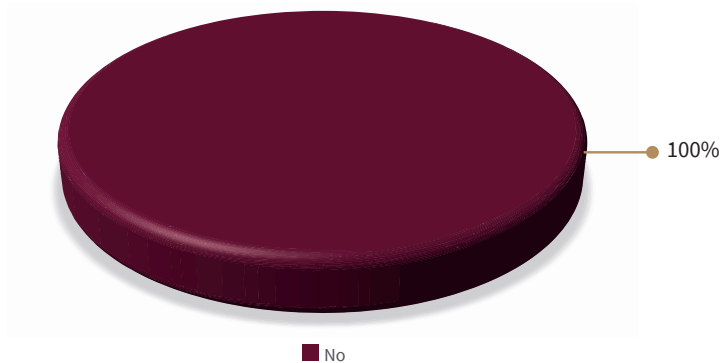
En relación con la evaluación del beneficio proporcionado por el programa social, se observó que el 86% de las personas beneficiarias lo calificaron como “buena”. Este alto porcentaje contrasta con una reducción significativa en la proporción de las personas encuestadas que lo consideraron “regular”, que disminuyó al 14%.

Estos resultados indican una mejora notable en la percepción general de las personas beneficiarias hacia el apoyo ofrecido por el programa social, reflejando una mayor satisfacción y valoración positiva de los servicios proporcionados.

## V. CONTRAPRESTACIONES.

### 5.1. Actividades adicionales.

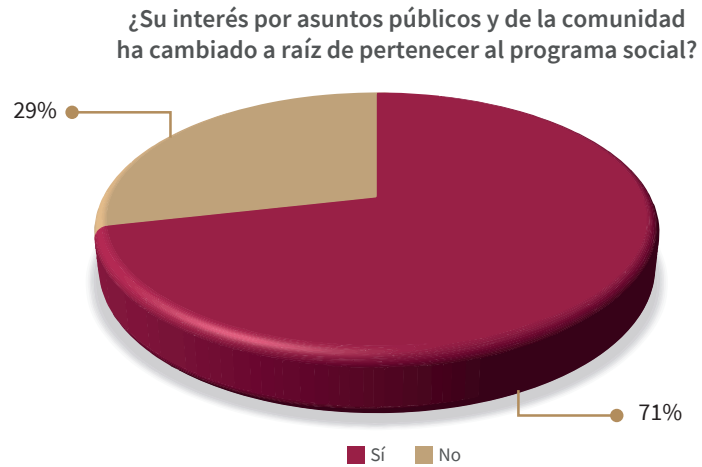
¿El programa social le solicitó algún bien y/o servicio adicional a sus actividades como facilitador(a) para recibir el apoyo?



El resultado de la encuesta revela que el 100% de las personas participantes afirmaron no haber proporcionado ningún bien o servicio adicional para recibir el apoyo. Este hallazgo sugiere que el proceso de recepción del apoyo otorgado garantiza la accesibilidad y equidad de las personas beneficiarias facilitadoras. Al no requerir ningún pago adicional o servicio extra para acceder al beneficio, se promueve un sistema más justo y equitativo, donde todas las personas participantes tienen la misma oportunidad de recibir el apoyo sin verse afectadas por barreras económicas o de otro tipo.

## VI. PARTICIPACIÓN Y COHESIÓN SOCIAL.

### 6.1. Compromiso comunitario y cohesión familiar.



De acuerdo con los resultados obtenidos, el 71% de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios afirmaron que su interés por participar en las actividades de su comunidad aumentó. Por otro lado, el 29% restante aseguró que no experimentaron un aumento en su interés.

Estos hallazgos indican una tendencia mayoritaria hacia un incremento en el compromiso y la participación activa en las actividades comunitarias por parte de las personas beneficiarias facilitadoras, lo cual puede tener implicaciones positivas en el desarrollo y la cohesión social de la comunidad.

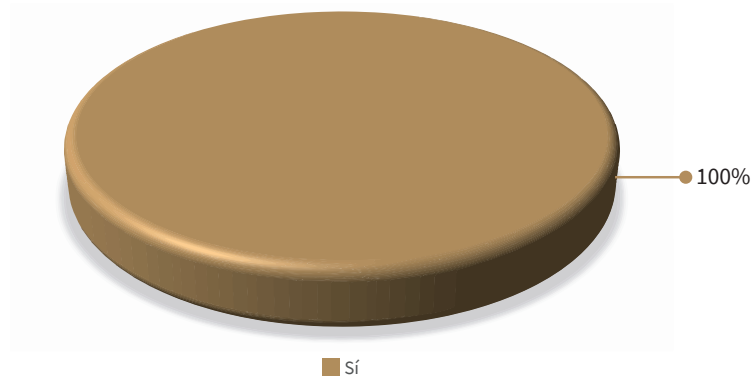


En correlación con la pregunta anterior, las personas entrevistadas expresaron su opinión de manera similar en cuanto a su participación en asuntos públicos de la comunidad. El 71% coincidió en afirmar su participación, mientras que el 29% indicó que no era necesario porque ya estaban involucrados antes de unirse al programa social. Este hallazgo sugiere que una parte significativa de las personas beneficiarias han experimentado un impulso en su participación comunitaria como resultado de su incorporación al programa social, lo que refleja un aumento en el compromiso cívico y la conexión con su entorno local.

## VII. PARTICIPACIÓN.

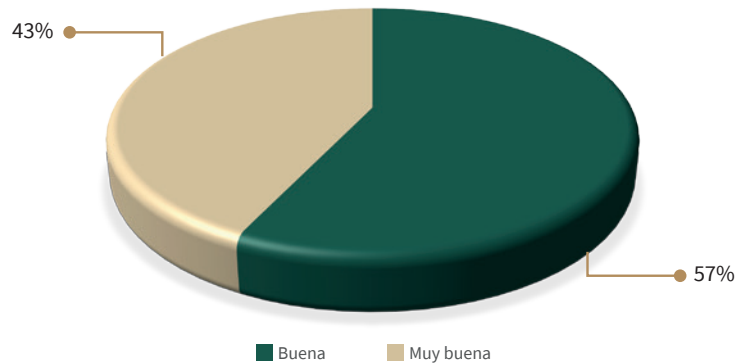
### 7.1. Satisfacción por rubro del programa.

¿El programa social cumplió con sus expectativas previas a pertenecer al mismo?



En lo que respecta al cumplimiento del programa con respecto a las expectativas que tenían antes de unirse al mismo, el 100% de las personas participantes respondió afirmativamente. Este resultado confirma que el programa ha logrado satisfacer las expectativas previas de todos los involucrados. La unanimidad en esta respuesta indica un alto grado de satisfacción entre las personas beneficiarias, lo que sugiere que el programa ha cumplido con éxito sus objetivos y ha generado un impacto positivo en la percepción y la experiencia de la población beneficiaria.

En términos generales, ¿Cómo describe usted su experiencia como beneficiario del programa?

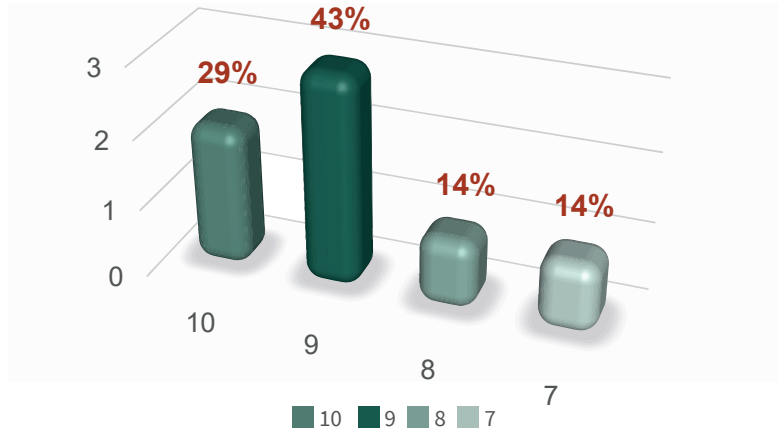


Los resultados de la encuesta revelan que, en términos generales, el 57% de las personas participantes considera que su experiencia como beneficiario ha sido "buena", mientras que el 43% la califica como "muy buena". Estos hallazgos indican que la mayoría de las personas encuestadas tienen una percepción positiva de su participación en el programa.

El comportamiento de los resultados muestra que las personas beneficiarias han asumido su compromiso social y cívico en beneficio de sus comunidades, lo que refleja una contribución significativa al desarrollo y bienestar de sus entornos locales.

7.2. Valoración general.

Del 1 al 10, ¿Qué valoración le da al programa social en general?



En la valoración general del programa social, se identifican cuatro variantes significativas en las calificaciones otorgadas. El 29% de las personas participantes lo calificó con la puntuación máxima, un 10. Un porcentaje mayor, el 43%, lo evaluó con un 9, reflejando una percepción muy positiva. Asimismo, el 14% asignó una calificación de 8, mientras que otro 14% le otorgó un 7. Estos resultados muestran una distribución diversa pero mayoritariamente positiva en las opiniones de las personas participantes sobre el programa social en su conjunto.

¿Recomendaría a algún familiar o conocido incorporarse al programa social?

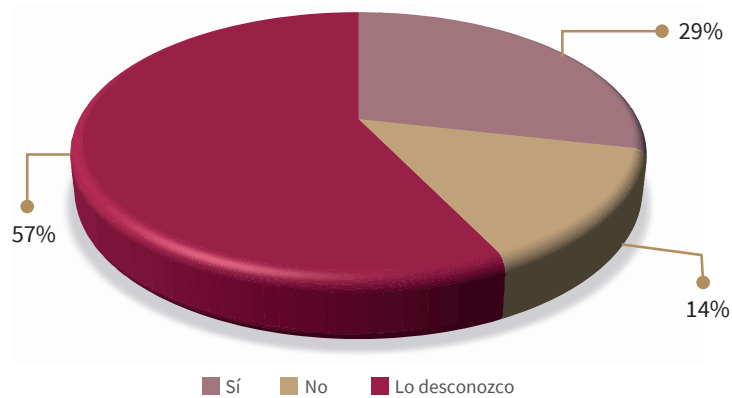


Los resultados obtenidos reflejan una opinión generalmente favorable y satisfactoria sobre los beneficios de formar parte del programa social. Un significativo 43% de las personas encuestadas expresaron que definitivamente recomendarían el programa a otros, mientras que un 57% adicional manifestaron que probablemente lo harían. El comportamiento de los resultados la percepción positiva de las y los participantes sobre la utilidad y el valor del programa, así como su disposición a compartir esta experiencia con otras personas.



### 8.1 Conocimiento de los mecanismos para atender quejas o sugerencias.

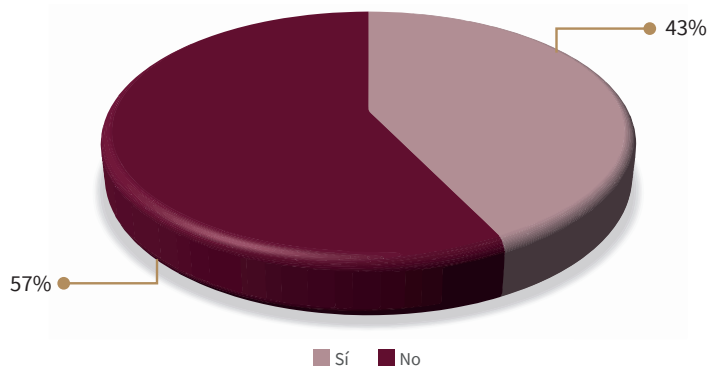
¿El programa social ofreció algún medio para que usted pudiera participar o externar su opinión (queja o sugerencia)?



Los resultados obtenidos muestran que una parte considerable de las personas participantes no está segura o desconoce si el programa social les ofreció algún medio para participar o expresar su opinión, ya sea a través de quejas o sugerencias, representando un 57% de las respuestas. Por otro lado, el 29% de las personas encuestadas afirmaron que sí tuvieron acceso a estos canales de comunicación, mientras que un 14% indicó que no.

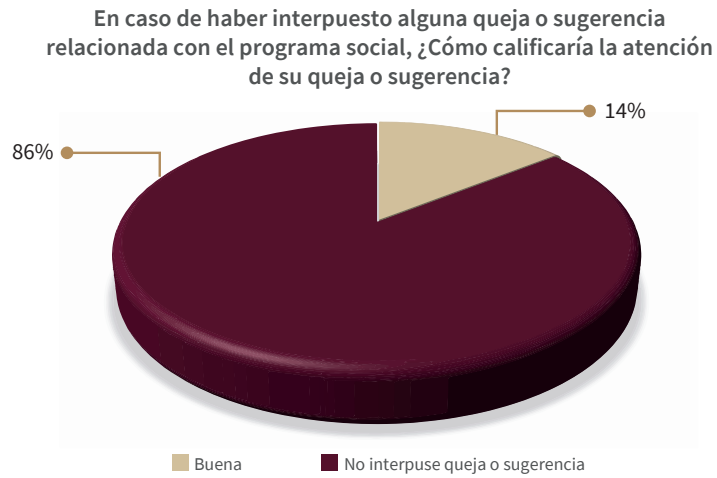
Estos hallazgos resaltan la necesidad de mejorar la comunicación y la transparencia dentro del programa, para garantizar que todas las personas beneficiarias estén informadas sobre las oportunidades para participar y hacerse escuchar.

¿Conoce usted cuales son los medios para interponer alguna queja o sugerencia relacionada con el programa social?



El 57% de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios de interpretación pertenecientes al programa social desconocen los medios disponibles para interponer una queja o sugerencia. Sólo el 43 % conocen los medios para interponer una queja. Esto sugiere que hay un área de oportunidad para mejorar la comunicación y la información proporcionada a las personas beneficiarias para expresar sus preocupaciones del programa social.

### 8.2 Experiencia con quejas, sugerencias o comentarios.



El resultado de la encuesta muestra que sólo el 14% de las personas encuestadas que presentó una sugerencia o queja fueron atendidas de manera satisfactoria.

El restante 86% de las personas encuestadas, no ha presentado ninguna queja o sugerencia. Esta cifra puede estar relacionada con el hecho de que el 57% de las personas beneficiarias desconoce los medios a su disposición para presentar una queja o sugerencia.

COMPONENTE: PERSONAS BENEFICIARIAS INTEGRANTES DE LA RED DE  
INTÉRPRETES-TRADUCTORES

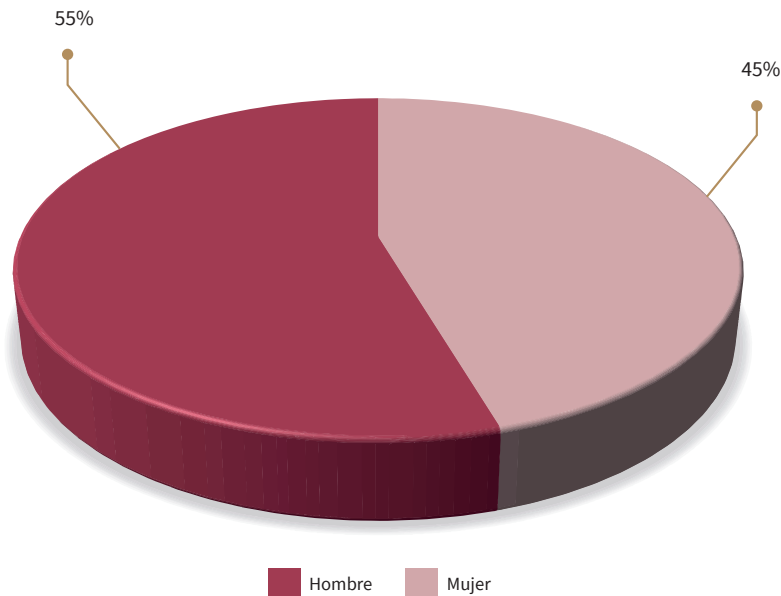
**I. SOCIOECONÓMICO.**

**I.1. Información general de las personas beneficiarias**

**a) Sexo**

En la distribución por sexo, se observa que el 55% de quienes participaron en la encuesta son mujeres y el 45%, hombres (Figura 16). Cabe destacar la importancia de promover estrategias y políticas encaminadas a disminuir la desigualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, promoviendo oportunidades para ambos en programas sociales, con perspectiva de género, estrategias que contribuyan al acceso a los derechos humanos de mujeres en condición de desigualdad.

**Figura 16. Distribución de las personas beneficiarias integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023”, por sexo**

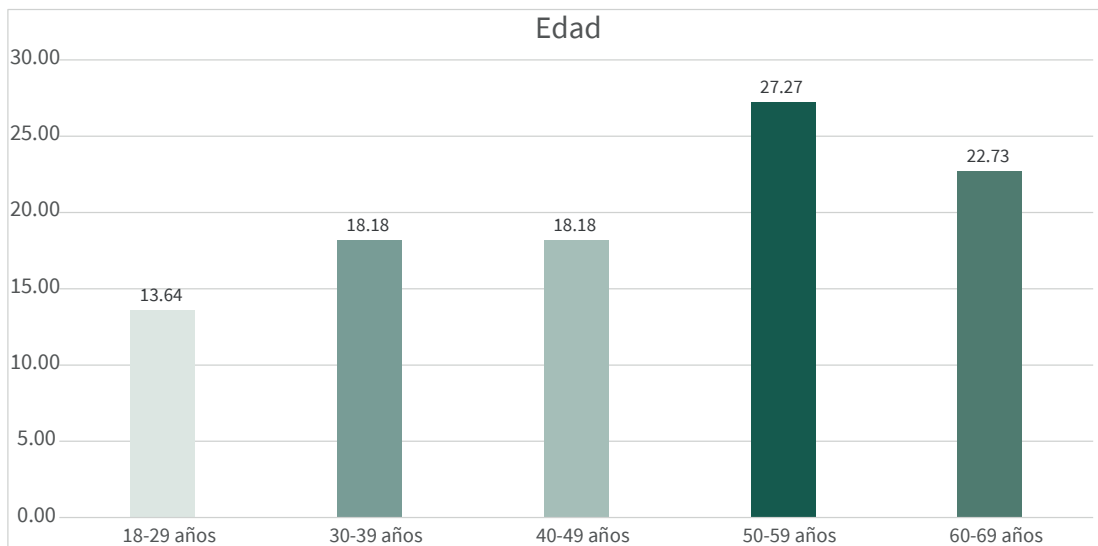


Fuente: Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de satisfacción 2023 de la SEPI.

