



EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA SOCIAL **BIENESTAR PARA PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS, 2024**



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS
Y COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	18
II. OBJETIVOS Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA	20
III. MÓDULO DE INDICADORES DE RESULTADOS	21
A) INFORMACIÓN DE REFERENCIA	21
B) INFORMACIÓN PRESUPUESTAL.....	24
C) ANÁLISIS E INDICADORES	29
IV. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO	54
V. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS Y/O USUARIAS	58
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APLICADA A LA MODALIDAD: PERSONAS FACILITADORAS DE SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN, TRADUCCIÓN E INTERVENCIÓN PARA UNA ATENCIÓN MÚLTIPLE.....	61
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APLICADA A LA MODALIDAD: SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN Y TRADUCCIÓN DE LA RED DE INTÉRPRETES- TRADUCTORES EN LENGUAS INDÍGENAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO	116
VI. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA	185
VII. ANEXOS	191



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Presupuesto aprobado y ejercido del programa social, período 2020 – 2024.....	26
Figura 2. Servicios de interpretación y traducción realizados por personas integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México del programa social, durante el período 2020 – 2024.	36
Figura 3. Servicios de interpretación y traducción realizados por personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple del programa social, durante el período 2020 – 2024.	37
Figura 4. Comparativo de las metas físicas del total de servicios de interpretación, traducción e intervención del programa social, durante el período 2020 – 2024.....	38
Figura 5. Comparativo del número de personas beneficiarias del programa social, durante el período 2020 – 2024.....	38
Figura 6. Evolución de las metas físicas alcanzadas en el marco del programa social, durante el período 2020 – 2024.....	39
Figura 7. Servicios de interpretación y traducción por ámbito del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.....	40
Figura 8. Lenguas indígenas en las que se realizaron servicios de interpretación y traducción del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.....	41
Figura 9. Distribución por sexo de la población beneficiaria del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2024”.	45
Figura 10. Comparativo de las personas beneficiarias por sexo del programa social, durante el período 2020 – 2024.....	46
Figura 11. Distribución por tipo de persona beneficiaria del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2024”.	47
Figura 12. Comparativo de las personas beneficiarias por modalidad del programa social, durante el período 2020 – 2024.	47
Figura 13. Distribución territorial de las personas beneficiarias del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2024”.	49
Figura 14. Distribución territorial de las personas beneficiarias del programa social, durante el período 2020 – 2024.....	50
Figura 15. Distribución por grupo etario de la población beneficiaria del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2024”.	51



Figura 16. Distribución por grupo etario de la población beneficiaria del programa social, durante el período 2020 – 2024.	51
Figura 17. Distribución por grupo etario y sexo de la población beneficiaria del programa social, durante el período 2020 – 2024.	52
Figura 18. Distribución por sexo de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social del “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.	61
Figura 19. Distribución por grupos etarios de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.	62
Figura 20. Distribución por ocupación de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.	63
Figura 21. Distribución por ocupación de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple del programa social encuestadas, durante el período 2022 – 2024.	63
Figura 22. Distribución territorial de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.	64
Figura 23. Distribución por escolaridad de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.	65
Figura 24. Distribución por escolaridad de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple del programa social encuestadas, durante el período 2022 – 2024.	66
Figura 25. Ingreso personal de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.....	69
Figura 26. Ingreso personal de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple del programa social encuestadas, durante el período 2022 – 2024.	69
Figura 27. Interés de las personas encuestadas por ser persona facilitadora de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.	70



Figura 28. Interés de las personas encuestadas por ser persona facilitadora de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple del programa social, durante el período 2022 – 2024.	71
Figura 29. Medios de difusión indicados por las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".	72
Figura 30. Medios de difusión indicados por las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple del programa social encuestadas, durante el período 2022 – 2024.	74
Figura 31. Percepción de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas sobre la difusión del programa social y su convocatoria, durante el período 2022 – 2024.	74
Figura 32. Expectativas de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".....	75
Figura 33. Expectativas de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del programa social, durante el período 2022 – 2024.	76
Figura 34. Percepción de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas sobre el proceso de inscripción al programa social, durante el período 2022 – 2024.....	77
Figura 35. Conocimiento de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas sobre el objetivo del programa social, durante el período 2022 – 2024.	78
Figura 36. Conocimiento de las personas encuestadas sobre los derechos y obligaciones que adquieren las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple en el programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".	78
Figura 37. Conocimiento de las personas encuestadas, sobre los derechos y obligaciones que adquieren las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple en el programa social, durante el período 2022 – 2024.....	79
Figura 38. Percepción sobre la atención brindada por el personal que operó el programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024" a las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas.....	80