**b) Edad**

La distribución de las personas participantes según grupos de edad revela una variedad significativa en la muestra. El grupo de 18 a 29 años representa el 13.64%, seguido por el 18.18% tanto para los grupos de 30 a 39 años como de 40 a 49 años. Las personas participantes de 50 a 59 años constituyen el 27.27%, mientras que aquellas de 60 a 69 años representan el 22.73% de la muestra. Estos resultados sugieren una diversidad generacional dentro de la población encuestada, con una presencia destacada de personas en los grupos de 50 a 59 años y 60 a 69 años.

**Figura 17. Distribución por edad de las personas beneficiarias integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023”**

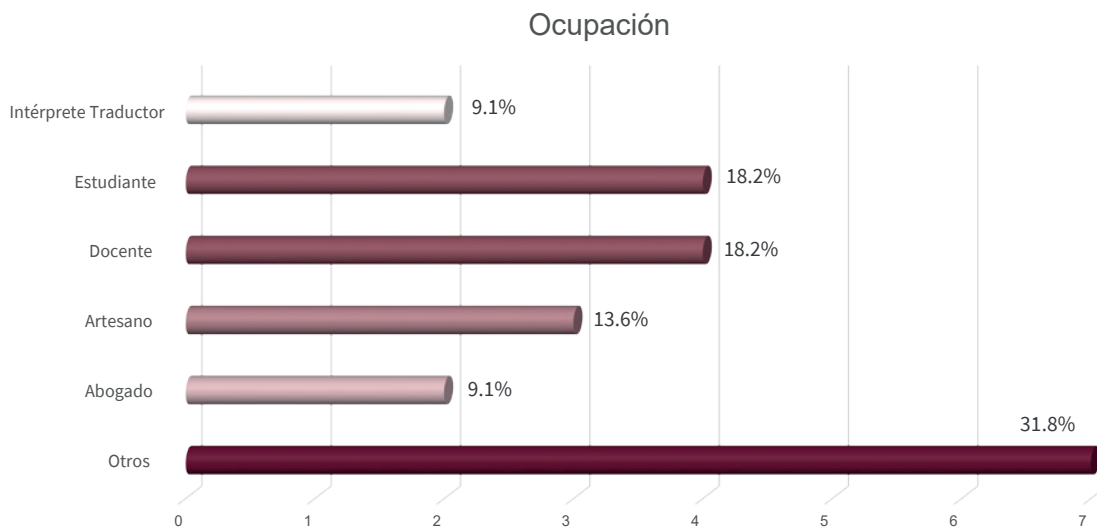


Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de satisfacción 2023 de la SEPI.

**c) Ocupación**

La Figura 18, representa las actividades que realizan las personas beneficiarias integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores del programa social, adicionales a las establecidas en el programa. La estadística muestra una mayor participación de estudiantes y docentes, con el 18.2% en cada una; seguido de los artesanos con el 13.6%; los intérpretes-traductores el 9.1% y los abogados también con el 9.1%; en el concepto “Otros” se agruparon otras actividades por ser una representación única, tales como: 1 cocinera tradicional, 1 comerciante, 1 constructor, 1 empleado, 1 maestra de lengua indígena, 1 pensionada y 1 productor de cactáceas, que, en su conjunto, suman el 31.8%.

**Figura 18. Distribución por ocupación de las personas beneficiarias integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores del programa social, Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023**

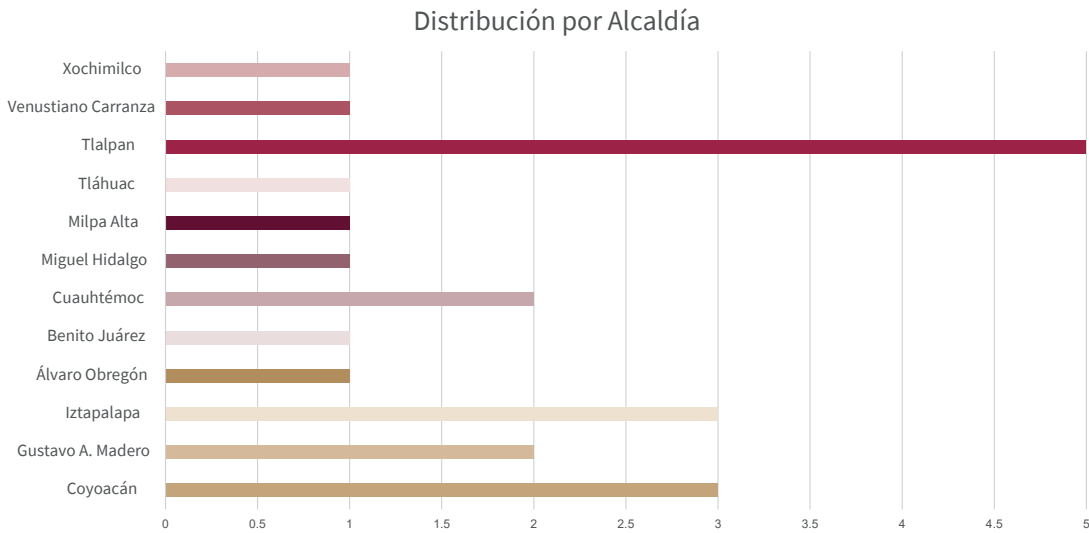


Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de satisfacción 2023 de la SEPI.

**d) Distribución territorial**

La distribución territorial de las personas beneficiarias integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores, se detalla en la Figura 19, misma que muestra que las personas beneficiarias vienen de 12 Alcaldías de las 16 de la Ciudad de México, entre las que destaca la Alcaldía Tlalpan, con 5 personas; Iztapalapa y Coyoacán, 3 personas de cada una; Gustavo A. Madero y Cuauhtémoc, 2 personas de cada una y de las Alcaldías Álvaro Obregón, Benito Juárez, Miguel Hidalgo, Milpa Alta, Tláhuac, Venustiano Carranza y Xochimilco, una persona de cada una.

**Figura 19. Distribución por Alcaldía de las personas beneficiarias integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores del programa social, Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023**

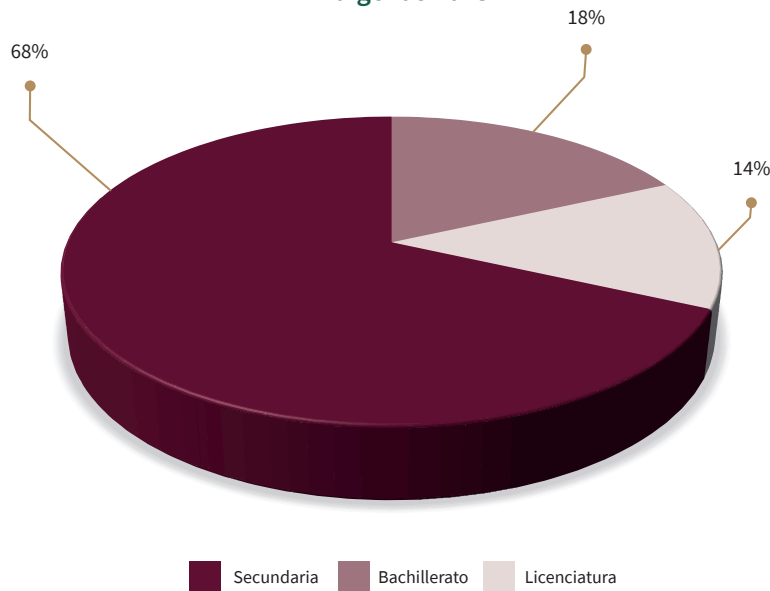


Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de satisfacción 2023 de la SEPI.

### e) Escolaridad

Los datos representados en la gráfica de la Figura 20, muestran el nivel escolar de las personas beneficiarias del programa social, en la que sólo el 14% cuenta con el nivel de licenciatura; el 18% con bachillerato y el 68%, únicamente con nivel de secundaria, de acuerdo a los datos obtenidos de las personas que participaron en la encuesta.

**Figura 20. Distribución por escolaridad de las personas beneficiarias integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores del programa social, Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2023**

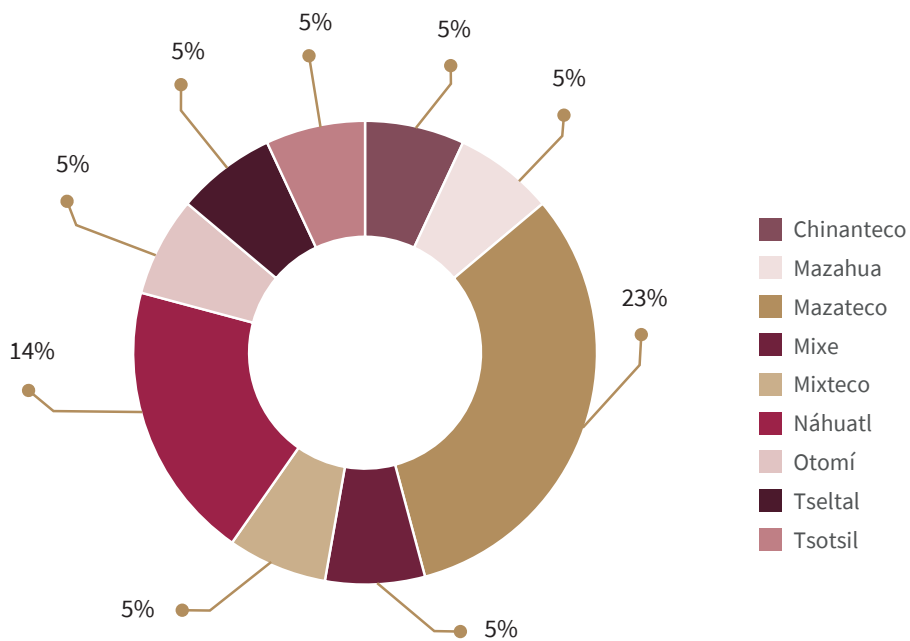


Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de satisfacción 2023 de la SEPI.

f) Hablantes de lengua indígena

La Figura 21, muestra que tal como se indica en las Reglas de Operación, las y los beneficiarios de la modalidad de personas beneficiarias integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores, hablan alguna lengua indígena, prevaleciendo las personas hablantes de las lenguas mazateca (23%) y náhuatl (14%).

**Figura 21. Distribución de lenguas indígenas de las personas beneficiarias integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023**



Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de satisfacción 2023 de la SEPI.



**g) Variante Lingüística**

La distribución de las variantes lingüísticas de las lenguas indígenas nacionales habladas por las personas beneficiarias integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores del programa social, se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 16. Lenguas indígenas nacionales de las personas beneficiarias integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023.**

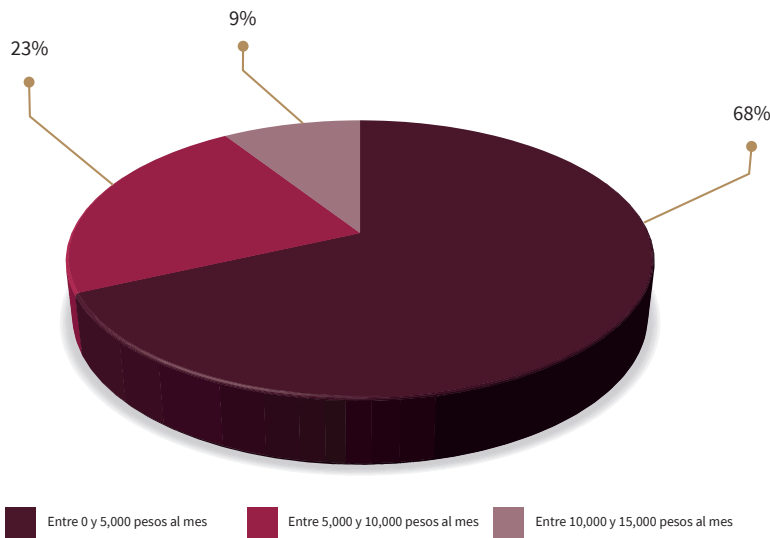
Lengua indígena	Variante lingüística	Lengua indígena	Variante lingüística
Mazateco	- Del Centro	Tseltal	- Del Occidente
	- De Puebla	Chinanteco	- Sureste Bajo
	- De Eloxochitlan		-Del Oeste Central Bajo
	- Del Suroeste	Mazahua	- Occidente
	- De La Presa Alto		- Oriente
- De Ocopetatillo	Amuzgo	- Del Norte	
Náhuatl	- De La Sierra Negra, Norte	Mixe	- Alto Del Sur
	- De La Sierra, Noroeste De Puebla	Tsotsil	- Del Occidente
	- Mexicano De La Huasteca Hidalguense		- Del Centro
	- De La Huasteca Veracruzana	Otomí	- De La Sierra
	- Mexicano De Guerrero		-Valle Del Mezquital
- Mexicano Del Centro Alto			
Mixteco	- Del Noroeste		
	- De Oaxaca De La Costa Central		

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de satisfacción 2023 de la SEPI.

### h) Ingreso personal mensual

El ingreso personal mensual de las personas beneficiarias, se distribuye de la siguiente manera: el 68% obtiene entre 0 a 5,000 pesos mensuales; el 23% representa un ingreso de entre 5,000 a 10,000 pesos al mes y el 9% de entre 10,000 a 15,000 pesos de ingreso mensual. Los resultados reflejan un mayor número de personas beneficiarias del programa social, con un nivel socio económico de bajo a moderado. Sin embargo, para las personas beneficiarias de la Red de Intérpretes-Traductores, el apoyo entregado como pago por el servicio de interpretación y/o traducción brindada, significa un ingreso adicional para mejorar su economía.

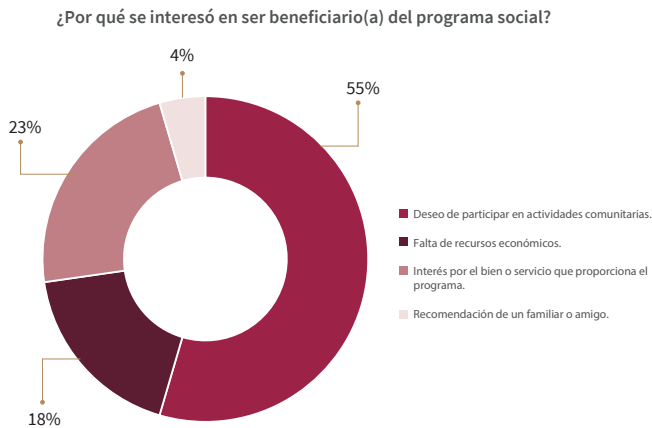
**Figura 22. Distribución del ingreso personal mensual de las personas beneficiarias del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023, integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores**



Fuente: Elaboración propia obtenida de la encuesta de satisfacción 2023 de la SEPI.

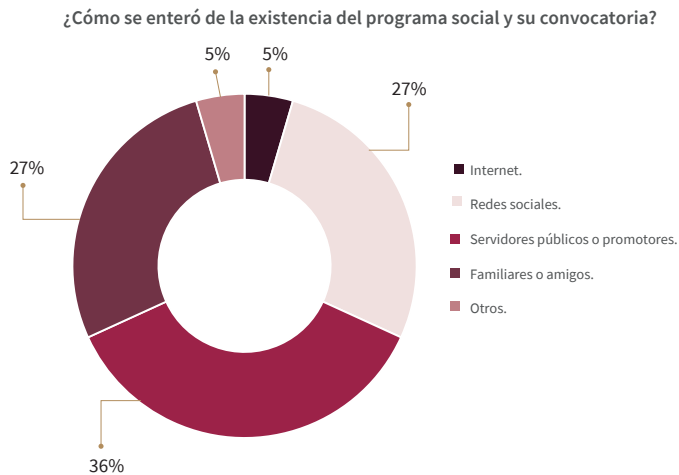
## II. EXPECTATIVAS

### 2.1 Conocimiento del programa



Los resultados obtenidos para el año 2023 revelan que el 55% de las personas encuestadas expresaron su interés en ser beneficiarias del programa social debido al “deseo de participar en actividades comunitarias”. Este motivo fue el más frecuentemente mencionado. Por otro lado, el 23% indicó que su interés se debía al apoyo específico que ofrece el programa, mientras que el 18% lo atribuyó a la falta de recursos económicos.

Estos datos muestran un cambio significativo respecto a los obtenidos en 2022, donde el 40% manifestó su interés principalmente por el bien o servicio proporcionado por el programa. Esta variación en las motivaciones de quienes participaron sugiere una mayor valoración del aspecto comunitario y social del programa en el año 2023.

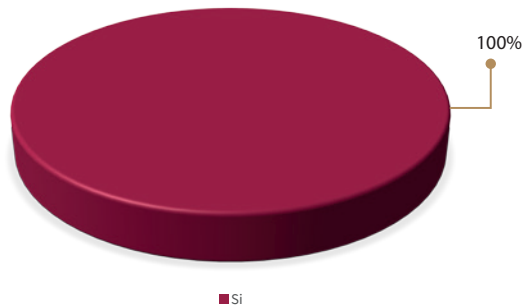


Los resultados obtenidos en 2022, mostraron que el 60% de las personas encuestadas se enteraron de la existencia del programa social a través de los medios digitales, mientras que, en 2023, sólo el 32% se enteró por este medio (Internet y redes sociales). Esta misma tendencia de disminución ocurrió con “familiares o amigos”, que se pasó de 40% a 27%.

En 2023, la principal fuente de difusión del programa social fueron los “servidores públicos o promotores”, con el 36% de las personas encuestadas que obtuvieron información a través de ellos.

Estos resultados sugieren un cambio en la estrategia de difusión del programa social, donde el personal operativo desempeñan un papel más destacado en la promoción y sensibilización sobre el programa.

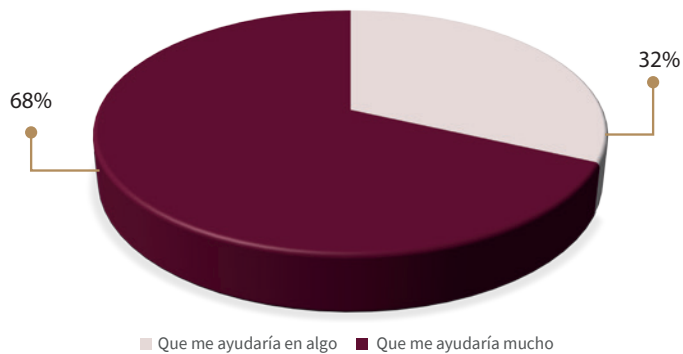
¿Considera usted que la difusión del programa social y su convocatoria fue adecuada?