Figura 39. Percepción sobre la atención brindada por el personal que operó el programa social durante el período 2022 – 2024, a las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas.....	81
Figura 40. Percepción de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del tiempo de notificación de solicitud de acceso al programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.....	83
Figura 41. Percepción de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas respecto al tiempo de notificación de solicitud de acceso al programa social, durante el período 2022 – 2024.	83
Figura 42. Percepción de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas sobre la entrega del apoyo económico a través del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.....	84
Figura 43. Percepción de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas sobre la entrega del apoyo económico a través del programa social, durante el período 2022 – 2024.....	85
Figura 44. Valoración de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del seguimiento llevado a cabo por el personal operativo a cargo del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”. ...	86
Figura 45. Valoración de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del seguimiento llevado a cabo por el personal operativo a cargo del programa social, durante el período 2022 – 2024.	87
Figura 46. Relación del apoyo económico entregado y las necesidades de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.....	88
Figura 47. Promedio de la relación del apoyo económico entregado y las necesidades de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del programa social, durante el período 2022 – 2024.....	89
Figura 48. Relación del apoyo económico entregado y poder solventar necesidades de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.	89
Figura 49. Relación del apoyo económico entregado y poder solventar necesidades de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del programa social, durante el período 2022 – 2024.....	90



Figura 50. Aspectos en los que el programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024” contribuyó a mejorar la calidad de vida de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas.....	92
Figura 51. Aspectos en los que el programa social contribuyó a mejorar la calidad de vida de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, durante el período 2022 – 2024.	92
Figura 52. Percepción de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas sobre la situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio a través del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.	93
Figura 53. Promedio de la percepción de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas sobre la situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio a través del programa social, durante el período 2022 – 2024.	95
Figura 54. Calificación de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas sobre el beneficio entregado a través del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.....	95
Figura 55. Calificación de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas sobre el beneficio entregado a través del programa social, durante el período 2022 – 2024.....	96
Figura 56. Requerimiento de algún bien o servicio adicional a las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas para la entrega del apoyo del programa social, durante el período 2022 – 2024.	97
Figura 57. Participación comunitaria de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.	99
Figura 58. Participación comunitaria de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del programa social, durante el período 2022 – 2024.	99
Figura 59. Interés por asuntos públicos y de su comunidad de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple, encuestadas del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.....	100
Figura 60. Interés por asuntos públicos y de su comunidad de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del programa social, durante el período 2022 – 2024.....	101



Figura 61. Satisfacción de las expectativas de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".	102
Figura 62. Satisfacción de las expectativas de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del programa social, durante el período 2022 – 2024.	103
Figura 63. Experiencia como persona facilitadora de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".	104
Figura 64. Experiencia como persona facilitadora de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del programa social, durante el período 2022 – 2024.	105
Figura 65. Calificación del programa social otorgada por las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".	106
Figura 66. Promedio de la calificación del programa social otorgada por las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del programa social, durante el período 2022 – 2024.	107
Figura 67. Probabilidad de recomendación del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024" según las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas.	107
Figura 68. Probabilidad de recomendación del programa social según las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, durante el período 2022 – 2024.	108
Figura 69. Medios para participar o externar opinión, queja o sugerencia por parte de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".	109
Figura 70. Medios para participar o externar opinión, queja o sugerencia por parte de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple del programa social, durante el período 2022 – 2024.	110
Figura 71. Medios para que las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", pudieran interponer alguna queja o sugerencia relacionada con el programa.	111



Figura 72. Medios para que las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple del programa social, pudieran interponer alguna queja o sugerencia relacionada con el programa, durante el período 2022 – 2024.	112
Figura 73. Atención de quejas o sugerencias de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.	113
Figura 74. Atención de quejas o sugerencias de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del programa social, durante el período 2022 – 2024.	114
Figura 75. Distribución por sexo de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.	116
Figura 76. Distribución por sexo de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.	117
Figura 77. Distribución por grupos etarios de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”	117
Figura 78. Distribución por grupos etarios de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.	118
Figura 79. Distribución por ocupación de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”	119
Figura 80. Distribución por ocupación de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.	120
Figura 81. Distribución territorial de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.	121
Figura 82. Distribución por escolaridad de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”	122



Figura 83. Distribución por escolaridad de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.....123

Figura 84. Ingreso personal de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024". 128

Figura 85. Ingreso personal de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.....128

Figura 86. Interés de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México por ser beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024"..... 129

Figura 87. Interés de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México por ser beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.....130

Figura 88. Medios de difusión indicados por las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".....131

Figura 89. Medios de difusión indicados por las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.....133

Figura 90. Percepción de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social sobre la difusión del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024" y su convocatoria.....133

Figura 91. Percepción de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social sobre la difusión del programa social y su convocatoria, durante el período 2022 – 2024.....134

Figura 92. Expectativas de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".136

Figura 93. Expectativas de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.....136



Figura 94. Percepción de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del proceso de inscripción al programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".....	137
Figura 95. Percepción de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias sobre el proceso de inscripción al programa social, durante el período 2022 – 2024.....	138
Figura 96. Conocimiento de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias sobre el objetivo del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".....	139
Figura 97. Conocimiento de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias sobre el objetivo del programa social, durante el período 2022 – 2024.....	140
Figura 98. Conocimiento de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México sobre los derechos y obligaciones que adquieren al ser beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".....	140
Figura 99. Conocimiento de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México sobre los derechos y obligaciones que adquieren al ser beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.....	141
Figura 100. Percepción sobre la atención brindada por el personal que operó el programa social a las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, durante el período 2022 – 2024.	142
Figura 101. Percepción de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias sobre la entrega del apoyo económico a través del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".	143
Figura 102. Percepción de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias sobre la entrega del apoyo económico a través del programa social, durante el período 2022 – 2024.....	144
Figura 103. Percepción de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias sobre sus actividades a desarrollar en el programa social, durante el período 2022 – 2024.	145
Figura 104. Calificación otorgada a la capacitación brindada a las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".....	146



Figura 105. Calificación otorgada a la capacitación brindada a las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.....	148
Figura 106. Percepción de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, sobre el tiempo brindado para la realización de actividades del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.....	148
Figura 107. Percepción de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, sobre el tiempo brindado para la realización de actividades del programa social, durante el período 2022 – 2024.	149
Figura 108. Calificación del seguimiento que llevó a cabo el personal operativo, otorgada por las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.	150
Figura 109. Calificación del seguimiento que llevó a cabo el personal operativo, otorgada por las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.....	151
Figura 110. Calificación del apoyo otorgada a las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”, referente al apoyo entregado y el apego a sus necesidades.	152
Figura 111. Promedio de la relación del apoyo económico entregado y las necesidades de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.	153
Figura 112. Relación del apoyo económico entregado y poder solventar necesidades de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.	154
Figura 113. Relación del apoyo económico entregado y poder solventar necesidades de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.	155
Figura 114. Aspectos en los que el programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024” contribuyó a mejorar la calidad de vida de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiaria.	156



Figura 115. Aspectos en los que el programa social contribuyó a mejorar la calidad de vida de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiaria, durante el período 2022 – 2024.....	157
Figura 116. Percepción de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias sobre la situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio a través del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.....	158
Figura 117. Promedio de la percepción de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias sobre la situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio a través del programa social, durante el período 2022 – 2024.....	159
Figura 118. Calificación de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024” sobre el beneficio entregado.....	159
Figura 119. Calificación de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social sobre el beneficio entregado, durante el período 2022 – 2024.....	160
Figura 120. Requerimiento de algún bien o servicio adicional a las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias para la entrega del apoyo del programa social, durante el período 2022 – 2024.....	162
Figura 121. Participación comunitaria de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.....	162
Figura 122. Participación comunitaria de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.....	163
Figura 123. Interés por asuntos públicos y de su comunidad de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.....	164
Figura 124. Interés por asuntos públicos y de su comunidad de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.....	165
Figura 125. Satisfacción de las expectativas de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.....	166



Figura 126. Satisfacción de las expectativas de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.....167

Figura 127. Experiencia como personas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".....168

Figura 128. Experiencia como personas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.169

Figura 129. Calificación del programa social otorgada por las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".....170

Figura 130. Promedio de la calificación del programa social otorgada por las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.....172

Figura 131. Probabilidad de recomendación del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024" según las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias.172

Figura 132. Probabilidad de recomendación del programa social según las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiaria, durante el período 2022 – 2024.173

Figura 133. Medios para participar o externar opinión, queja o sugerencia por parte de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".174

Figura 134. Medios para participar o externar opinión, queja o sugerencia por parte de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.175

Figura 135. Medios para que las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".176

Figura 136. Medios para que las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.....177



Figura 137. Atención de quejas o sugerencias de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2024"178

Figura 138. Atención de quejas o sugerencias de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, del programa social, durante el período 2022 – 2024..... 179



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Información presupuestal del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".	24
Tabla 2. Evolución del presupuesto aprobado del programa social período 2020 – 2024, por capítulo de gasto.	25
Tabla 3. Evolución del presupuesto ejercido del programa social período 2020 – 2024 por capítulo de gasto.	25
Tabla 4. Desglose de las solicitudes de pago por servicios de interpretación y traducción de la Red de Intérpretes- Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México.	28
Tabla 5. Desglose de las ministraciones realizadas a personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple, de marzo a diciembre de 2024.	29
Tabla 6. Descripción del Indicador de Fin del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".	31
Tabla 7. Descripción del Indicador de Propósito del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".	32
Tabla 8. Descripción comparativa de las metas físicas del programa social durante el período 2020 – 2024.	34
Tabla 9. Descripción comparativa de los montos entregados del programa social durante el período 2020 – 2024, por modalidad.	41
Tabla 10. Evolución de la cobertura del programa social durante el período 2020 – 2024.	43
Tabla 11. Análisis cualitativo del proceso de instrumentación del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2024".	54
Tabla 12. Tamaño de muestra para la aplicación de la encuesta.	59
Tabla 13. Requerimientos de recursos para la aplicación de la encuesta.	59
Tabla 14. Listado de lenguas indígenas de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".	67
Tabla 15. Listado de lenguas indígenas de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple del programa social encuestadas, durante 2022 y 2023.	67



Tabla 16. Lenguas indígenas de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”124

Tabla 17. Lenguas indígenas de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante 2022 y 2023. 125

Tabla 18. Hallazgos y sugerencias de mejora del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024” 185



I. INTRODUCCIÓN

El artículo 4 de la Ley de Evaluación de la Ciudad de México establece que la evaluación constituye un proceso integral y sistemático que permite conocer, explicar y valorar el diseño, la formulación, la implementación, la operación, los resultados e impacto de las políticas, programas, estrategias, proyectos de inversión o acciones de los entes de la Administración Pública y de las Alcaldías en el bienestar social, la calidad de vida, la pobreza, las desigualdades y los derechos humanos, y en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para su reorientación y fortalecimiento.