El resultado de la encuesta de satisfacción revela que el 100% de quienes participaron consideran que la difusión y la convocatoria del programa fueron adecuadas. Este hallazgo indica un alto grado de satisfacción y confianza entre las personas encuestadas en cuanto a la comunicación y la promoción del programa. Una difusión eficaz y una convocatoria adecuada son aspectos fundamentales para garantizar la participación y el éxito del programa, y el hecho de que todas las personas participantes estén satisfechos con estos aspectos sugiere una labor de difusión adecuada.

## 2.2. Percepción del programa.

Antes de entrar al programa social, ¿qué expectativas tenía usted?

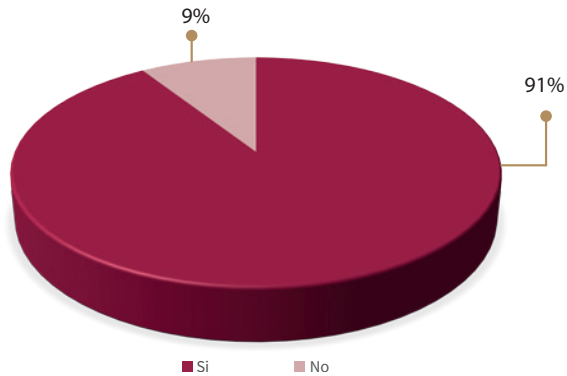


Del total de las personas que participaron en la encuesta se observa que el 68% de ellas opinaron que integrarse al programa social les sería de mucha ayuda, mientras que el 32% restante consideró que les ayudaría algo.

Estos resultados muestran una percepción generalizada entre las personas encuestadas de que el programa social ofrecía beneficios significativos o, al menos, útiles para mejorar su situación o calidad de vida.

### 3.1. Eficiencia en el proceso de incorporación.

Considera usted que su proceso de inscripción al programa fue sencillo, ágil y transparente?

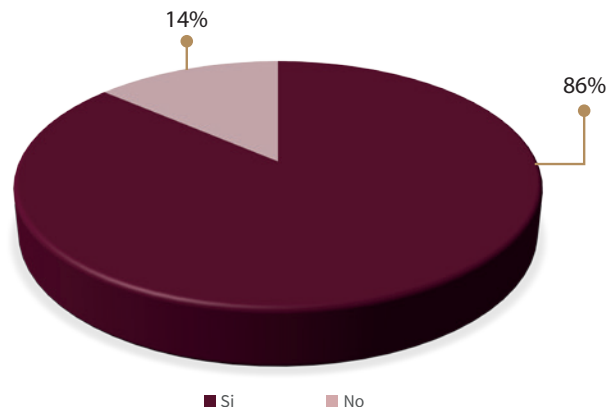


Los resultados de esta pregunta revelan una percepción mayoritariamente positiva respecto al proceso de inscripción al programa. Con un notable 91% de las personas entrevistadas encontrándolo adecuado, queda claro que la mayoría experimentó una experiencia fluida y sin complicaciones. Sin embargo, es importante señalar que el 9% reportó haber encontrado dificultades durante este proceso.

Este hallazgo sugiere la necesidad de investigar más a fondo las áreas problemáticas identificadas para mejorar la experiencia de inscripción en el futuro.

### 3.2. Eficiencia en el proceso de incorporación.

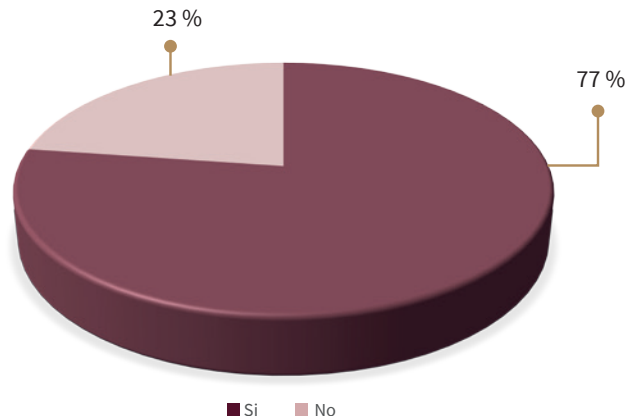
¿Conoce usted cual es el objetivo del programa social?



En cuanto a la pregunta sobre el conocimiento del objetivo del programa social por parte de las personas beneficiarias, los resultados muestran que el 86% afirmó estar al tanto del propósito del programa, mientras que el 14% indicó lo contrario. Es alentador observar una mejora significativa en comparación con el 2022, donde solo el 80% de la población manifestó conocimiento sobre este aspecto.

Esta evolución sugiere un aumento en la conciencia y comprensión del propósito y alcance del programa social entre las personas beneficiarias, lo cual puede ser atribuido a esfuerzos de comunicación y divulgación más efectivos, por parte de las autoridades responsables.

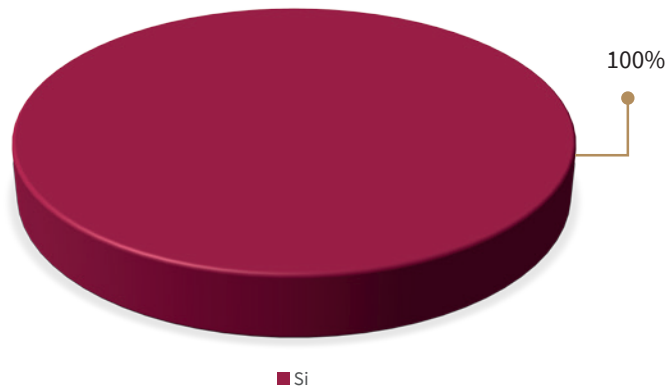
¿Conoce usted los derechos y obligaciones adquiridas al ser persona beneficiaria facilitador (a) de servicios?



Los resultados de la pregunta sobre el conocimiento de los derechos y obligaciones adquiridos al ser beneficiario facilitador de servicios revelan que el 77% de las personas encuestadas afirman estar al tanto de estos aspectos al ingresar al programa, mientras que el 23% indica lo contrario. Estos datos subrayan la importancia de fortalecer los canales de difusión y capacitación para garantizar un mejor alcance y comprensión del programa social entre las y los beneficiarios facilitadores. Es evidente que existe una necesidad de mejorar la comunicación y la formación para garantizar que todas las personas participantes comprendan plenamente sus derechos y responsabilidades dentro del programa.

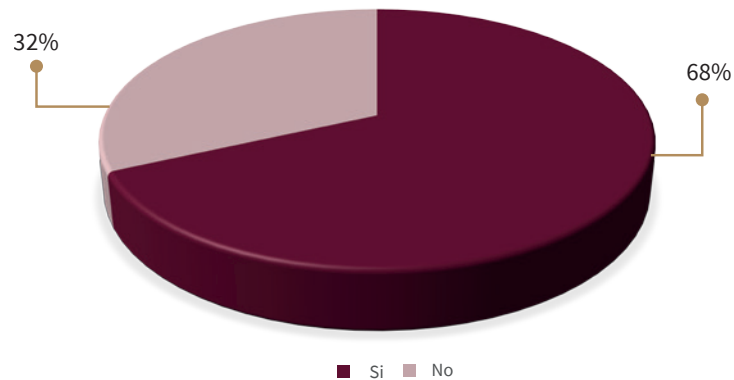
### 3.3. Atención al beneficiario.

¿El trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso?



Los resultados de la encuesta revelan que el 100% de las personas encuestadas afirmaron que el trato proporcionado por el personal a cargo de operar el programa fue amable y respetuoso. Este resultado refleja el éxito de los esfuerzos realizados por parte de operadores del programa social para ofrecer una atención de calidad a las y los beneficiarios. La totalidad de las personas participantes experimentaron un trato positivo y respetuoso, lo cual indica que las políticas y prácticas implementadas para promover un ambiente cordial y profesional han sido efectivas. Este hallazgo valida la importancia de mantener y fortalecer estos estándares de atención en el futuro para asegurar la satisfacción continua de las y los beneficiarios.

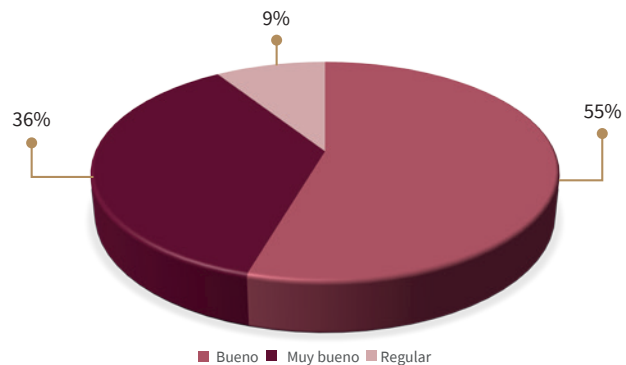
¿La entrega del apoyo se realizó en tiempo y forma?



Los resultados de la encuesta sobre la entrega del apoyo a las personas beneficiarias del programa indican que el 68% de las personas encuestadas afirmó que el apoyo se realizó en tiempo y forma, mientras que el 32% expresó lo contrario. Estos hallazgos destacan la necesidad de mejorar los procesos de entrega de apoyo a los beneficiarios para asegurar que todos reciban su ayuda de manera oportuna, de acuerdo con las condiciones establecidas. La proporción significativa de encuestados que reportaron retrasos o fallos en la entrega sugiere que hay áreas de mejora importantes en los procedimientos de distribución de ayuda, lo que podría contribuir a una mayor eficacia y satisfacción entre los beneficiarios.

#### 4.1. Promotores, facilitadores o prestadores de servicios.

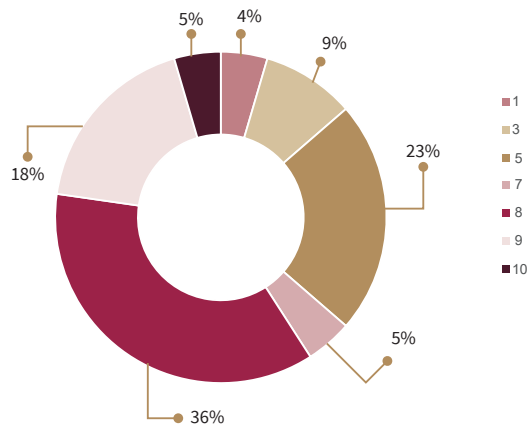
¿Cómo califica el seguimiento que realizó el personal que operó el programa social a las actividades que desempeñó?



En relación con el seguimiento llevado a cabo por el personal a cargo del programa sobre las actividades realizadas por los beneficiarios, los resultados revelan que el 55% de las personas encuestadas lo calificó como “bueno”, mientras que el 36% lo consideró “muy bueno” y el 9% lo evaluó como “regular”. Estos porcentajes señalan la existencia de áreas de oportunidad que permitirían a las personas servidoras públicas mejorar la atención y el acompañamiento en el desarrollo de las actividades de las personas beneficiarias.

#### 4.2. Pertenencia del beneficio.

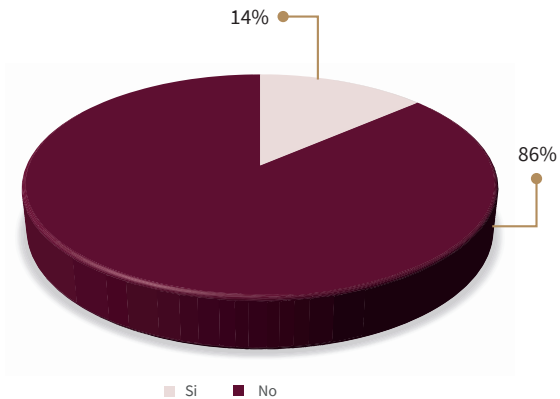
Del 1 al 10, ¿en qué medida las características del apoyo entregado se apegan a sus necesidades?



Las marcadas variantes en las calificaciones otorgadas, respecto al ajuste del apoyo a sus necesidades, el mayor número de personas que otorgaron una calificación muy favorable representan el 59% (Incluyen las calificaciones de 8, 9 y 10), el resto, va de la escala del 1 al 7 que en total suman el 41%.

Con base en los resultados, se estima que el porcentaje de insatisfacción es elevado, por lo que se hace necesario evaluar, adaptar y realizar los ajustes viables al programa.

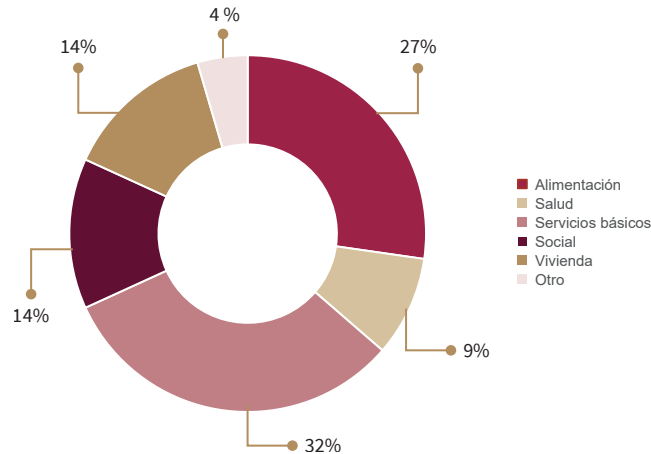
¿Usted solventó alguna necesidad como consecuencia de recibir el apoyo que otorga el programa social?



Ante la interrogante sobre si el apoyo brindado ayudó a solventar alguna necesidad, el 86% de las personas beneficiarias expresaron que "No", mientras que el 14% respondió afirmativamente. Estos resultados sugieren que, para la mayoría de las personas beneficiarias, el apoyo proporcionado aún no ha tenido un impacto significativo en su situación económica de forma específica.



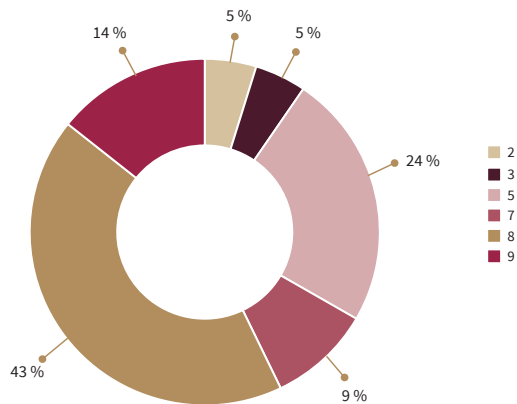
¿En qué contribuyó el beneficio a mejorar su calidad de vida?



La encuesta reveló que la alimentación y los servicios básicos ocupan los porcentajes más altos de necesidades entre las y los beneficiarios, con un 27% y un 32%, respectivamente. Estos aspectos son seguidos por las necesidades relacionadas con lo social y la vivienda, ambos con un 14%, mientras que otras necesidades representan el 4%. Estos resultados resaltan la importancia de abordar de manera prioritaria la provisión de alimentos y servicios básicos para mejorar la calidad de vida de las y los beneficiarios del programa.

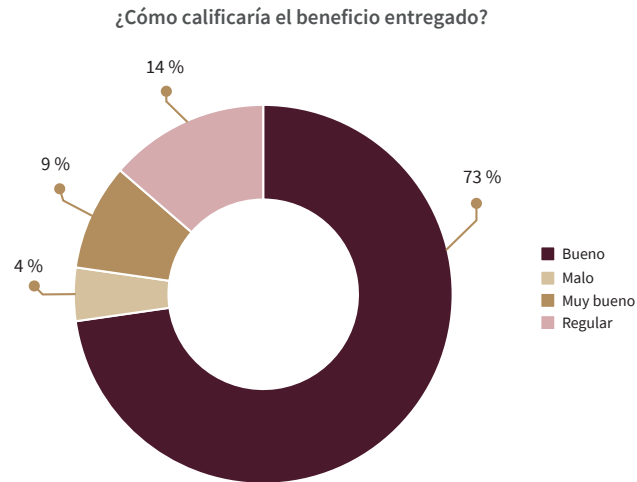
### 4.3. Impacto del beneficio.

Del 1 al 10, en comparación con su situación previa a su pertenencia al programa social, ¿cómo calificaría su situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio?



Cuando se les preguntó cómo calificarían su situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio, se observaron distintas percepciones entre las personas encuestadas. Un 14% consideró que su situación actual es muy buena, mientras que un 52% (8 y 7) la calificó como buena. Por otro lado, el 34% restante incluyó calificaciones que van desde regular hasta muy mala. Estos resultados reflejan una diversidad de experiencias entre las y los beneficiarios del programa, mostrando que, para una parte significativa de quienes fueron encuestados, el beneficio ha contribuido de manera positiva a su situación actual, aunque aún queda un porcentaje considerable que no percibe una mejora sustancial en su situación.

#### 4.4. Valoración del beneficio.



Los datos obtenidos de la encuesta de satisfacción del programa social muestran que el 73% de las y los beneficiarios califican el beneficio entregado como “bueno”, mientras que el 9% lo considera “muy bueno” y el 14% lo califica como “regular”. Solo el 4% de las personas encuestadas, equivalente a una persona, lo califica como “malo”. Estos resultados sugieren que, si bien el apoyo proporcionado se percibe como útil, no cumple completamente con las expectativas de las y los beneficiarios de manera significativa. La variedad de calificaciones refleja una diversidad de experiencias y necesidades entre las y los beneficiarios, lo que destaca la importancia de seguir evaluando y ajustando el programa para garantizar que satisfaga de manera más completa las necesidades y expectativas de quienes participan en él.

## V. CONTRAPRESTACIONES

### 5.1. Actividades adicionales

¿El programa social le solicitó algún bien y/o servicio adicional a sus actividades como facilitador (a) para recibir el apoyo?



Los resultados de la encuesta revelan que el 100% de las personas participantes afirmaron no haber tenido que realizar ningún bien o servicio adicional a sus actividades para recibir el apoyo correspondiente. Esta respuesta sugiere que el proceso de entrega del apoyo no generó demandas adicionales o costos para las y los beneficiarios, lo que indica una eficiencia en la gestión y distribución del programa.

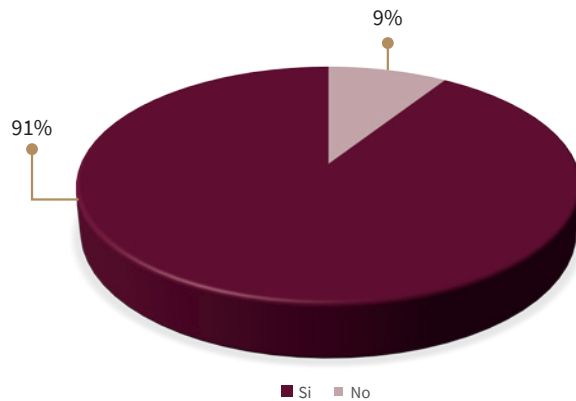
## VI. PARTICIPACIÓN Y COHESIÓN SOCIAL

### 6.1. Compromiso comunitario y cohesión familiar.



Los resultados indican que el 77% de quienes participaron manifestaron haber contribuido más en las actividades de la comunidad desde que se unieron al programa, mientras que solo el 23% respondió que no lo hicieron. Es importante tener en cuenta que algunas de las personas beneficiarias ya habían estado involucradas en actividades comunitarias en años anteriores como parte del programa. A pesar de esto, el impacto continuo del programa social en el aumento de la participación comunitaria sigue siendo significativo. Estos resultados sugieren que el programa no solo beneficia a cada persona directamente a través de sus servicios, sino que también fomenta un sentido de compromiso cívico y participación activa en la comunidad, lo que contribuye positivamente al bienestar general de la sociedad.

¿Su interés por asuntos públicos y de la comunidad ha cambiado a raíz de pertenecer al programa social?



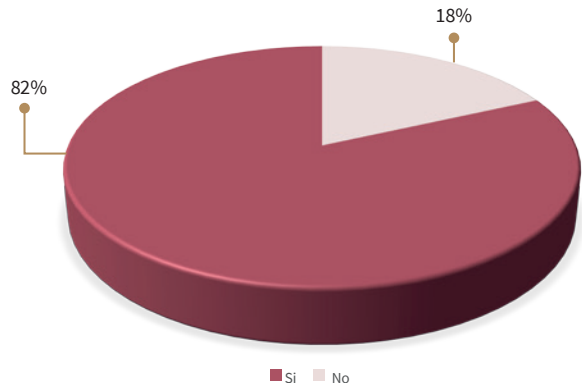
La mayoría de las personas beneficiarias (91%), que participó en la encuesta, expresó “Si” haber adquirido mayor interés en los asuntos públicos y de la comunidad, a partir de pertenecer al programa, en tanto que el 9%, “No”.

Es de destacar, que obtuvimos el porcentaje más bajo (9%), con relación al obtenido en 2022, que fue del 20%, mismo que representa una mejora significativa de 11 puntos porcentuales.

## VII. SATISFACCIÓN

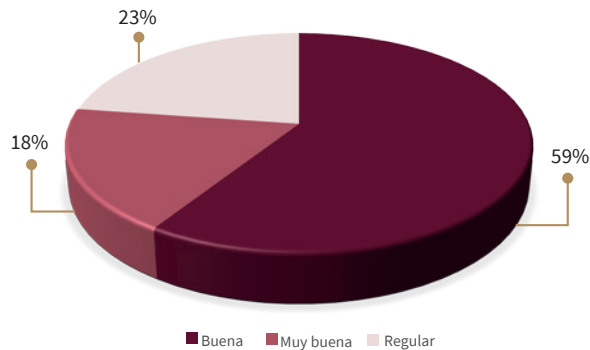
### 7.1. Saturación por rubro del programa.

¿El programa social cumplió con sus expectativas previas a pertenecer al mismo?



El 82% de las personas beneficiarias manifestaron estar satisfecho con el cumplimiento de sus expectativas y el 18% “No”, los resultados representan un impacto positivo sobre los bienes y servicios esperados, sin embargo, aún se hace necesario realizar ajustes al programa con el fin de lograr la plena satisfacción de las personas beneficiarias.

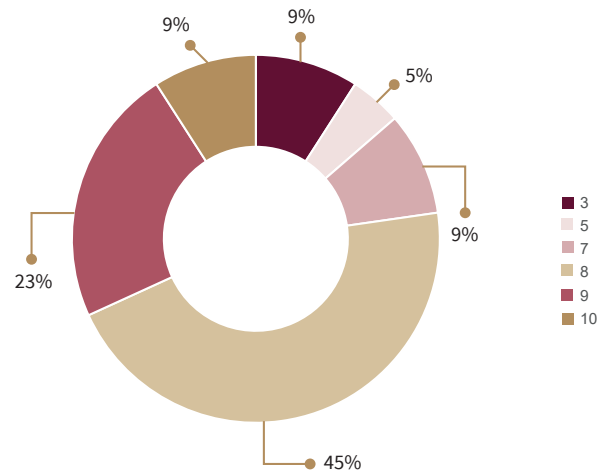
En términos generales, ¿Cómo describe usted su experiencia como beneficiario del programa?



Los resultados revelan un nivel notablemente alto de aprobación, con un 77% de las y los participantes calificando la experiencia con una puntuación entre 10 y 8, mientras que el 23% la considera regular, con puntuaciones entre 7 y 6. Si bien estos resultados reflejan los esfuerzos notables realizados por el personal, es evidente que aún queda trabajo por hacer para alcanzar una satisfacción del 100%. Este análisis subraya la importancia de continuar evaluando y mejorando los procesos y servicios ofrecidos para garantizar una experiencia óptima y completa para todas las personas participantes del programa.

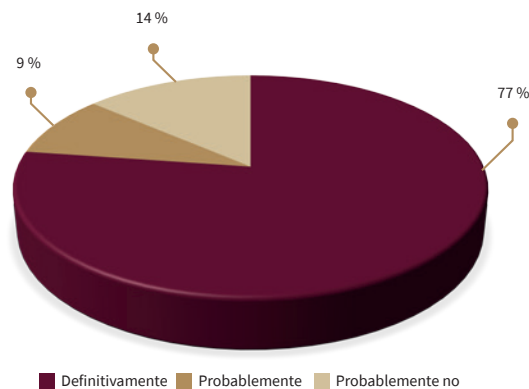
## 7.2. Valoración general.

Del 1 al 10, ¿Qué valoración le da al programa social en general?



Considerando que el 45% de las calificaciones representaron un nivel de 8 (Bueno), el 23% un nivel de 9 (Muy bueno) y el 9% un nivel de 10 (Excelente), estos porcentajes suman el 77%, lo que denota una evaluación mayoritariamente positiva que resalta el valor del programa para las personas beneficiarias. Sin embargo, el 23% restante sugiere una revisión más amplia sobre las causas de su insatisfacción para localizar las áreas susceptibles de mejora.

¿Recomendaría a algún familiar o conocido incorporarse al programa social?



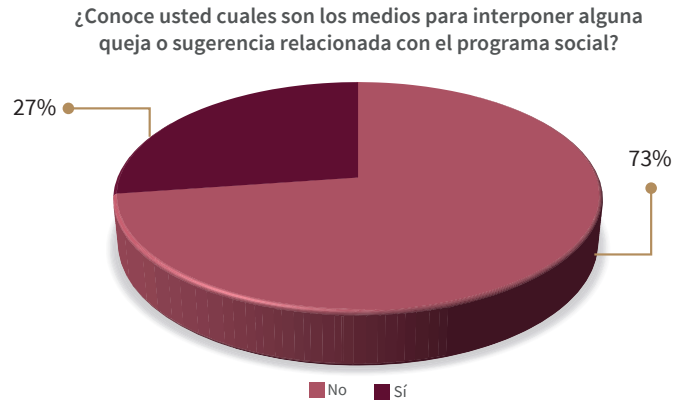
Los resultados obtenidos en esta pregunta están estrechamente relacionados con los de la pregunta anterior, ya que muestran una similitud en los porcentajes, con un 86% de aprobación, mientras que el 14% tiene una opinión de insatisfacción. Esta correspondencia sugiere que las percepciones y experiencias de las y los participantes son consistentes en ambas áreas evaluadas. La respuesta demuestra claramente la necesidad de adaptar y ajustar el programa en beneficio de la población objetivo, ya que existe una proporción significativa de participantes cuyas necesidades o expectativas no están siendo completamente satisfechas.

## VIII. QUEJAS O SUGERENCIAS.

### 8.1. Conocimiento de los mecanismos para atender quejas o sugerencias.



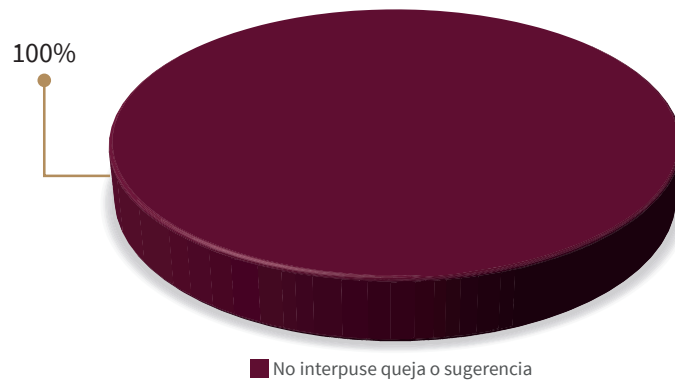
La gráfica revela que el 59% de las personas beneficiarias desconoce si el programa ofrece algún medio para expresar su opinión, mientras que el 14% no fue informado al respecto y solo el 27% está al tanto de los medios disponibles. Estos resultados muestran una tendencia contraria a la esperada y subrayan la necesidad apremiante de mejorar los medios de información y comunicación dentro del programa. Es crucial garantizar que todas las personas beneficiarias estén plenamente informadas sobre los canales disponibles para expresar cualquier queja o sugerencia.



El resultado obtenido en esta pregunta reafirma la falta de una adecuada difusión sobre cuáles son los medios que ofrece el programa para externar alguna queja o sugerencia. El 73% de las personas encuestadas afirmaron no conocer estos medios, mientras que solo el 27% indicó estar al tanto de ellos. Esta disparidad refleja la necesidad urgente de mejorar la comunicación y la difusión de información dentro del programa para garantizar que todas las personas beneficiarias estén informados sobre los canales disponibles para expresar sus opiniones y preocupaciones.

## 8.2. Experiencia con quejas, sugerencias o comentarios.

En caso de haber interpuesto alguna queja o sugerencia relacionada con el programa social, ¿Cómo calificaría la atención de su queja o sugerencia?



La consecuencia lógica del alto impacto percibido debido a la falta de información sobre los medios disponibles para las personas beneficiarias del programa social es que el 100% de ellos no ha expresado ninguna queja o sugerencia. Esta correlación directa sugiere que la falta de conocimiento sobre cómo comunicar sus opiniones ha llevado a una situación en la que las personas beneficiarias no han tenido la oportunidad de expresar sus inquietudes o sugerencias. Esta situación resalta aún más la importancia de mejorar la difusión y la claridad sobre los medios disponibles para garantizar una participación efectiva y una retroalimentación significativa de parte de las y los beneficiarios.

## CONCLUSIONES

Las conclusiones derivadas de los hallazgos de la encuesta se presentan a continuación, organizadas por modalidad de personas beneficiarias. Cada grupo de personas beneficiarias ofrece una perspectiva única sobre el programa social, destacando tanto los aspectos positivos como las áreas de mejora específicas que surgen de su experiencia y percepciones.

Personas beneficiarias facilitadoras de servicios de interpretación y traducción de atención múltiple.

- Se observó un cambio significativo en las razones por las cuales las personas beneficiarias se unieron al programa social entre 2022 y 2023, con un aumento en las personas motivadas por participar en actividades comunitarias.
- Se registró un aumento en el conocimiento de los objetivos del programa por parte de las personas beneficiarias, lo que sugiere una mejora en la comunicación y la comprensión de los objetivos del programa por parte de las personas beneficiarias.
- Aunque se consideró que el proceso de inscripción fue sencillo y transparente, hubo preocupaciones significativas sobre la entrega oportuna del apoyo a las personas beneficiarias.
- El seguimiento operativo del programa fue altamente valorado por las personas beneficiarias, lo que indica una gestión eficaz por parte del personal operativo.
- La mayoría de las personas beneficiarias percibieron una mejora en su situación económica como resultado del programa, lo que sugiere que el programa está cumpliendo con su objetivo de brindar apoyo económico.
- Hubo una falta de conocimiento sobre los canales de comunicación para presentar quejas o sugerencias, lo que destaca la necesidad de mejorar la transparencia y accesibilidad de esta información para garantizar una participación informada y una retroalimentación efectiva de los beneficiarios.

Personas beneficiarias integrantes de la Red de Intérpretes y traductores

- Se observa un cambio significativo en las razones por las cuales las personas beneficiarias participantes se unieron al programa social en 2023 en comparación con 2022. Mientras que en 2022 el interés estaba principalmente motivado por el bien o servicio proporcionado por el programa, en 2023 el



deseo de participar en actividades comunitarias se convirtió en el motivo más frecuente. Esto sugiere una mayor valoración del aspecto comunitario y social del programa en el último año.

- Hubo un cambio en las fuentes de información sobre el programa social, con una disminución significativa en la relevancia de medios digitales y familiares/amigos como fuentes de información. En su lugar, las personas servidoras públicas o promotoras se convirtieron en la principal fuente de difusión del programa. Esto señala una evolución en la estrategia de difusión, donde el personal operativo juega un papel más destacado en la promoción y sensibilización sobre el programa.
- Los resultados de la encuesta de satisfacción revelan que el 100% de las personas participantes consideraron adecuada la difusión y la convocatoria del programa. Esto indica un alto grado de satisfacción y confianza en la comunicación y la promoción del programa entre las personas participantes.
- La mayoría de las personas encuestadas encontraron el proceso de inscripción adecuado y sin complicaciones, lo que sugiere una experiencia satisfactoria en este aspecto. Sin embargo, un pequeño porcentaje reportó dificultades durante el proceso, lo que destaca la necesidad de abordar áreas problemáticas identificadas para mejorar la experiencia de inscripción en el futuro.
- Se observó una mejora significativa en el conocimiento de los objetivos del programa entre las personas beneficiarias, con un 86% afirmando estar al tanto del propósito del programa en 2023, en comparación con el 80% en 2022. Esto sugiere un aumento en el conocimiento y comprensión del propósito y alcance del programa entre las personas beneficiarias.
- Se identificó una falta de información sobre los canales de comunicación para presentar quejas o sugerencias entre las personas participantes. Esto subraya la importancia de mejorar la transparencia y accesibilidad de esta información para garantizar una participación informada y una retroalimentación efectiva de las personas beneficiarias.

En resumen, los resultados de la encuesta muestran tanto aspectos positivos como áreas de mejora en el programa social. Estas conclusiones proporcionan información valiosa para orientar futuras acciones y ajustes destinados a mejorar la efectividad y la satisfacción de las personas beneficiarias del programa.



# **VI. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA**

## VI. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA.

En la presente sección, se presenta la Matriz de Hallazgos, en la que se condensa de manera ordenada por apartado los principales resultados obtenidos durante el proceso de evaluación. Esta matriz constituye una síntesis detallada que ofrece una panorámica integral de los logros alcanzados, los obstáculos superados y las oportunidades identificadas en una estructura organizada en 6 categorías, que permiten tener una visión clara y completa de los resultados obtenidos.

**Tabla 17. Matriz de hallazgos y sugerencias de mejora.**

Áreas de mejora	Propuestas de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
<b>1. Diagnóstico y planeación</b>				
Publicar las Reglas de Operación oportunamente.	Cumplir con los mecanismos de control establecidos para garantizar que las Reglas de Operación del programa social se publiquen oportunamente.	Dirección General de Derechos Indígenas/Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas.	6 meses	Archivos Administrativos de la Dirección General de Derechos Indígenas/Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas.
<b>2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios</b>				
Como seguimiento al hallazgo identificado en la evaluación anterior, se recomienda mejorar la calidad y diversificar las vías de difusión de los materiales traducidos.	Crear un espacio digital que aloje los materiales traducidos en lenguas indígenas, clasificados según su ámbito temático y lengua correspondiente.	Dirección General de Derechos Indígenas/Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas / Jefatura de Unidad Departamental de Radiodifusión.	6 meses	Archivos Administrativos de la Dirección General de Derechos Indígenas/Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas/ Jefatura de Unidad Departamental de Radiodifusión.

Áreas de mejora	Propuestas de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
<b>3. Cobertura, metas, montos y/o presupuesto</b>				
<p>Ponderación de los montos de ayuda por servicios de interpretación y traducción en lenguas indígenas considerando factores como la complejidad lingüística, la disponibilidad de profesionales capacitados y la demanda de servicios en cada lengua.</p>	<p>Realizar un análisis comparativo de los montos asignados a los servicios de interpretación y traducción en lenguas indígenas nacionales y lenguas extranjeras, para estimar la viabilidad de incremento en los montos de ayuda.</p>	<p>Dirección General de Derechos Indígenas/Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas/ Dirección de Planeación, Seguimiento y Evaluación.</p>	<p>6 meses</p>	<p>Archivos Administrativos de la Dirección General de Derechos Indígenas/Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas / Dirección de Planeación, Seguimiento y Evaluación.</p>

Áreas de mejora	Propuestas de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
<b>4. Seguimiento y monitoreo de las actividades</b>				
Precisar los criterios de estimación o cuantificación de la población beneficiaria indirecta mediante los servicios.	Implementar en los formatos de solicitud de servicios de traducción campos para conocer a la población beneficiaria indirecta.	Dirección General de Derechos Indígenas/Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas/ Dirección de Planeación, Seguimiento y Evaluación.	6 meses	Archivos Administrativos de la Dirección General de Derechos Indígenas/Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas.

Áreas de mejora	Propuestas de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
<b>5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias</b>				
Mejorar los tiempos de entrega de los apoyos económicos.	Optimizar los procesos internos en la gestión administrativa para la entrega de apoyos económicos, a partir de un análisis exhaustivo de los procedimientos internos.	Dirección General de Derechos Indígenas/ Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas/ Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas/	6 meses	Archivos Administrativos de la Dirección General de Derechos Indígenas/Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas.
Ampliar la difusión de los canales y medios disponibles para expresar quejas o sugerencias entre las personas beneficiarias del programa social.	Implementar estrategias para informar a todas las personas beneficiarias sobre los medios disponibles para expresar sus opiniones y quejas.	Dirección General de Derechos Indígenas/ Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas/	6 meses	Archivos Administrativos de la Dirección General de Derechos Indígenas/Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas.

Áreas de mejora	Propuestas de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
<b>6. Resultados del programa</b>				
Fortalecer la coordinación entre las diferentes instituciones participantes para que los materiales traducidos tengan un mayor impacto.	Establecer mesas de trabajo con representantes de las instituciones involucradas en el programa social, para promover que los materiales traducidos sean culturalmente pertinentes y de relevancia para las comunidades indígenas y pueblos y barrios originarios.	Dirección General de Derechos Indígenas/ Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas/ Dirección de Planeación, Seguimiento y Evaluación/ Subdirección Jurídica y Normativa/ Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas/	6 meses	Dirección General de Derechos Indígenas/ Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas.