Asimismo, señala que la evaluación será interna y externa, y tendrá por objeto detectar deficiencias y fortalezas; constituirá la base para formular las observaciones y recomendaciones para el fortalecimiento, modificación o reorientación de las políticas, programas, proyectos de inversión y acciones de gobierno. Específicamente establece que la evaluación interna será realizada anualmente por 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, conforme a los lineamientos que emita el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México y a lo establecido en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

El artículo 53 de la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México señala que todo programa social estará regulado por Reglas de Operación y deberá contar con al menos una denominación oficial, un diagnóstico, justificación, objetivos y metas de impacto general y específicas, estrategias y líneas de acción e indicadores, criterios de selección de personas beneficiarias, así como un sistema de monitoreo y evaluación de su funcionamiento y resultados; e incluir la institución o instituciones responsables de su implementación y modo de coordinación.

Por otro lado, la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, establece en el artículo 13 que será obligatorio para todas las Unidades Responsables de Gasto, lo establecido en su apartado A) En materia de igualdad entre mujeres y hombres:

V. En los programas bajo su responsabilidad, establecer o consolidar las metodologías de evaluación y seguimiento que generen información relacionada con indicadores para resultados con perspectiva de género;

VI. Aplicar la perspectiva de género en las evaluaciones de los programas, con los criterios que emitan la Secretaría de las Mujeres de la Ciudad de México y el Consejo de Evaluación;



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS
Y COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES

En cumplimiento con estos mandatos, el presente informe contiene los resultados de la evaluación interna realizada al programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024"; con el propósito de analizar el desempeño del programa y ofrecer recomendaciones para su mejora, considerando tres módulos:

- 1. Módulo de Indicadores de Resultados:** En esta sección, se proporciona una aproximación cuantitativa básica que exhibe las mediciones más relevantes establecidas en los instrumentos programáticos, abordando aspectos como información de referencia, presupuesto, indicadores de fin y propósito, metas físicas, cobertura, 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 las personas funcionarias públicas involucradas en la operación de los programas sociales.
- 3. Módulo de Satisfacción de las Personas Beneficiarias:** Aquí se presenta la satisfacción de las personas usuarias y beneficiarias del programa social.



II. OBJETIVOS Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA

II.1 Objetivo

Evaluar los resultados y el desempeño del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", a partir del análisis de los resultados obtenidos y su impacto en la población beneficiaria. Incorporando la recopilación de opiniones directas de las personas beneficiarias, a fin de identificar áreas de oportunidad y elementos que posibiliten la optimización y mejora del programa social en los próximos ejercicios fiscales.

II.2 Nota Metodológica

El enfoque adoptado por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México y que se utilizó para la presente evaluación es una metodología mixta (cuantitativa y cualitativa), caracterizada por una visión integral. Reconociendo e incorporando las voces de las personas usuarias, beneficiarias y servidoras públicas involucradas en el diseño, la operación y el monitoreo del programa social.

En el primer módulo cuenta con una aproximación cuantitativa, donde se muestran las mediciones más relevantes establecidas en los instrumentos programáticos, como las vinculadas al presupuesto, indicadores de fin y propósito, metas físicas, cobertura, entre otras.

El segundo módulo presenta a partir del análisis cualitativo información sobre aspectos clave del programa, como la planificación, diagnóstico, operación y los resultados de la intervención lograda mediante la instrumentación del programa, a través de la percepción, visión y propuestas de las personas servidoras públicas vinculadas al programa social.

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

Finalmente, se presentan los hallazgos identificados durante la evaluación, junto con sugerencias para la mejora del programa social a partir de la información recopilada y reportada.



III. MÓDULO DE INDICADORES DE RESULTADOS

A) INFORMACIÓN DE REFERENCIA

1.1 Nombre del programa social

"Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024"

1.2 Unidades Responsables

La Dirección General de Derechos Indígenas (DGD) 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.

1.3 Año de Inicio del programa

2020

1.4 Último Año de operación

El programa operó en el Ejercicio 2024, dando continuidad en el ejercicio fiscal 2025.

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 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.



Beneficiando así a aproximadamente a 35 personas intérpretes y traductoras registradas en la Red de Intérpretes-Traductores en Lenguas indígenas de la Ciudad de México y 7 personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervenciones para una atención múltiple.

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.
- Promover procesos participativos y formativos a las mujeres integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México, a fin de contribuir al ejercicio de su autonomía, así como a la dignificación de sus labores con el fin de avanzar hacia la igualdad de oportunidades.

1.6 Descripción de las estrategias



Las unidades administrativas responsables de la operación del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024” implementaron una serie de estrategias con el propósito de cumplir con el objetivo general planteado:

1. A través de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple, se realizó la difusión de los servicios de interpretación y traducción en lenguas indígenas nacionales que brinda la Secretaría de Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes, priorizando entornos en los que se administra justicia y se brinda atención a la salud. Esto con la intención de visibilizar que las lenguas indígenas nacionales están presentes al interior de la Ciudad, así como difundir las alternativas que existen para brindar o acceder a un programa, trámite o servicio, con atención pertinente y conforme a lo establecido en la Ley de Derechos de los Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes.
2. Se gestionaron talleres y cursos de capacitación a cargo de la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), entre abril y julio. Estos fueron dirigidos a las personas intérpretes-traductoras, con el fin de proporcionarles diversas herramientas que les permitieran proporcionar servicios de interpretación y traducción enfocados en los ámbitos de mayor demanda, que fueron justicia y salud.
3. En colaboración con la Subdirección de Capacitación y Formación de la SEPI, se desarrollaron diversos talleres de capacitación dirigidos a personas servidoras públicas, enfocado en aquellas que brindan atención y servicios en ámbitos de justicia y salud en la Ciudad de México. Con la intención de sensibilizar sobre la presencia y las necesidades específicas de las personas hablantes de lenguas indígenas, que residen en la ciudad, así como en incentivar la realización de solicitudes de interpretación y/o traducción, toda vez que fuera requerido; para contribuir a incrementar la capacidad institucional de atención en las lenguas indígenas de las personas habitantes de la Ciudad de México y erradicar la discriminación estructural y lingüística hacia la población indígena.
4. Desde un enfoque de derechos, se buscó promover y garantizar que los servicios de salud brindados a la población indígena cuenten con pertinencia cultural y lingüística, mediante un taller dirigido a personas profesionales de la salud y personal de apoyo de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México.

1.7 Padrón de Personas Beneficiarias

De acuerdo con lo establecido en el artículo 62 de la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México, existirá un padrón unificado y organizado por cada uno de los programas



sociales de la Administración Pública, que contendrá la información sobre la totalidad de las personas que acceden a los diversos programas de bienestar e igualdad. La información del padrón deberá estar desagregada en variables suficientes que permita conocer y evaluar el alcance diferenciado en distintos grupos de la población.

Así mismo el artículo 63 en su fracción II, establece que los órganos de la Administración Pública que tengan a su cargo programas destinados a la igualdad y el bienestar, deberán publicar en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, a más tardar el último día hábil de la primera quincena del mes de marzo del año de ejercicio que se trate, los padrones de personas beneficiarias de los programas sociales del ejercicio fiscal anterior, indicando nombre, edad, sexo, unidad territorial, alcaldía, monto y regularidad de los beneficios. Dichos padrones deberán estar ordenados en orden alfabético y establecerse en un mismo formato.

En estricto cumplimiento de estas disposiciones, la Secretaría de Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes publicó los Padrones de personas derechohabientes y/o beneficiarias de los programas sociales de la Secretaría, del ejercicio fiscal 2024, el cual fue publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, número 1571, de fecha 20 de marzo de 2025; disponible en el siguiente enlace:

https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/811ca2a7fa21927d12426da56465fa11.pdf

B) INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

2.1 Clave presupuestaria

El programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024" se ejecutó utilizando los recursos del Programa Presupuestario identificado como "S 223-Otorgamiento de ayudas sociales para pueblos, barrios y comunidades indígenas residentes". A continuación, se proporciona información detallada sobre este programa social.

Tabla 1. Información presupuestal del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".

AÑO	CENTRO GESTOR	ÁREA FUNCIONAL	FONDO	POSICIÓN PRESUPUESTAL
-----	---------------	----------------	-------	-----------------------



		AI	PP		PARTIDA	TG	DI	DG
2024	35C001	267158	S223	111140	4419	1	1	77

Nota: Información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas en la SEPI a través del Oficio SEPI/DEAF/0699/2025 con fecha 13 de mayo de 2025.

2.2 Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2020-2024 por capítulo de gasto

A continuación, se presenta un análisis detallado del presupuesto aprobado y ejecutado en el programa social durante el lapso comprendido entre 2020 y 2024.

Tabla 2. Evolución del presupuesto aprobado del programa social período 2020 – 2024, por capítulo de gasto.

CAPÍTULO DE GASTO	PRESUPUESTO APROBADO POR CAPÍTULO DE GASTO (EN PESOS)				
	2020	2021	2022	2023	2024
1000	-	-	-	-	-
2000	-	-	-	-	-
3000	-	-	-	-	-
4000	\$ 600,000.00	\$ 600,000.00	\$ 600,000.00	\$ 1,000,000.00	\$ 1,000,000.00
TOTAL (EN PESOS)	\$ 600,000.00	\$ 600,000.00	\$ 600,000.00	\$ 1,000,000.00	\$ 1,000,000.00
TOTAL (EN PORCENTAJE)	100%	100%	100%	100%	100%

Nota: Información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas en la SEPI a través del Oficio SEPI/DEAF/0699/2025 con fecha 13 de mayo de 2025 (Anexo 1).