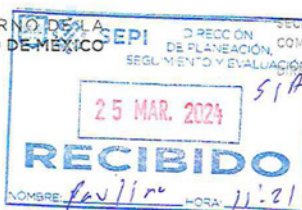
# ANEXOS



## ANEXO 1. OFICIO DE INFORME DEL PRESUPUESTO EJERCIDO



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO  
 SECRETARÍA DE PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES  
 DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN  
 DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



Ciudad de México, a 22 de marzo de 2024  
 OFICIO NÚM. SEPI/DEAF/0384/2024

**GEÓG. HAZZIEL PADILLA DOVAL**  
 DIRECTOR DE PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN  
 PRESENTE

En atención a su oficio SEPI/DPSE/060/2024 de fecha 29 de febrero del presente año, donde solicita información relativa a la evolución del presupuesto aprobado y ejercido del programa social "BIENESTAR PARA PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS 2023", a efecto de dar continuidad a los trabajos de evaluación interna de este programa, conforme a los Lineamientos para la Evaluación Interna 2024 de los Programas Sociales, que emite el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México.

Al respecto, le comunico la información presupuestal que responde al programa social señalado:

AÑO	CENTRO GESTOR	ÁREA FUNCIONAL		FONDO	POSICIÓN PRESUPUESTAL			
		AI	PP		PARTIDA	TG	DI	DG
2023	35C001	267158	\$223	111130	4419	1	1	77

Asimismo, se informa el presupuesto ejercido conforme a la tabla comunicada en el oficio que atiende el presente, y a las modalidades que fueron pagadas bajo el programa en comento:

Capítulo de gasto	Presupuesto aprobado	Presupuesto ejercido
1000	-	-
2000	-	-
3000	-	-
4000	\$ 1,000,000.00	\$ 999,350.00
<b>Total (en pesos)</b>	\$ 1,000,000.00	\$ 999,350.00
<b>Total (en porcentaje)</b>	100 %	99 %

AÑO	PROGRAMA	MODALIDAD	MINISTRACIONES Y/O SOLICITUDES	AUTORIZADO	EJERCIDO
2023	BIENESTAR, PARA PUEBLOS Y COMUNIDADES 2023	SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN Y TRADUCCIÓN DE LA RED DE INTERPRETES-TRADUCTORES EN LENGUAS INDÍGENAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO (SEPI).	10 SOLICITUDES	\$ 300,000.00	\$ 299,350.00
		PERSONAS BENEFICIARIAS FACILITADORAS DE SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN Y TRADUCCIÓN DE ATENCIÓN MÚLTIPLE DE LA SEPI	10 MINISTRACIONES	\$ 700,000.00	\$ 700,000.00
<b>TOTAL:</b>				\$ 1,000,000.00	\$ 999,350.00



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS Y  
COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES  
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviar un cordial saludo.

ATENTAMENTE

ING. MARIO GILBERTO GAYTÁN CERVANTES  
DIRECTOR EJECUTIVO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

C.C.E.P. Dra. Laura Ita Andehui Ruiz Mondragón - Secretaría de Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes [gestionsepil@gmail.com](mailto:gestionsepil@gmail.com)

SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN Y TRADUCCIÓN DE LA RED DE INTÉRPRETES-TRADUCTORES DE LA SEPI											
NO. DE SOLICITUD DE PAGO	OFICIO DE SOLICITUD	FECHA/HORA DE RECEPCIÓN	CLC'S	FECHA DE TRAMITE DE LAS CLC'S	FIRMA	MES SOLICITADO	MONTO SOLICITADO	MONTO PAGADO	DIFERENCIA	PERSONAS BENEFICIARIAS	NUMERO DE SERVICIOS OFRECIDOS
1	SEPI/DGDI/0319/2023	13/04/2023 12:07	100250	19/04/2023	FIRMA 4 (EN CUENTA DE CHEQUES)	MARZO	\$ 13,200.00	\$ 13,200.00	\$ -	39	172
2	SEPI/DGDI/0458/2023	02/06/2023 14:38:00 p. m.	100250	19/04/2023	FIRMA 4 (EN CUENTA DE CHEQUES)	ABRIL	\$ 20,900.00	\$ 20,900.00	\$ -		
3	SEPI/DGDI/0590/2023	03/0907/2023 14:02:00 p. m.	100250	19/04/2023	FIRMA 4 (EN CUENTA DE CHEQUES)	MAYO	\$ 13,200.00	\$ 12,650.00	\$ 550.00		
4	SEPI/DGDI/0678/2023	10/08/2023 12:42	100250	19/04/2023	FIRMA 4 (EN CUENTA DE CHEQUES)	JUNIO	\$ 32,450.00	\$ 32,450.00	\$ -		
5	SEPI/DGDI/0971/2023	09/10/2023 16:54	100250	19/04/2023	FIRMA 4 (EN CUENTA DE CHEQUES)	JULIO	\$ 31,150.00	\$ 31,150.00	\$ -		
6	SEPI/DGDI/0975/2023	10/10/2023 17:20:00 p. m.	100250	19/04/2023	FIRMA 4 (EN CUENTA DE CHEQUES)	AGOSTO	\$ 8,900.00	\$ 8,900.00	\$ -		
7	SEPI/DGDI/1048/2023	03/11/2023 16:00	100250	19/04/2023	FIRMA 4 (EN CUENTA DE CHEQUES)	SEPTIEMBRE	\$ 26,400.00	\$ 26,400.00	\$ -		
8	SEPI/DGDI/1194/2023	01/12/2023 13:23:00 p. m.	100250	19/04/2023	FIRMA 4 (EN CUENTA DE CHEQUES)	OCTUBRE	\$ 37,150.00	\$ 37,150.00	\$ -		
9	SEPI/DGDI/1248/2023	13/12/2023 11:08	100250	19/04/2023	FIRMA 4 (EN CUENTA DE CHEQUES)	NOVIEMBRE	\$ 72,950.00	\$ 72,950.00	\$ -		
10	SEPI/DGDI/1261/2023	20/12/2023 17:06:00 p. m.	100250	19/04/2023	FIRMA 4 (EN CUENTA DE CHEQUES)	DICIEMBRE	\$ 43,600.00	\$ 43,600.00	\$ -		
TOTAL							\$ 299,900.00	\$ 299,350.00	\$ 550.00		

IMPORTE ANUAL AUTORIZADO	SOLICITADO	EJERCIDO
\$ 300,000.00	\$ 299,900.00	\$ 299,350.00

DISPONIBLE	NO COBRADO	REINTEGRADO A LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS (SAF)
\$ 100.00	\$ 550.00	\$ 650.00

"BIENESTAR PARA PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS, 2023" PERSONAS BENEFICIARIAS FACILITADORAS DE SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN Y TRADUCCIÓN DE ATENCIÓN MÚLTIPLE DE LA SEPI 2023									
NO. DE MINISTRACIONES	OFICIO DE SOLICITUDES	FECHA/HORA DE RECEPCIÓN	CLC'S	FECHA DE TRAMITE DE LAS CLC'S	ESTATUS	MES SOLICITADO	MONTO SOLICITADO	PAGADO	PERSONAS BENEFICIARIAS
1	SEPI/DGDI/0423/2023	15/5/2023 11:18	100339	16/5/2023	PAGADO	MARZO	\$ 70,000.00	\$ 70,000.00	7
			100340	16/5/2023	PAGADO				
			100341	16/5/2023	PAGADO				
			100342	16/5/2023	PAGADO				
			100343	16/5/2023	PAGADO				
			100344	16/5/2023	PAGADO				
			100345	16/5/2023	PAGADO				
2	SEPI/DGDI/0508/2023	9/6/2023 13:45	100426	13/6/2023	PAGADO	ABRIL	\$ 70,000.00	\$ 70,000.00	7
			100429	13/6/2023	PAGADO				
			100430	13/6/2023	PAGADO				
			100431	13/6/2023	PAGADO				
			100432	13/6/2023	PAGADO				
			100433	13/6/2023	PAGADO				
			100434	13/6/2023	PAGADO				
3	SEPI/DGDI/0529/2023	21/6/2023 14:12	100464	22/6/2023	PAGADO	MAYO	\$ 70,000.00	\$ 70,000.00	7
			100465	22/6/2023	PAGADO				
			100466	22/6/2023	PAGADO				
			100467	22/6/2023	PAGADO				
			100468	22/6/2023	PAGADO				
			100469	22/6/2023	PAGADO				
			100470	22/6/2023	PAGADO				
4	SEPI/DGDI/0677/2023	10/8/2023 12:41	100619	14/8/2023	PAGADO	JUNIO	\$ 70,000.00	\$ 70,000.00	7
			100620	14/8/2023	PAGADO				
			100621	14/8/2023	PAGADO				
			100622	14/8/2023	PAGADO				
			100623	14/8/2023	PAGADO				
			100624	14/8/2023	PAGADO				
			100625	14/8/2023	PAGADO				
5	SEPI/DGDI/0682/2023	11/8/2023 12:19	100627	14/8/2023	PAGADO	JULIO	\$ 70,000.00	\$ 70,000.00	7
			100628	14/8/2023	PAGADO				
			100629	14/8/2023	PAGADO				
			100630	14/8/2023	PAGADO				
			100631	14/8/2023	PAGADO				
			100632	14/8/2023	PAGADO				
			100676	1/9/2023	PAGADO				
6	SEPI/DGDI/0922/2023	2/9/2023 12:00	100793	4/10/2023	PAGADO	AGOSTO	\$ 70,000.00	\$ 70,000.00	7
			100794	4/10/2023	PAGADO				
			100795	4/10/2023	PAGADO				
			100796	4/10/2023	PAGADO				
			100797	4/10/2023	PAGADO				
			100798	4/10/2023	PAGADO				
			100799	4/10/2023	PAGADO				
7	SEPI/DGDI/1033/2023	26/10/2023 14:48	100900	6/11/2023	PAGADO	SEPTIEMBRE	\$ 70,000.00	\$ 70,000.00	7
			100901	6/11/2023	PAGADO				
			100902	6/11/2023	PAGADO				
			100903	6/11/2023	PAGADO				
			100904	6/11/2023	PAGADO				
			100905	6/11/2023	PAGADO				
			100988	24/11/2023	PAGADO				
8	SEPI/DGDI/1132/2023	21/11/2023 16:31	100989	24/11/2023	PAGADO	OCTUBRE	\$ 70,000.00	\$ 70,000.00	7
			100990	24/11/2023	PAGADO				
			100991	24/11/2023	PAGADO				
			100992	24/11/2023	PAGADO				
			100993	24/11/2023	PAGADO				
			100994	24/11/2023	PAGADO				
			100995	24/11/2023	PAGADO				
9	SEPI/DGDI/1225/2023	7/12/2023 13:17	101063	12/12/2024	PAGADO	NOVIEMBRE	\$ 70,000.00	\$ 70,000.00	7
			101065	12/12/2024	PAGADO				
			101066	12/12/2024	PAGADO				
			101067	12/12/2024	PAGADO				
			101068	12/12/2024	PAGADO				
			101069	12/12/2024	PAGADO				
			101071	12/12/2024	PAGADO				
10	SEPI/DGDI/1273/2023	29/12/2023 12:37	101209	31/12/2023	PAGADO	DICIEMBRE	\$ 70,000.00	\$ 70,000.00	7
			101210	31/12/2023	PAGADO				
			101212	31/12/2023	PAGADO				
			101213	31/12/2023	PAGADO				
			101214	31/12/2023	PAGADO				
			101216	31/12/2023	PAGADO				
			101217	31/12/2023	PAGADO				
EJERCIDO							\$ 700,000.00		
IMPORTE ANUAL COMPROMETIDO							\$ 700,000.00		
SALDO POR EJERCER							\$		

PAGADO	COMPROMETIDO ANUAL	POR EJERCER	NO EJERCIDO
\$ 700,000.00	\$ 700,000.00	\$ -	\$ -



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS Y  
COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES  
DIRECCIÓN GENERAL DE DERECHOS INDÍGENAS



Ciudad de México, 15 de marzo de 2024  
OFICIO No. SEPI/DGDI/0282/2024  
**Asunto:** Se remiten cuestionarios  
relativos al Módulo de Análisis Cualitativo

**GEÓG. HAZZIEL PADILLA DOVAL**  
**DIRECTOR DE PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**  
PRESENTE

Reciba un cordial saludo y en seguimiento a la reunión de trabajo desarrollada el día martes 05 de marzo a las 13:00 horas relativo a la evaluación interna 2024 y conforme a lo señalado en los Lineamientos que a la letra señalan:

(...) *Para generar información valiosa y plural, se debe conocer la perspectiva de los siguientes actores:*

- a) *Al menos de una persona con cargo de responsabilidad directiva en el programa (director de área o superior);*
- b) *Al menos de una persona encargada directamente en la operación territorial del programa (personal de base, estructura, honorarios, facilitador de servicios, etc.) sin funciones directivas; (...)*

Remito los cuestionarios del módulo de Análisis Cualitativo, en cumplimiento al inciso a, le informo que fue realizado por el Mtro. Aarón Vilchis del Rey, Director de Comunidades Indígenas Residentes quien lo notificó mediante oficio SEPI/DGDI/DCIR/3478/2024; por cuanto al inciso b, fue llenado por el Lic. Reynaldo Flores López, Subdirector de Lenguas Indígenas.

En este sentido, se anexa copia simple del SEPI/DGDI/DCIR/3478/2024 donde se integran los cuestionarios solicitados.

Sin otro en particular, me despido de usted.

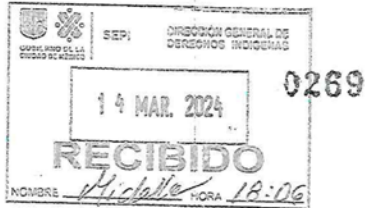
ATENTAMENTE

**LIC. RITA SALGADO VÁZQUEZ**  
**DIRECTORA GENERAL DE DERECHOS INDÍGENAS**

C.c.c.e.p. **Dra. Laura Ita Andehuj Ruíz Mondragón.**- Titular de la Secretaría de Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes. [gestionsepi@gmail.com](mailto:gestionsepi@gmail.com)  
**Lic. María Soledad Sarmiento Castellanos.**- Secretaria Particular de la Secretaría de Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes. [gestionsepi@gmail.com](mailto:gestionsepi@gmail.com)



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO



SECRETARÍA DE PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS Y  
COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES  
DIRECCIÓN GENERAL DE DERECHOS INDÍGENAS  
DIRECCIÓN DE COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES



Ciudad de México, a 14 de marzo de 2024  
**SEPI/DGDI/DCIR/3478/2024**  
**ASUNTO:** Llenado de cuestionario relativo al  
Módulo de Análisis Cualitativo

**LICDA. RITA SALGADO VAZQUEZ**  
**DIRECTORA GENERAL DE DERECHOS INDÍGENAS**  
**PRESENTE**

Por medio del presente y en atención al oficio **SEPI/DGDI/0226/2024** en el que solicita elaborar el cuestionario del módulo de Análisis Cualitativo con la finalidad de dar cumplimiento al inciso:

- a) *Al menos de una persona con cargo de responsabilidad directiva en el programa (director del área o superior)*

Asimismo, instruir a la Subdirección de Lenguas y al Líder Coordinador de Proyectos de Intérpretes dar cumplimiento al inciso:

- b) *Al menos de una persona encargada directamente en la operación territorial del programa (personal de base, estructura honorarios, facilitador de servicios, etc.) sin funciones directivas, (...)*

Por lo anterior, se anexa las respuestas de dichos cuestionarios, así como el oficio de respuesta **SEPI/DGDI/DCIR/SLI/093/2024**, suscrito por el Lic. Reynaldo Flores López, Subdirector de Lenguas Indígenas.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

ATENTAMENTE

**MTRO. AARÓN VILCHIS DEL REYO**  
**DIRECTOR DE COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES**

C.c.c.e.p. Dra Laura Ita Andehui Ruiz Mondragón.- Secretaria de Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes  
Lic. María Soledad Sarmiento Castellanos. Secretaria Particular. SEPI. [gestionsepi@gmail.com](mailto:gestionsepi@gmail.com)  
Lic. Reynaldo Flores López. Subdirector de Lenguas Indígenas

Fray Servando Teresa de Mier 198, Col. Centro, Alcaldía  
Cuauhtémoc, C.P. 06090 Ciudad de México  
Tel.5511026500

CIUDAD INNOVADORA  
Y DE DERECHOS

GOBIERNO CON  
ACENTO SOCIAL

Cargo: Director de Comunidades Indígenas Residentes

1. Diagnóstico y planeación

*Preguntas guía*

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

El Programa Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023, en la modalidad de Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios de Interpretación y Traducción de Atención Múltiple participaron personas hablantes de las lenguas indígenas con mayor demanda, así mismo se implementaron mecanismos de control, que permitió que cada Persona Facilitadora realizará sus informes semanales e informes mensuales, lo cual permitió tener un mejor soporte y transparencia en cuando a las actividades realizadas durante el mes, los cuales se anexan las evidencias mensuales.

En relación a la modalidad de la Red de Intérpretes y Traductores, se implementó la actualización de los documentos y datos de contacto de las personas que están integradas en el Padrón con el fin de tener los datos actualizados y poder contactar con ellos en cuando se requiera una solicitud de servicio de interpretación y traducción.

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 la gestión y operación del programa se usaron como documentos bases. Los que se enlistan a continuación:

- Censo Nacional de Población y Vivienda 2020.
- Catálogo de Lenguas Indígenas Nacionales 2008.
- Padrón de la Red de intérpretes y traductores de la SEP en 2019.
- La Subsecretaría del Sistema Penitenciario de la Ciudad de México, y el Programa de revitalización, fortalecimiento y desarrollo de las lenguas indígenas nacionales 2008-2012 (INALI, 2010). En lo que respecta a la evaluación de los resultados del programa; la Ley de Evaluación de la Ciudad de México.



- Programa de Gobierno de la Ciudad de México 2019- 2024.
- Ley de Derechos de los Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes de la Ciudad de México.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México.
- Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.
- Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México.
- Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal.
- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.
- Programa General de Derechos Humanos de la Ciudad de México.
- Programa General de Igualdad de Oportunidades y No Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Convenio Núm. 169 de la OIT sobre Pueblos Indígenas y Tribales.
- Reglamento de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México.
- Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Programa de Equidad para los Pueblos Indígenas, Originarios y Comunidades de Distinto Origen Nacional. Red de Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas Nacionales de la CDMX.