Tabla 3. Evolución del presupuesto ejercido del programa social período 2020 – 2024 por capítulo de gasto.

CAPÍTULO DE GASTO	PRESUPUESTO EJERCIDO POR CAPÍTULO DE GASTO (EN PESOS)				
	2020	2021	2022	2023	2024
1000	-	-	-	-	-
2000	-	-	-	-	-
3000	-	-	-	-	-
4000	\$ 600,000.00	\$ 599,643.88	\$ 559,900.00	\$ 999,350.00	\$ 1,000,000.00



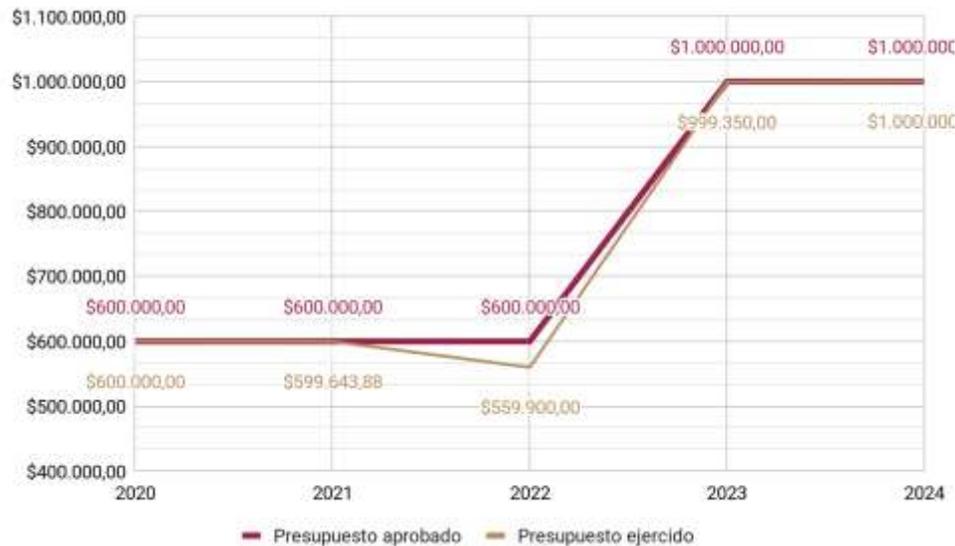
TOTAL (EN PESOS)	\$ 600,000.00	\$ 599,643.88	\$ 559,900.00	\$ 999,350.00	\$ 1,000,000.00
TOTAL (EN PORCENTAJE)	100%	99%	93.3%	99%	100%

Nota: Información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas en la SEPI a través del Oficio SEPI/DEAF/0699/2025 con fecha 13 de mayo de 2025 (Anexo 1).

De 2020 a 2022 el presupuesto asignado al programa se mantuvo constante, con una asignación fija de 600 mil pesos en cada uno de esos años. Para el ejercicio fiscal 2023 el presupuesto aprobado experimentó un aumento significativo del 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. Para 2024 el presupuesto se mantuvo sin cambios, lo que permitió mantener la continuidad en las actividades y servicios del programa.

En el caso del presupuesto ejercido, de 2020 a 2024 se observa una eficacia presupuestal de más del 90%, no obstante, solo en 2020 y 2024 se ejerció la totalidad del recurso. Cabe señalar que, derivado de la revisión de las evaluaciones internas de años anteriores, el recurso no ejercido corresponde a la modalidad de servicios de interpretación y traducción de la Red de Intérpretes- Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México, la cual depende de las solicitudes realizadas por la población en general, órganos gubernamentales, organismos no gubernamentales o figuras asociativas, así mismo, los apoyos económicos por servicios de interpretación- traducción son calculados conforme el tabulador establecido en las Reglas de Operación, lo que puede incidir en la ejecución total o parcial del recurso.

Figura 1. Presupuesto aprobado y ejercido del programa social, período 2020 – 2024.



Nota: Información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas en la SEPI a través del Oficio SEPI/DEAF/0699/2025 con fecha 13 de mayo de 2025 (Anexo 1).

2.3 Descripción detallada del presupuesto 2024

Durante el periodo evaluado, la Secretaría de Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes operó el programa "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024" con dos modalidades: servicios de interpretación y traducción de la Red de Intérpretes- Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México y Personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple; con el objetivo 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 y así garantizar sus derechos lingüísticos.

Para alcanzar este objetivo, se otorgaron ayudas económicas a 36 personas integrantes de la Red de Intérpretes y Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México y a 8 personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención de atención múltiple.

De acuerdo con las disposiciones establecidas en las Reglas de Operación para la modalidad servicios de interpretación y traducción de la Red de Intérpretes- Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México, la Dirección General de Derechos Indígenas presentó ante la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas 10 solicitudes para pagos por servicios de interpretación y traducción.



Tabla 4. Desglose de las solicitudes de pago por servicios de interpretación y traducción de la Red de Intérpretes- Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México.