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

### *Preguntas guía*

#### **1. ¿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?**

Los avances que hubo en el ejercicio fiscal pasado se basaron en los procedimientos administrativos, en el caso de la modalidad de servicios de interpretación y/o traducción realizados por la Red de Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas, la persona integrante de la Red que sea designada mediante oficio, solicitará a la dependencia donde prestó el servicio designado, envíe la constancia del servicio a la Subdirección de Lenguas Indígenas,

con el fin de reunir los documentos establecidos para la liberación del pago correspondiente al servicio.

Respecto a las Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios de Interpretación y Traducción para una Atención Múltiple, deberán entregar un informe semanal y mensual que describa cada una de las actividades realizadas y que serán designadas por la Subdirección de Lenguas Indígenas y coordinación con la persona titular del LCP.

El informe mensual se entregó en el último día hábil del mes correspondiente, en los formatos que se establecidos para tal efecto y contenían la evidencia documental de las actividades realizadas, el cual deberá estar firmado por la persona LCPI, la SLI y la DCIR. Este documento fungirá como evidencia para la gestión de los apoyos económicos correspondientes a cada una de sus ministraciones, para que la DGDl le solicite a la DEAF los apoyos económicos correspondientes.

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

Es necesario la difusión del material final, para lograr los objetivos y alcances estimados, así mismo la divulgación a través de redes sociales, para que la población involucrada tenga conocimiento del material de traducción e interpretación para hacer accesible la información, programas, obras y servicios del gobierno de la Ciudad de México, así mismo solicitar a las dependencias que solicitan los servicios de interpretación y traducción trabajar en materiales audiovisuales con el fin de tener un mayor impacto y alcance en nuestra población objetivo.

**3. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2023?**

La evolución del presupuesto asignado al actual programa, ayuda a beneficiar de manera directa a un mayor número de personas en ambas modalidades, aun así, los pagos de los servicios de interpretación y traducción siguen siendo bajo si se compara con los pagos que se le realiza en otras lenguas que no son indígenas.

**4. Seguimiento y monitoreo de las actividades**

*Preguntas guía*

1. **¿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 ha implementado informes de actividades semanales y mensuales, fichas técnicas de actividades, plan de trabajo, minutas de reuniones de actividades, junto con las notas informativas. Así mismo se establecieron mecanismos de control para dar un mayor seguimiento a las actividades realizadas en ambas modalidades.

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

El retraso en la aprobación de las Reglas de Operación por parte de COPLADE, para resolver el tema es necesario establecer mesas de trabajo en el último trimestre del año con las áreas involucradas de la Secretaría.

3. **¿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?**

Se ha avanzado con la sistematizado de la información sobre los servicios de interpretación (horas-ámbitos) y traducción (Cuartillas-ámbitos), el número de instituciones que solicitan los servicios, esto con el fin de medir el impacto del programa a nuestra población objetivo.

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

Para el presente año (2024) se modificaron los indicadores con el fin de conocer el impacto del programa social dentro de nuestra población objetivo

#### 4. Resultados

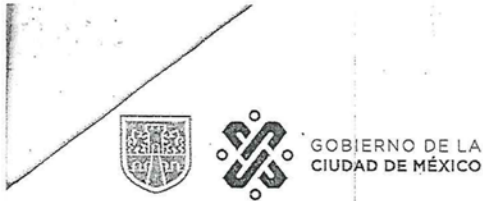
##### *Preguntas guía*

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

Se ha dado mayor seguimiento a la capacitación tanto a la red de intérpretes como a los facilitadores, para expandir y dar cumplimiento a los objetivos del Programa Social.

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

Implementar los mecanismos de control necesarios, con el objetivo de llevar un control efectivo en ambas modalidades la Red de Interpretes y traductores y las Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios de Interpretación y Traducción para una atención múltiple”.



SECRETARÍA DE PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES  
DIRECCIÓN GENERAL DE DERECHOS INDÍGENAS  
DIRECCIÓN DE COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES  
SUBDIRECCIÓN DE LENGUAS INDÍGENAS



Ciudad de México a 14 de marzo de 2024  
OFICIO No. SEPI/DGDI/DCIR/SLI/093/2024  
Asunto: Cuestionario del módulo de análisis cualitativo.

MTRO. AARÓN VILCHIS DEL REYO  
DIRECTOR DE COMUNIDADES INDÍGENAS  
PRESENTE

Por medio del presente reciba un cordial saludo, en atención al oficio SEPI/DGDI/DCIR/3477/2024, a través del cual solicita la elaboración del cuestionario del módulo de Análisis Cualitativo con la finalidad de dar cumplimiento al inciso:

- b) Al menos de una persona encargada directamente en la operación territorial del programa (personal de base, estructura, honorarios, facilitador de servicios, etc.) sin funciones directivas; (...)

Mismo que se señala en los Lineamientos, derivado de lo anterior, se anexa el archivo electrónico correspondiente.

Sin otro particular, quedo a sus órdenes.

*Reynaldo Flores López*

ATENTAMENTE

LIC. REYNALDO FLORES LÓPEZ  
SUBDIRECTOR DE LENGUAS INDÍGENAS

C.c.c.e.p. Dra. Laura Ita Andehui Ruiz Mondragón. - Titular de la SEPI. - gestionsepi@gmail.com  
Licda. María Soledad Sarmiento Castellanos. - Secretaria Particular de la SEPI. - gestionsepi@gmail.com  
Lic. Rita Salgado Vázquez. - Directora General de Derechos Indígenas. - dgdi.sepi0@gmail.com

Revisó/ *[Signature]* Elaboró/ *[Signature]*



Cargo: Subdirector de Lenguas Indígenas

1. Diagnóstico y planeación

*Preguntas guía*

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

El Programa Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023, en la modalidad de Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios de Interpretación y Traducción de Atención Múltiple participaron **siete** personas hablantes de las lenguas indígenas con mayor demanda, así mismo se implementaron nuevos mecanismos de control, con el objetivo de tener un mayor control de las actividades mensuales que realizan, los cuales son los informes semanales y las evidencias fotográficas.

En la modalidad de la Red de Intérpretes y Traductores, se implementó la actualización de las personas que se encuentran en el Padrón de Interpretes, con el fin de tener los datos actualizados y hacer más eficaz la parte administrativa a la hora de designar un servicio de interpretación y/o traducción.

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

Se usaron los siguientes documentos:

- Censo Nacional de Población y Vivienda 2020.
- Catálogo de Lenguas Indígenas Nacionales 2008.
- Padrón de la Red de intérpretes y traductores de la SEPI en 2019.
- La Subsecretaría del Sistema Penitenciario de la Ciudad de México, y el Programa de revitalización, fortalecimiento y desarrollo de las lenguas indígenas nacionales 2008-2012 (INALI, 2010). En lo que respecta a la evaluación de los resultados del programa; la Ley de Evaluación de la Ciudad de México.
- Programa de Gobierno de la Ciudad de México 2019- 2024.

- Ley de Derechos de los Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes de la Ciudad de México.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México.
- Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.
- Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México.
- Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal.
- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.
- Programa General de Derechos Humanos de la Ciudad de México.
- Programa General de Igualdad de Oportunidades y No Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Convenio Núm. 169 de la OIT sobre Pueblos Indígenas y Tribales.
- Reglamento de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México.
- Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Programa de Equidad para los Pueblos Indígenas, Originarios y Comunidades de Distinto Origen Nacional. Red de Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas Nacionales de la CDMX.

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

### *Preguntas guía*

#### **1. ¿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 implementaron diversos mecanismos de control, para hacer más eficaz los tramites administrativos, las personas de la Red de Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas a las que se les designe un servicio deberán solicitar su constancia a la dependencia correspondiente para completar los documentos necesarios para la gestión del pago.

En el caso de las Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios de Interpretación y Traducción para una Atención Múltiple, realizaron informes semanales y mensuales, para

plasmar las actividades designadas y establecidas por la Subdirección de Lenguas Indígenas y el LCP.

El informe mensual se entregó en el último día hábil del mes correspondiente, en los formatos que se establecieron para tal efecto y contenían la evidencia documental de las actividades realizadas.

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

Se planea mejorar la calidad y vías de difusión de los materiales realizados por las Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios de Interpretación y Traducción para una Atención Múltiple, para tener el número aproximado de beneficiarios indirectos, con el fin de hacer más accesible la información, programas, obras y servicios del gobierno de la Ciudad de México.

**3. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2023?**

El aumento presupuestal favorece a beneficiar en ambas modalidades a más personas de la población objetivo, con el fin de procurar mayor efectividad en los diversos ámbitos.

**4. Seguimiento y monitoreo de las actividades**

*Preguntas guía*

**1. ¿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 ha implementado informes de actividades semanales y mensuales, fichas técnicas de actividades, plan de trabajo, minutas de reuniones de actividades, notas informativas.

Así mismo se establecieron mecanismos de control para dar un mayor seguimiento a las actividades realizadas en ambas modalidades.

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



El retraso en la aprobación de las Reglas de Operación por parte de COPLADE, para resolver el tema es necesario establecer mesas de trabajo en el último trimestre del año con las áreas involucradas de la Secretaría.

**3. ¿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?**

Se ha avanzado con la sistematización de la información sobre los servicios de interpretación respecto a las horas, las cuartillas y los ámbitos, el número de instituciones que solicitan los servicios, esto con el fin de medir el impacto del programa a nuestra población objetivo.

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

Para el presente año (2024) se modificaron los indicadores para conocer el impacto del programa social dentro de nuestra población objetivo

**4. Resultados**

*Preguntas guía*

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

Se ha dado mayor seguimiento a los procesos de inducción en ambas modalidades, las Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios de Interpretación y Traducción para una atención múltiple y la Red de Interpretes y traductores, para expandir y dar cumplimiento a los objetivos del Programa Social.

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

Implementar los mecanismos de control necesarios, con el objetivo de llevar un control efectivo en ambas modalidades la Red de Interpretes y traductores y las Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios de Interpretación y Traducción para una atención múltiple”.

**CARGO: DIRECTOR DE PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN****1. Diagnóstico y planeación***Preguntas guía*

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

En el último ejercicio fiscal, se han logrado avances significativos en varios aspectos relacionados con los procesos de planeación del programa, dentro de estos cambios se identifica la definición de estrategias generales, particularmente en la definición de los objetivos para garantizar la relevancia y el ajuste de enfoques estratégicos para adaptarse a cambios en el entorno operativo o en las necesidades de la población objetivo; además, se establecieron metas específicas dentro de un Plan Anual de Trabajo.

122

También se realizaron ajustes en la integración de personas beneficiarias facilitadoras de servicios de atención múltiple, y con ello la inclusión de personas con las habilidades y experiencia necesarias para llevar a cabo las traducciones y servicios del programa.

Se han implementado sistemas de seguimiento y monitoreo para mantenerse al tanto del avance y garantizar que se cumplan los plazos establecidos, por ello, trimestralmente se requiere al área operativa el avance de metas y resultados de los indicadores.

**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 mejorar la gestión del programa y monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada, se sugieren añadir los siguientes documentos, fuentes de información o registros administrativos:

- Datos demográficos y socioeconómicos: Utilizar datos demográficos y socioeconómicos para comprender mejor la población afectada y sus características, incluyendo variables como edad, género, nivel educativo, ingresos, acceso a servicios básicos, entre otros.

- Informes gubernamentales: Obtener informes y datos de instancias gubernamentales relevantes a nivel local, regional y nacional que estén involucradas en la atención de la problemática en cuestión. Estos informes pueden proporcionar información sobre políticas, programas existentes y resultados de intervenciones anteriores.
- Indicadores de impacto y resultados: Desarrollar indicadores específicos para medir el impacto y los resultados del programa en la población afectada. Estos indicadores deben ser claros, medibles y vinculados a los objetivos y metas del programa, permitiendo evaluar su efectividad a lo largo del tiempo.

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

### *Preguntas guía*

#### **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 han realizado importantes ajustes y cambios en los procesos de entrega de los servicios de traducción e interpretación con el objetivo de mejorar la eficiencia, la calidad y la capacidad de respuesta a las necesidades de la población.

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

Para mejorar los mecanismos de difusión de las acciones y resultados del programa en próximos ejercicios fiscales, es necesario considerar algunas medicaciones como:

**Diversificación de canales de comunicación:** Explorar y utilizar una variedad de canales de comunicación para llegar a una audiencia más amplia y diversa. Esto puede incluir medios tradicionales como prensa, radio y televisión, así como medios digitales como redes sociales, sitios web, blogs y aplicaciones móviles.

**Segmentación de la audiencia:** Identificar y segmentar la audiencia del programa para adaptar los mensajes y la información según sus intereses, necesidades y características demográficas. Esto permitirá una comunicación más efectiva y relevante para cada grupo objetivo.

Transparencia y rendición de cuentas: Priorizar la transparencia y la rendición de cuentas en la comunicación sobre las acciones y resultados del programa. Esto implica compartir información de manera clara y accesible, proporcionando datos verificables y respondiendo de manera abierta a preguntas y preocupaciones de la audiencia.

Evaluación y retroalimentación: Incorporar mecanismos de evaluación y retroalimentación en los canales de comunicación para recopilar comentarios y sugerencias de la audiencia sobre la efectividad de los mensajes y la información proporcionada. Esto permitirá ajustar y mejorar continuamente las estrategias de difusión.

### **5. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2023?**

El presupuesto del programa social aumentó pasando de 600 mil, a un 1 millón de pesos, este incremento frente a los últimos años podría indicar un mayor reconocimiento de la importancia del programa y un compromiso renovado para abordar el problema que el programa está diseñado para enfrentar. Un aumento en el monto entregado podría sugerir una mayor inversión en la implementación de actividades y en la provisión de servicios o bienes a la población objetivo.

124

### **3. Seguimiento y monitoreo de las actividades**

*Preguntas guía*

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

Se han realizado varios avances significativos dentro del programa social, como la definición y desarrollo de indicadores clave de desempeño para medir el progreso y los resultados de las actividades del programa. Estos indicadores son específicos, medibles, alcanzables, relevantes y limitados en el tiempo, lo que permite una evaluación objetiva del rendimiento del programa. También, se establecieron mecanismos de reporte regular de los indicadores para garantizar una comunicación fluida y oportuna sobre el progreso de las actividades del programa. Esto puede incluir la presentación de informes mensuales, trimestrales o anuales a las partes interesadas.

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

Dentro de los efectos no previstos se puede identificar la emisión tardía de las Reglas de Operación del programa social, que tuvo efectos como:

Retraso en la implementación: La falta de Reglas de Operación claras y oportunas retrasa el inicio de las actividades del programa, lo que a su vez puede afectar la entrega de servicios o beneficios a las y los beneficiarios previstos.

Dificultades en la planificación y presupuestación: Los responsables de la implementación del programa pueden enfrentar dificultades en la entrega de recursos debido a la falta de certeza sobre los requisitos y disponibilidad del recurso.

Para abordar estos efectos no previstos y resolver la emisión tardía de las Reglas de Operación del programa, se ha implementado como mecanismo de control, la coordinación al interior de la Secretaría con los actores involucrados para actualizar oportunamente las reglas en comento y agilizar los procesos administrativos y de aprobación necesarios para la emisión de las Reglas de Operación, con el objetivo de evitar retrasos futuros y garantizar una implementación más eficiente del programa.

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

Se han realizado varios avances para fortalecer los sistemas de información que apoyan la operación del programa, como la capacitación y entrenamiento para el personal involucrado en la operación del programa. Además, con el reporte continuo de información se mejora la calidad de los datos. Esto garantiza la fiabilidad y la precisión de la información utilizada en la toma de decisiones relacionadas con el programa.

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

Los indicadores de resultados del programa son esenciales para evaluar su efectividad y éxito. Para determinar su idoneidad, es crucial considerar su alineación con los objetivos del programa y su capacidad para ofrecer

una imagen precisa del impacto de las intervenciones. Aunque hasta ahora los indicadores de resultados del programa han sido útiles para medir el progreso hacia los objetivos establecidos en cada nivel, se han realizado ajustes en respuesta a las recomendaciones de órganos fiscalizadores. Estos ajustes, implementados a partir de 2024, se han diseñado para asegurar que los indicadores cumplan con las guías metodológicas aplicables.

#### 4. Resultados

##### *Preguntas guía*

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

Se han implementado significativas iniciativas para fortalecer el desarrollo de capacidades y la formación de las personas encargadas de proporcionar interpretaciones y traducciones. Estas acciones han generado un notable aumento en el desempeño de la Red de Intérpretes y Traductores, lo que ha ampliado la capacidad institucional para ofrecer un servicio de mayor calidad en las lenguas indígenas nacionales requeridas. Estos progresos han incidido positivamente en la calidad y eficacia de los servicios de interpretación y traducción, asegurando un acceso efectivo a la información y los servicios públicos para las personas que hablan lenguas indígenas. Asimismo, han fortalecido las capacidades institucionales, mejorando la atención y respuesta a las necesidades de la población indígena.

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

Para mejorar los resultados del programa a partir de 2024, se propone fortalecer la coordinación entre las diferentes instituciones y organismos involucrados en la implementación del programa. Esto garantizará una colaboración efectiva y aprovechar sinergias para maximizar su impacto.

Asimismo, se puede aprovechar la tecnología de manera más efectiva para mejorar la gestión y el monitoreo del programa. Esto puede incluir la implementación de sistemas de información integrados, plataformas en línea para la recopilación de datos y el análisis avanzado de datos para obtener información más detallada sobre su desempeño.

Continuar con programas de capacitación y desarrollo del personal es crucial para mejorar sus habilidades técnicas, de gestión y liderazgo. Esto asegurará

que el equipo esté mejor preparado para enfrentar desafíos y cumplir con los objetivos del programa de manera eficiente y efectiva.

Por último, establecer un sistema robusto de monitoreo y evaluación continua permitirá realizar un seguimiento regular del progreso del programa y ajustar las estrategias según sea necesario. Esto facilitará la identificación rápida de desafíos y la adopción de medidas correctivas para garantizar el logro de los resultados esperados.