No.	Oficio de solicitud	Mes solicitado	Monto solicitado	Monto pagado	Personas beneficiarias
1	SEPI/DGDI/0335/2024	Febrero	\$25,600.00	\$25,600.00	36
2	SEPI/DGDI/0400/2024	Marzo	\$25,200.00	\$25,200.00	
3	SEPI/DGDI/0481/2024	Abril	\$63,100.00	\$63,100.00	
4	SEPI/DGDI/0632/2024	Mayo	\$8,200.00	\$8,200.00	
5	SEPI/DGDI/0724/2024	Junio	\$12,300.00	\$12,300.00	
6	SEPI/DGDI/0886/2024	Julio	\$54,800.00	\$54,800.00	
7	SEPI/DGDI/0923/2024	Agosto	\$25,700.00	\$25,700.00	
8	SEPI/DGDI/0985/2024	Septiembre	\$24,900.00	\$24,900.00	
9	SEPI/DGDI/1127/2024	Octubre	\$36,700.00	\$36,700.00	
10	SEPI/DGDI/1261/2024	Noviembre	\$23,500.00	\$23,500.00	
Ejercido			\$300,000.00		
Importe anual comprometido			\$300,000.00		
Saldo por ejercer			\$0.00		

Nota: Información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas en la SEPI a través del Oficio SEPI/DEAF/0699/2025 con fecha 13 de mayo de 2025 (Anexo 1).

Mientras que, para la modalidad de personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple, 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 facilitadoras.



Tabla 5. Desglose de las ministraciones realizadas a personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple, de marzo a diciembre de 2024.

No.	Oficio de solicitud	Mes solicitado	Monto solicitado	Monto pagado	Personas beneficiarias
1	SEPI/DGDI/0383/2024	Marzo	\$70,000.00	\$70,000.00	7
2	SEPI/DGDI/0493/2024	Abril	\$70,000.00	\$70,000.00	7
3	SEPI/DGDI/0564/2024	Mayo	\$70,000.00	\$70,000.00	7
4	SEPI/DGDI/0769/2024	Junio	\$70,000.00	\$70,000.00	7
5	SEPI/DGDI/0884/2024	Julio	\$70,000.00	\$70,000.00	7
6	SEPI/DGDI/0970/2024	Agosto	\$70,000.00	\$70,000.00	7
7	SEPI/DGDI/1000/2024	Septiembre	\$70,000.00	\$70,000.00	7
8	SEPI/DGDI/1140/2024	Octubre	\$70,000.00	\$70,000.00	7
9	SEPI/DGDI/1243/2024	Noviembre	\$70,000.00	\$70,000.00	7
10	SEPI/DGDI/1244/2024	Diciembre	\$70,000.00	\$70,000.00	7
Ejercido			\$700,000.00		
Importe anual comprometido			\$700,000.00		
Saldo por ejercer			\$0.00		

Nota: Información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas en la SEPI a través del Oficio SEPI/DEAF/0699/2025 con fecha 13 de mayo de 2025 (Anexo 1).

C) ANÁLISIS E INDICADORES

A continuación, se presentan los indicadores utilizados para evaluar el cumplimiento de las metas de acuerdo con los objetivos del programa social. Estos indicadores están incluidos en la Matriz de Indicadores y Resultados de las Reglas de Operación del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".



3.1 Principales indicadores de la problemática pública que atiende el programa

La Ciudad de México se caracteriza por la presencia de una gran diversidad cultural y lingüística, producto de las dinámicas de migración y movilidad de la población tanto del interior como del exterior del territorio nacional. De acuerdo con datos del Censo Nacional de Población y Vivienda 2020, en la ciudad habitan 125,153 personas que declararon hablar alguna lengua indígena, lo que representa el 1.4 por ciento del total de la población de 3 años y más, de esta población el 53.5 por ciento son mujeres (66,922) y el 46.5 por ciento son hombres (58,231), 1,032 personas son monolingües en lengua indígena, de las cuales el 65.3 por ciento son mujeres, lo cual incrementa el nivel de vulnerabilidad y la importancia de servicios de interpretación y traducción para el ejercicio de sus derechos.

En esta ciudad se registra la presencia de alrededor de 55 de las 68 agrupaciones lingüísticas, referidas en el Catálogo de Lenguas Indígenas Nacionales (2008), cifra que representa el 80 por ciento de las lenguas del país y se incrementa al considerar la cantidad de variantes lingüísticas de cada lengua. La magnitud del número de lenguas nacionales coloca a la Ciudad de México como una de las entidades con mayor diversidad lingüística del país, siendo las lenguas con mayor número de población hablante las siguientes lenguas: náhuatl (31.64%), mixteco (12%), otomí (9.4%), mazateco (11.94%) y zapoteco (7.5%).

Sin embargo, la historia de minorización y exclusión de los pueblos indígenas en los últimos siglos, así como la extensión de una ideología monolingüe, ha generado condiciones adversas para el uso de las lenguas indígenas en el ámbito público, particularmente una insuficiente capacidad institucional para proporcionar los servicios, trámites y la información pública en las lenguas indígenas de los habitantes de la Ciudad de México.