ANEXO 3

**ESTRATEGIA METODOLÓGICA  
PARA EL LEVANTAMIENTO DE LAS  
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  
DE PROGRAMAS SOCIALES, 2024  
OPERADOS POR LA SECRETARIA DE  
PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS  
Y COMUNIDADES INDÍGENAS  
RESIDENTES**



# Indice

<b>INTRODUCCIÓN.</b>	<b>130</b>
<b>OBJETIVO GENERAL.</b>	<b>131</b>
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</b>	<b>131</b>
<b>I. Caracterización del programa social.</b>	<b>132</b>
1.1 Programa Social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023.	
<b>II. Explicación sobre la estrategia de muestreo que se aplicará y su justificación.</b>	<b>134</b>
<b>III. Identificación de los requerimientos de recursos humanos, materiales, presupuestarios, de infraestructura y equipamiento.</b>	<b>135</b>
<b>V. Cuestionario o cuestionarios que se aplicarán a las personas beneficiarias.</b>	<b>136</b>
<b>VI. Estrategia para la obtención del consentimiento informado por parte de las personas beneficiarias de los programas sociales.</b>	<b>148</b>

## INTRODUCCIÓN.

La Ley de Evaluación de la Ciudad de México, en su artículo cuarto, establece que la evaluación será interna y externa. Específicamente, la evaluación interna es la que deben efectuar anualmente y, conforme a los lineamientos que emita el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México, los entes de la Administración Pública y las alcaldías que ejecuten programas en materia de desarrollo económico, social, urbano, rural, seguridad ciudadana y medio ambiente.

En ese sentido, y conforme a lo señalado en los Lineamientos para realizar las evaluaciones internas del ejercicio 2022, se señaló que el Evalúa publicaría los lineamientos específicos para elaborar las encuestas de satisfacción; con la finalidad de generar una estrategia para crear las capacidades e instrumentos necesarios para levantar encuestas de satisfacción de personas beneficiarias y/o usuarias de programas sociales, que contribuyan a la elaboración de la evaluación interna, y con ello, conocer las expectativas y percepciones de las personas beneficiarias que reciben los bienes y/o servicios de los programas sociales de la Ciudad, como una forma de complementar la información generada por los indicadores establecidos en las reglas de operación.

| 130

Por ello y en atención a lo establecido en los Lineamientos referidos en el párrafo anterior se presenta la actualización de la **ESTRATEGIA METODOLÓGICA PARA EL LEVANTAMIENTO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES, OPERADOS POR LA SECRETARIA DE PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES**, un documento que establece la ruta para el levantamiento de la opinión de las personas beneficiarias del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas implementado en el ejercicio 2023.

## OBJETIVO GENERAL.

Diseñar y aplicar encuestas de satisfacción de personas beneficiarias en el marco de las evaluaciones internas del año 2023, contribuyendo a la producción de información pública relevante sobre el programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023, la identificación de áreas de mejora y la participación ciudadana en el proceso de evaluación y planeación de políticas públicas.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

1. Conocer el grado de satisfacción de las personas beneficiarias del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023
2. Identificar en qué medida el programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023 contribuye a la satisfacción de necesidades específicas, a resolver o apoyar en la solución del problema que se plantea resolver.

## I. CARACTERIZACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.

En el presente apartado se realiza una breve descripción sobre el objetivo de cada uno de los programas sociales, destacando las características de la población objetivo, el presupuesto, el perfil de personas beneficiarias a las que se levantará la encuesta, los bienes y servicios que presta, entre otros aspectos.

### 1.1 Programa Social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023.

Durante el ejercicio presupuestal de 2023, se implementó el programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas”, con el objetivo de promover el acceso ampliado de las personas pertenecientes a pueblos originarios, barrios indígenas y comunidades indígenas a diversos servicios públicos y privados, así como a la información pública y la administración de justicia en sus propias lenguas. Esto se logró mediante el otorgamiento de servicios de interpretación y traducción en lenguas indígenas nacionales, fomentando el uso efectivo de estas lenguas como parte integral de la identidad nacional y contribuyendo a la eliminación de la discriminación estructural y lingüística hacia la población indígena.

132

Población objetivo: De acuerdo al Censo de Población y Vivienda, 2020, en la Ciudad de México habitan 289 mil 139 personas en hogares indígenas, de las cuales 125,153 personas hablan alguna lengua indígena (66, 922 mujeres y 58,231 hombres). Estas personas se encuentran en los espacios de la vida pública y privada de la Ciudad de México. En cada uno de estos espacios sociales, la población objetivo presenta necesidades particulares de intervención y acciones específicas de atención en función de los ámbitos de intervención y mediación lingüística y cultural (justicia, salud, educación, servicio social, etc.).

En ese sentido, se consideró a toda persona que necesite de intervención y acciones específicas de atención en función de los ámbitos de intervención y mediación lingüística y cultural (justicia, salud, educación, servicio social, etc.).

Presupuesto: El presupuesto autorizado para el ejercicio 2023 fue de \$ 1,000,000.00 (Un millón de pesos, 00/100.M.N), el cual se distribuyó de la siguiente manera:

Actividad	Presupuesto
Servicios de interpretación y traducción a personas en situación de vulnerabilidad, no predecibles y que requieren atención, presencial o virtual de manera personal realizados por personas de la Red de Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México.	\$ 300,000.00
Servicios de interpretación y traducción por personas beneficiarias facilitadoras de servicios de atención múltiple.	\$ 700,000.00
<b>TOTAL</b>	\$ 600,000.00

#### a) Persona Beneficiarias

- Personas intérpretes o traductoras inscritas en la Red de Intérpretes-Traductoras de la SEPI: personas que recibieron apoyo monetario al brindar 1) servicios de interpretación a personas indígenas en situación de vulnerabilidad, no predecibles y que requieren atención personal, en formato presencial o virtual; 2) servicios de traducción en situaciones no predecibles y que requieren atención para el cumplimiento de los derechos humanos y lingüísticos.

- Personas beneficiarias facilitadoras de servicios de atención múltiple: Personas que recibieron apoyo monetario mensual para realizar las siguientes actividades:

1. Realizar servicios de interpretación y traducción para el acceso a la justicia de la población indígena en la Ciudad de México.
2. Realizar servicios de interpretación y traducción para el acceso a la salud la jurisdicción de la población indígena en la Ciudad de México. Así como visibilizar la pluriculturalidad y el plurilingüismo de la Ciudad de México.
3. Elaborar traducciones en lenguas indígenas para hacer accesible la información, programas, obras y servicios del gobierno de la Ciudad de México.
4. Participar en actividades formativas en materia de interpretación traducción y derechos lingüísticos para incrementar la capacidad institucional de respuesta, atención y servicio en lenguas indígenas.

5. Apoyar la realización de talleres en materia de interpretación y traducción en lenguas indígenas nacionales para la capacitación y sensibilización de los servidores públicos y población en general que permitan ampliar el conocimiento de los derechos lingüísticos de la población indígena y la especificidad de la interpretación en lenguas indígenas.

6. Participar en actividades y eventos que requieran servicios de interpretación y/o traducción con la finalidad de expandir el uso de las lenguas indígenas nacionales en los espacios públicos de la Ciudad de México.

7. Apoyar la elaboración de materiales de trabajo, documentación y propuestas en materia de interpretación y traducción en lenguas indígenas para fortalecer las capacidades institucionales de atención a la población indígena.

8. Brindar servicios de interpretación y traducción, así como acompañamiento y mediación intercultural que facilite los procesos de gestión y administrativos para el acceso a los servicios, obras, programas e información pública del gobierno de la ciudad de México.

## II. EXPLICACIÓN SOBRE LA ESTRATEGIA DE MUESTREO QUE SE APLICARÁ Y SU JUSTIFICACIÓN.

Considerando que el programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023, cuenta con un padrón de personas beneficiarias, en la selección de la muestra se aplicará fórmula proporcionada en los Lineamientos, y se realizará el muestreo aleatorio simple o sistemático en intervalos de 1. Para ello, la Dirección de Planeación, Seguimiento y Evaluación elegirá una muestra a partir del total de beneficiarios al finalizar el ejercicio 2023, como a continuación se detalla:

Nombre del programa social	Tipo de beneficiario	Total de beneficiarios	Muestra
Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023	Personas beneficiarias facilitadoras de servicios	7	7
	Personas intérpretes o traductoras inscritas en la Red de Intérpretes-Traductoras de la SEPI	39	22

Fuente. Elaboración propia

### III. IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS, MATERIALES, PRESUPUESTARIOS, DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO.

Para la aplicación de las encuestas de satisfacción se realizarán diversas actividades, las cuales requieren de los siguientes recursos humanos y materiales.

Actividades	Materiales e insumos	Número de personas requeridas
Adaptación de encuesta en Google Forms.	Computadora, acceso a internet	1
Capacitación a personas que aplicarán el formulario.	Computadora	2
Prueba piloto.	Computadora, acceso a internet, teléfono celular o teléfono fijo	1
Revisión y validación de información recabada en prueba piloto.	Computadora	1
Realización de adecuaciones a formulario de Encuesta.	Computadora, internet	1
Aplicación de encuesta de satisfacción.	Computadora, acceso a internet, teléfono celular o teléfono fijo	1
Análisis de Resultados.	Computadora	2
Elaboración e integración de la valoración de la satisfacción de beneficiarios.	Computadora	2

#### **IV. IDENTIFICACIÓN DE LA MODALIDAD DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTA.**

El levantamiento de las encuestas para ambos programas sociales será mediante el Formulario de Google Forms. Para ello, se remitirá la liga de acceso a las personas beneficiarias de los dos programas sociales. En caso de que la persona beneficiaria no cuente con acceso a internet, se realizará vía telefónica. La persona servidora pública dependiente de la Dirección de Planeación, Seguimiento y Evaluación que realice la llamada telefónica al beneficiario, llenará el formulario de Google Forms en tiempo real.

#### **V. CUESTIONARIO O CUESTIONARIOS QUE SE APLICARÁN A LAS PERSONAS BENEFICIARIAS.**

El Cuestionario del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023, en su componente Beneficiarias Facilitadoras de servicios, contiene las siguientes preguntas:

ENCUESTA PROGRAMA SOCIAL BIENESTAR PARA PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS  
PERSONAS BENEFICIARIAS FACILITADORAS DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÚLTIPLE



Sección	Reactivos o Preguntas	Respuesta
<b>Dimensión: 1.Socioeconómica</b>		
1.1 Información general del beneficiario	Sexo	1. Hombre 2. Mujer
	Edad	
	Ocupación	
	Alcaldía	
	Colonia	
	Nivel Escolar	1. Sin estudios 2. Primaria incompleta_____Grado_____ 3. Primaria 4. Secundaria incompleta_____Grado_____ 5. Secundaria 6. Preparatoria incompleta_____Grado_____ 7. Preparatoria 8. Licenciatura incompleta_____Años_____ 9. Licenciatura 10. Maestría incompleta 11. Maestría 12. Doctorado incompleto 13. Doctorado
	Hablante de lengua indígena:	1. Si 2.¿Cuál?_____Variante:_____ 3. No
	¿Podría indicar cuál es su Ingreso personal?	1. Entre 0 y 5, 000 pesos al mes 2. Entre 5,000 y 10,000 pesos al mes 3. Entre 10,000 y 15,000 pesos al mes 4. Entre 15,000 y 20,000 pesos al mes 5. Entre 20,000 y 25,000 pesos al mes 6. Más de 25,000 pesos al mes

Sección	Reactivos o Preguntas	Respuesta
<b>Dimensión: 2. Expectativas</b>		
2.1 Conocimiento del Programa	1. ¿Por qué se interesó en ser beneficiario del programa social?	1. Falta de recursos económicos 2. Deseo de participar en actividades comunitarias 3. Interés por el bien o servicio que proporciona el programa. 4. Fue inscrito sin solicitarlo 5. Recomendación de un familiar o amigo 6. Porque cubro los requisitos del programa 7. Otro
	2. ¿Cómo se enteró de la existencia del programa social y su convocatoria?	*Puede seleccionar más de una opción 1. Familiares o amigos 2. Servidores públicos o promotores 3. Propaganda impresa 4. Internet 5. Televisión 6. Redes sociales 7. Radio 8. Medios de comunicación impresos (revistas, periódicos, etc.) 9. Participando en otro programa social 10. Otro: Especifique_____
	3. ¿Considera usted que la difusión del programa social y su convocatoria fue adecuada?	1. Sí 2. No
2.2 Percepción del programa	4. Antes de entrar al programa social, ¿qué expectativas tenía usted?	1. Que me ayudaría mucho 2. Que me ayudaría en algo 3. Que me ayudaría poco 4. Que no me ayudaría

Sección	Reactivos o Preguntas	Respuesta
<b>Dimensión: 3. Calidad de gestión</b>		
3.1 Eficiencia en el proceso de incorporación	5. Considera usted que su proceso de inscripción al programa fue sencillo, ágil y transparente?	1. Sí 2. No
3.2 Eficiencia en el proceso de incorporación	6. ¿Conoce usted cual es el objetivo del programa social?	1. Sí 2. No
	7. ¿Conoce usted los derechos y obligaciones adquiridas al ser persona beneficiaria facilitadora de servicios?	1. Sí 2. No
	8. ¿Cuánto tiempo tardaron en notificarle que su solicitud de ingreso al programa había sido aprobada?	1. Menos de 15 días 2. De 15 a 30 días 3. De 1 a 2 meses 4. 2 meses o más
3.3 Atención al beneficiario	9. ¿El trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso?	1. Sí 2. No
	10. ¿La entrega del apoyo se realizó en tiempo y forma?	1. Sí 2. No

Sección	Reactivos o Preguntas	Respuesta
<b>Dimensión: 4. Calidad del beneficio</b>		
4.1 Promotores, facilitadores o prestadores de servicios	11. ¿Cómo califica el seguimiento que realizó el personal que operó el programa social a las actividades que desempeñó?	1. Muy bueno 2. Bueno 3. Regular 4. Malo 5. Muy malo
4.2 Pertinencia del beneficio	12. Del 1 al 10, ¿en qué medida las características del apoyo entregado se apegan a sus necesidades?	*1 muy poco y 10 totalmente 1. 1 2. 10
	13. ¿Usted solventó alguna necesidad como consecuencia de recibir el apoyo que otorga el programa social?	1. Sí 2. No
	14. ¿En qué contribuyó el beneficio a mejorar su calidad de vida?	*Puede seleccionar más de una opción 1. Salud 2. Alimentación 3. Vivienda 4. Seguridad 5. Servicios básicos 6. Familiar 7. Social 8. Otro: especifique
4.3 Impacto del beneficio	15. Del 1 al 10, en comparación con su situación previa a su pertenencia al programa social, ¿cómo calificaría su situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio?	*1 muy poco y 10 totalmente 1. 1 2. 10
4.4 Valoración del beneficio	16. ¿Cómo calificaría el beneficio entregado?	1. Muy bueno 2. Bueno 3. Regular 4. Malo 5. Muy malo

Sección	Reactivos o Preguntas	Respuesta
<b>Dimensión: 5. Contraprestación</b>		
5.1 Actividades adicionales	17. ¿El programa social le solicitó algún bien y/o servicio adicional a sus actividades como facilitador (a) para recibir el apoyo?	1. Sí _____ ¿Cual? _____ 2. No
<b>Dimensión: 6. Participación y cohesión social</b>		
6.1 Compromiso comunitario y cohesión familiar	18. ¿Participó más en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?	1. Sí 2. No
	19. ¿Su interés por asuntos públicos y de la comunidad ha cambiado a raíz de pertenecer al programa social?	1. Sí 2. No
<b>Dimensión: 7. Satisfacción</b>		
7.1 Satisfacción por rubro del programa	20. ¿El programa social cumplió con sus expectativas previas a pertenecer al mismo?	1. Sí 2. No
	21. En términos generales, ¿Cómo describe usted su experiencia como beneficiario del programa?	1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy mala
7.2 Valoración general	22. Del 1 al 10, ¿qué valoración le da al programa social en general?	*1 muy poco y 10 totalmente 1. 1 2. 10
	23. ¿Recomendaría a algún familiar o conocido incorporarse al programa social?	1. Definitivamente 2. Probablemente 3. Probablemente no 4. Definitivamente no

Sección	Reactivos o Preguntas	Respuesta
Dimensión: Quejas y sugerencias		
8.1 Conocimiento de los mecanismos para atender quejas o sugerencias	24. ¿El programa social ofreció algún medio para que usted pudiera participar o externar su opinión (queja o sugerencia)?	1. Sí 2. No 3. Lo desconozco
	25. ¿Conoce usted cuales son los medios para interponer alguna queja o sugerencia relacionada con el programa social?	1. Sí 2. No
8.2 Experiencia con quejas, sugerencias o comentarios	26. En caso de haber interpuesto alguna queja o sugerencia relacionada con el programa social, ¿Cómo calificaría la atención de su queja o sugerencia?	1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy mala

ENCUESTA PROGRAMA SOCIAL BIENESTAR PARA PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS,  
COMPONENTE: RED DE INTÉRPRETES- TRADUCTORES

Sección	Reactivos o Preguntas	Respuesta
<b>Dimensión: 1.Socioeconómica</b>		
1.1 Información general del beneficiario	Sexo	1. Hombre 2. Mujer
	Edad	Variable numérica
	Ocupación	
	Nivel Escolar	1. Sin estudios 2. Primaria incompleta_____Grado_____ 3. Primaria 4. Secundaria incompleta_____Grado_____ 5. Secundaria 6. Preparatoria incompleta_____Grado_____ 7. Preparatoria 8. Licenciatura incompleta_____Años_____ 9. Licenciatura 10. Maestría incompleta 11. Maestría 12. Doctorado incompleto 13. Doctorado
	Hablante de lengua indígena:	1. Si 2.¿Cuál?_____Variante:_____ 3. No
	¿Podría indicar cuál es su Ingreso personal?	1. Entre 0 y 5, 000 pesos al mes 2. Entre 5,000 y 10,000 pesos al mes 3.Entre 10,000 y 15,000 pesos al mes 4. Entre 15,000 y 20,000 pesos al mes 5. Entre 20,000 y 25,0000 pesos al mes 6. Más de 25,000 pesos al mes

Sección	Reactivos o Preguntas	Respuesta
<b>Dimensión: 2. Expectativas</b>		
2.1 Conocimiento del Programa	1. ¿Por qué se interesó en ser beneficiario del programa social?	1. Falta de recursos económicos 2. Deseo de participar en actividades comunitarias 3. Interés por el bien o servicio que proporciona el programa. 4. Fue inscrito sin solicitarlo 5. Recomendación de un familiar o amigo 6. Porque cubro los requisitos del programa 7. Otro
	2. ¿Cómo se enteró de la existencia del programa social y su convocatoria?	*Puede seleccionar más de una opción 1. Familiares o amigos 2. Servidores públicos o promotores 3. Propaganda impresa 4. Internet 5. Televisión 6. Redes sociales 7. Radio 8. Medios de comunicación impresos (revistas, periódicos, etc.) 9. Participando en otro programa social 10. Otro: Especifique_____
	3. ¿Considera usted que la difusión del programa social y su convocatoria fue adecuada?	1. Sí 2. No
2.2 Percepción del programa	4. Antes de entrar al programa social, ¿qué expectativas tenía usted?	1. Que me ayudaría mucho 2. Que me ayudaría en algo 3. Que me ayudaría poco 4. Que no me ayudaría



Sección	Reactivos o Preguntas	Respuesta
<b>Dimensión: 3. Calidad de gestión</b>		
3.1 Eficiencia en el proceso de incorporación	5. ¿Considera usted que su proceso de inscripción al programa fue sencillo, ágil y transparente?	1. Sí 2. No
3.2 Eficiencia en el proceso de incorporación	6. ¿Conoce usted cual es el objetivo del programa social?	1. Sí 2. No
	7. ¿Conoce usted los derechos y obligaciones adquiridas al ser persona beneficiaria facilitadora de servicios?	1. Sí 2. No
3.3 Atención al beneficiario	8. ¿El trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso?	
	9. ¿La entrega del apoyo se realizó en tiempo y forma?	1. Sí 2. No
<b>Dimensión: 4. Calidad del beneficio</b>		
4.1 Promotores, facilitadores o prestadores de servicios	10. ¿Fueron claros los pasos a seguir para desarrollar sus actividades para brindar servicios como intérprete y/o traductor?	1. Sí 2. No
	11. ¿Cómo califica la capacitación brindada para el desarrollo de sus actividades dentro del programa social?	1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy mala

Sección	Reactivos o Preguntas	Respuesta
	12. ¿Considera usted que el tiempo brindado para realización de las actividades encomendadas fue adecuado?	1. Sí 2. No
	13. ¿Cómo califica el seguimiento que realizó el personal que operó el programa social a las actividades que desempeñó?	1. Muy bueno 2. Bueno 3. Regular 4. Malo 5. Muy malo
4.2 Pertinencia del beneficio	14. Del 1 al 10, ¿en qué medida las características del apoyo entregado se apegan a sus necesidades?	*1 muy poco y 10 totalmente 1. 1 2. 10
	15. ¿Usted solventó alguna necesidad como consecuencia de recibir el apoyo que otorga el programa social?	1. Sí 2. No
	16. ¿En qué contribuyó el beneficio a mejorar su calidad de vida?	*Puede seleccionar más de una opción 1. Salud 2. Alimentación 3. Vivienda 4. Seguridad 5. Servicios básicos 6. Familiar 7. Social 8. Otro: especifique
4.3 Impacto del beneficio	17. Del 1 al 10, en comparación con su situación previa a su pertenencia al programa social, ¿cómo calificaría su situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio?	*1 muy poco y 10 totalmente 1. 1 2. 10

Sección	Reactivos o Preguntas	Respuesta
4.4 Valoración del beneficio	18. ¿Cómo calificaría el beneficio entregado?	1. Muy bueno 2. Bueno 3. Regular 4. Malo 5. Muy malo
<b>Dimensión: 5. Contraprestación</b>		
5.1 Actividades adicionales	19. ¿El programa social le solicitó algún bien y/o servicio para recibir el apoyo?	1. Sí _____ ¿Cual? _____ 2. No
	20. ¿Participó más en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?	1. Sí 2. No
<b>Dimensión: 6. Participación y cohesión social</b>		
6.1 Compromiso comunitario y cohesión familiar	21. ¿Su interés por asuntos públicos y de la comunidad ha cambiado a raíz de pertenecer al programa social?	1. Sí 2. No
<b>Dimensión: 7. Satisfacción</b>		
7.1 Satisfacción por rubro del programa	22. ¿El programa social cumplió con sus expectativas previas a pertenecer al mismo?	1. Sí 2. No
	23. En términos generales, ¿Cómo describe usted su experiencia como beneficiario del programa?	1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy mala

Sección	Reactivos o Preguntas	Respuesta
7.2 Valoración general	24. Del 1 al 10, ¿qué valoración le da al programa social en general?	*1 muy poco y 10 totalmente 1. 1 2. 10
	25. ¿Recomendaría a algún familiar o conocido incorporarse al programa social?	1. Definitivamente 2. Probablemente 3. Probablemente no 4. Definitivamente no
<b>Dimensión: 8. Quejas o sugerencias</b>		
8.1 Conocimiento de los mecanismos para atender quejas o sugerencias	26. ¿El programa social ofreció algún medio para que usted pudiera participar o externar su opinión (queja o sugerencia)?	1. Sí 2. No 3. Lo desconozco
	27. ¿Conoce usted cuales son los medios para interponer alguna queja o sugerencia relacionada con el programa social?	1. Sí 2. No
8.2 Experiencia con quejas, sugerencias o comentarios	28. En caso de haber interpuesto alguna queja o sugerencia relacionada con el programa social, ¿Cómo calificaría la atención de su queja o sugerencia?	1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy mala

## **VI. ESTRATEGIA PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO POR PARTE DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES.**

En las dos modalidades del programa social, el consentimiento informado se incluirá en el cuestionario que se elaborará dentro del Formulario de Google Forms.

APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES									
Actividad	Diciembre				Enero			Febrero	Marzo
	1 - 8	11-15	18-22	26-29	2-5	12-29	30	28	1-22
Adaptación de encuesta en Google Forms.									
Capacitación a personas que aplicarán el formulario.									
Prueba piloto.									
Revisión y validación de información recabada en prueba piloto.									
Realización de adecuaciones a formulario.									
Aplicación de encuesta de satisfacción.									
Análisis de Resultados.									
Elaboración e integración de apartado de satisfacción.									

**ENCUESTA PARA PROGRAMA SOCIAL BIENESTAR PARA PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS**  
**COMPONENTE: PERSONAS BENEFICIARIAS FACILITADORAS DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÚLTIPLE**

**Información general**

**Sexo:** 1. Hombre 2. Mujer

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Ocupación:** \_\_\_\_\_

**Alcaldía:** \_\_\_\_\_ **Colonia:** \_\_\_\_\_

**Nivel escolar:**

- |  |                                  |
|--|----------------------------------|
| 1. Sin estudios                              | 8. Licenciatura incompleta _____ |
| 2. Primaria incompleta _____ Grado _____     | Años _____                       |
| 3. Primaria                                  | 9. Licenciatura                  |
| 4. Secundaria incompleta _____ Grado _____   | 10. Maestría incompleta          |
| 5. Secundaria                                | 11. Maestría                     |
| 6. Preparatoria incompleta _____ Grado _____ | 12. Doctorado incompleto         |
| 7. Preparatoria                              | 13. Doctorado                    |

**Hablante de lengua indígena:** Sí ( ) No ( ) ¿Cuál? \_\_\_\_\_ Variante: \_\_\_\_\_

**¿Podría indicar cuál es su Ingreso personal?**

1. Entre 0 y 5, 000 pesos al mes
2. Entre 5,000 y 10,000 pesos al mes
3. Entre 10,000 y 15,000 pesos al mes
4. Entre 15,000 y 20,000 pesos al mes
5. Entre 20,000 y 25,000 pesos al mes
6. Más de 25,000 pesos al mes

150 |

**Contenido**

**Indicaciones:** Lea detenidamente cada reactivo y seleccione la respuesta que describa su opinión

**1. ¿Por qué se interesó en ser beneficiario del programa social?**

1. Falta de recursos económicos
2. Deseo de participar en actividades comunitarias
3. Interés por el bien o servicio que proporciona el programa.
4. Fue inscrito sin solicitarlo
5. Recomendación de un familiar o amigo
6. Porque cubro los requisitos del programa
7. Otro

**2. ¿Cómo se enteró de la existencia del programa social y su convocatoria?**

*\*Puede seleccionar más de una opción*

1. Familiares o amigos
2. Servidores públicos o promotores
3. Propaganda impresa

4. Internet
5. Televisión
6. Redes sociales
7. Radio
8. Medios de comunicación impresos (revistas, periódicos, etc.)
9. Participando en otro programa social
10. Otro: Especifique\_\_\_\_\_

**3. ¿Considera usted que la difusión del programa social y su convocatoria fue adecuada?**

1. Sí
2. No

**4. Antes de entrar al programa social, ¿qué expectativas tenía usted?**

1. Que me ayudaría mucho
2. Que me ayudaría en algo
3. Que me ayudaría poco
4. Que no me ayudaría

**5. ¿Considera usted que su proceso de inscripción al programa fue sencillo, ágil y transparente?**

1. Sí
2. No

**6. ¿Conoce usted cual es el objetivo del programa social?**

1. Sí
2. No

**7. ¿Conoce usted los derechos y obligaciones adquiridas al ser persona beneficiaria facilitadora de servicios?**

1. Sí
2. No

**8. ¿Cuánto tiempo tardaron en notificarle que su solicitud de ingreso al programa había sido aprobada?**

1. Menos de 15 días
2. De 15 a 30 días
3. De 1 a 2 meses
4. 2 meses o más

**9. ¿El trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso?**

1. Sí
2. No

**10. ¿La entrega del apoyo se realizó en tiempo y forma?**

1. Sí
2. No

**11. ¿Como califica el seguimiento que realizó el personal que operó el programa social a las actividades que desempeñó?**

1. Muy bueno
2. Bueno
3. Regular
4. Malo
5. Muy malo

**12. Del 1 al 10, ¿en qué medida las características del apoyo entregado se apegan a sus necesidades?**

1       10

*\*1 muy poco y 10 totalmente*

**13. ¿Usted solventó alguna necesidad como consecuencia de recibir el apoyo que otorga el programa social?**

1. Sí
2. No

152

**14. ¿En qué contribuyó el beneficio a mejorar su calidad de vida?**

*\*Puede seleccionar más de una opción*

1. Salud
2. Alimentación
3. Vivienda
4. Seguridad
5. Servicios básicos
6. Familiar
7. Social
8. Otro: especifique

**15. Del 1 al 10, en comparación con su situación previa a su pertenencia al programa social, ¿cómo calificaría su situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio?**

1       10

*\*1 muy poco y 10 totalmente*



**16. ¿Cómo calificaría el beneficio entregado?**

1. Muy bueno
2. Bueno
3. Regular
4. Malo
5. Muy malo

**17. ¿El programa social le solicitó algún bien y/o servicio para recibir el apoyo?**

1. Sí \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_
2. No

**18. ¿Participó más en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?**

1. Sí
2. No

**19. ¿Su interés por asuntos públicos y de la comunidad ha cambiado a raíz de pertenecer al programa social?**

1. Sí
2. No

**20. ¿El programa social cumplió con sus expectativas previas a pertenecer al mismo?**

1. Sí
2. No

**21. En términos generales, ¿Cómo describe usted su experiencia como beneficiario del programa?**

1. Muy buena
2. Buena
3. Regular
4. Mala
5. Muy mala

**22. Del 1 al 10, ¿qué valoración le da al programa social en general?**

1       10

*\*1 muy poco y 10 totalmente*

**23. ¿Recomendaría a algún familiar o conocido incorporarse al programa social?**

1. Definitivamente
2. Probablemente
3. Probablemente no
4. Definitivamente no

**24. ¿El programa social ofreció algún medio para que usted pudiera participar o externar su opinión (queja o sugerencia)?**

1. Sí
2. No
3. Lo desconozco

**25. ¿Conoce usted cuales son los medios para interponer alguna queja o sugerencia relacionada con el programa social?**

1. Sí
2. No

**26. En caso de haber interpuesto alguna queja o sugerencia relacionada con el programa social, ¿Cómo calificaría la atención de su queja o sugerencia?**

1. Muy buena
2. Buena
3. Regular
4. Mala
5. Muy mala

**ENCUESTA PROGRAMA SOCIAL BIENESTAR PARA PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS COMPONENTE:  
RED DE INTÉRPRETES-TRADUCTORES**

**Información general**

**Sexo:** 1. Hombre 2. Mujer

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Ocupación:** \_\_\_\_\_

**Alcaldía:** \_\_\_\_\_ **Colonia:** \_\_\_\_\_

**Nivel escolar:**

- |  |                                  |
|--|----------------------------------|
| 1. Sin estudios                              | 8. Licenciatura incompleta _____ |
| 2. Primaria incompleta _____ Grado _____     | Años _____                       |
| 3. Primaria                                  | 9. Licenciatura                  |
| 4. Secundaria incompleta _____ Grado _____   | 10. Maestría incompleta          |
| 5. Secundaria                                | 11. Maestría                     |
| 6. Preparatoria incompleta _____ Grado _____ | 12. Doctorado incompleto         |
| 7. Preparatoria                              | 13. Doctorado                    |

**Hablante de lengua indígena:** Sí ( ) No ( ) ¿Cuál? \_\_\_\_\_ Variante: \_\_\_\_\_

**¿Podría indicar cuál es su Ingreso personal?**

1. Entre 0 y 5,000 pesos al mes
2. Entre 5,000 y 10,000 pesos al mes
3. Entre 10,000 y 15,000 pesos al mes
4. Entre 15,000 y 20,000 pesos al mes
5. Entre 20,000 y 25,000 pesos al mes
6. Más de 25,000 pesos al mes

**Contenido**

**Indicaciones:** Lea detenidamente cada reactivo y seleccione la respuesta que describa su opinión

**1. ¿Por qué se interesó en ser beneficiario del programa social?**

1. Falta de recursos económicos
2. Deseo de participar en actividades comunitarias
3. Interés por el bien o servicio que proporciona el programa.
4. Fue inscrito sin solicitarlo
5. Recomendación de un familiar o amigo
6. Porque cubro los requisitos del programa
7. Otro

**2. ¿Cómo se enteró de la existencia del programa social y su convocatoria?**

*\*Puede seleccionar más de una opción*

1. Familiares o amigos
2. Servidores públicos o promotores
3. Propaganda impresa

4. Internet
5. Televisión
6. Redes sociales
7. Radio
8. Medios de comunicación impresos (revistas, periódicos, etc.)
9. Participando en otro programa social
10. Otro: Especifique\_\_\_\_\_

**3. ¿Considera usted que la difusión del programa social y su convocatoria fue adecuada?**

1. Sí
2. No

**4. Antes de entrar al programa social, ¿qué expectativas tenía usted?**

1. Que me ayudaría mucho
2. Que me ayudaría en algo
3. Que me ayudaría poco
4. Que no me ayudaría

**5. ¿Considera usted que su proceso de inscripción al programa fue sencillo, ágil y transparente?**

1. Sí
2. No

**6. ¿Conoce usted cual es el objetivo del programa social?**

1. Sí
2. No

**7. ¿Conoce usted los derechos y obligaciones adquiridas al ser persona beneficiaria facilitadora de servicios?**

1. Sí
2. No

**8. ¿El trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso?**

1. Sí
2. No

**9. ¿La entrega del apoyo se realizó en tiempo y forma?**

1. Sí
2. No

**10. ¿Fueron claros los pasos a seguir para desarrollar sus actividades para brindar servicios como intérprete y/o traductor?**

1. Sí
2. No

**11. ¿Cómo califica la capacitación brindada para el desarrollo de sus actividades dentro del programa social?**

1. Muy buena
2. Buena
3. Regular
4. Mala
5. Muy mala

**12. ¿Considera usted que el tiempo brindado para realización de las actividades encomendadas fue adecuado?**

1. Sí
2. No

**13. ¿Como califica el seguimiento que realizó el personal que operó el programa social a las actividades que desempeñó?**

1. Muy bueno
2. Bueno
3. Regular
4. Malo
5. Muy malo

157

**14. Del 1 al 10, ¿en qué medida las características del apoyo entregado se apegan a sus necesidades?**

1       10

*\*1 muy poco y 10 totalmente*

**15. ¿Usted solventó alguna necesidad como consecuencia de recibir el apoyo que otorga el programa social?**

1. Sí
2. No

**16. ¿En qué contribuyó el beneficio a mejorar su calidad de vida?**

*\*Puede seleccionar más de una opción*

1. Salud
2. Alimentación
3. Vivienda
4. Seguridad

- 5. Servicios básicos
- 6. Familiar
- 7. Social
- 8. Otro: especifique

**17. Del 1 al 10, en comparación con su situación previa a su pertenencia al programa social, ¿cómo calificaría su situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio?**

1       10

*\*1 muy poco y 10 totalmente*

**18. ¿Cómo calificaría el beneficio entregado?**

- 1. Muy bueno
- 2. Bueno
- 3. Regular
- 4. Malo
- 5. Muy malo

**19. ¿El programa social le solicitó algún bien y/o servicio para recibir el apoyo?**

- 1. Sí \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_
- 2. No

158

**20. ¿Participó más en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?**

- 1. Sí
- 2. No

**21. ¿Su interés por asuntos públicos y de la comunidad ha cambiado a raíz de pertenecer al programa social?**

- 1. Sí
- 2. No

**22. ¿El programa social cumplió con sus expectativas previas a pertenecer al mismo?**

- 1. Sí
- 2. No

**23. En términos generales, ¿Cómo describe usted su experiencia como beneficiario del programa?**

- 1. Muy buena
- 2. Buena
- 3. Regular
- 4. Mala
- 5. Muy mala

**24. Del 1 al 10, ¿qué valoración le da al programa social en general?**

1  10

*\*1 muy poco y 10 totalmente*

**25. ¿Recomendaría a algún familiar o conocido incorporarse al programa social?**

1. Definitivamente
2. Probablemente
3. Probablemente no
4. Definitivamente no

**26. ¿El programa social ofreció algún medio para que usted pudiera participar o externar su opinión (queja o sugerencia)?**

1. Sí
2. No
3. Lo desconozco

**27. ¿Conoce usted cuales son los medios para interponer alguna queja o sugerencia relacionada con el programa social?**

1. Sí
2. No

**28. En caso de haber interpuesto alguna queja o sugerencia relacionada con el programa social, ¿Cómo calificaría la atención de su queja o sugerencia?**

1. Muy buena
2. Buena
3. Regular
4. Mala
5. Muy mala



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SEPI

CIUDAD **INNOVADORA**  
Y DE **DERECHOS**

GOBIERNO CON  
**ACENTO SOCIAL**