Las diversas situaciones socioculturales en las que se encuentran las comunidades lingüísticas en la ciudad configuran un entramado sociolingüístico dinámico y heterogéneo, que hace compleja la construcción de indicadores precisos para la estimación de resultados e impacto.

Por otra parte, persiste la falta de un adecuado registro del criterio étnico en el conjunto de la administración pública, lo que dificulta la evaluación precisa del progreso en el acceso a servicios, información y trámites en las lenguas indígenas nacionales 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.

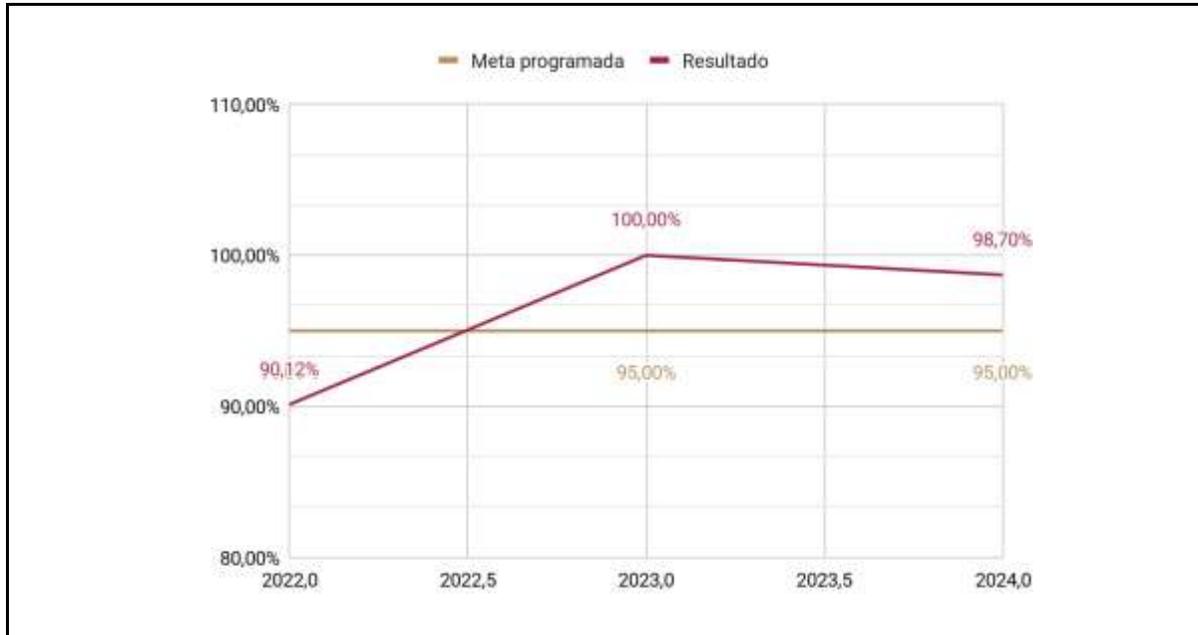
3.2 Indicador de Fin



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 servicios de interpretación y/o traducción. En el ejercicio fiscal 2024 se obtuvo un resultado de 98.7% en el indicador, lo que muestra que se superó la meta en 3.7 puntos porcentuales.

Tabla 6. Descripción del Indicador de Fin del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".

Nombre del indicador: Porcentaje de personas integrantes de pueblos y barrios originarios y comunidades indígenas residentes que acceden al ejercicio de sus derechos a la justicia y los servicios públicos en su lengua materna.	
Descripción: Contribuir a garantizar el reconocimiento y protección de los derechos de las personas hablantes de alguna lengua indígena que habitan en la Ciudad de México.	Método de Cálculo: (Número de personas integrantes de pueblos y barrios originarios y comunidades indígenas residentes que ejercieron sus derechos en el 2024/ Número de personas integrantes de pueblos y barrios originarios y comunidades indígenas residentes que requirieron ejercer su derecho a la justicia y a los servicios públicos en su lengua materna en el 2024) *100
Frecuencia de medición: Anual	Sentido de indicador: Ascendente
Línea base: No disponible	Año de línea base: No disponible
Resultado comparativo del indicador entre 2022, 2023 y 2024	



Nota: Información proporcionada por la Subdirección de Lenguas Indígenas.

En 2024 el Indicador de Fin experimentó modificaciones en su redacción, respecto a los indicadores de 2022 y 2023, no obstante, el método de cálculo permitió realizar un comparativo de los resultados obtenidos de 2022 a 2024. Donde se observa que el programa social ha logrado superar la meta establecida en los últimos dos ejercicios fiscales, garantizando una atención efectiva de más del 95% de las solicitudes de interpretación y traducción que se reciben.

Es preciso mencionar que de 2020 y 2021 la formulación del Indicador difiere en el objetivo, nombre del indicador y forma de cálculo, lo que no permite realizar un análisis comparativo del avance y cumplimiento del Indicador.

3.3 Indicador de Propósito

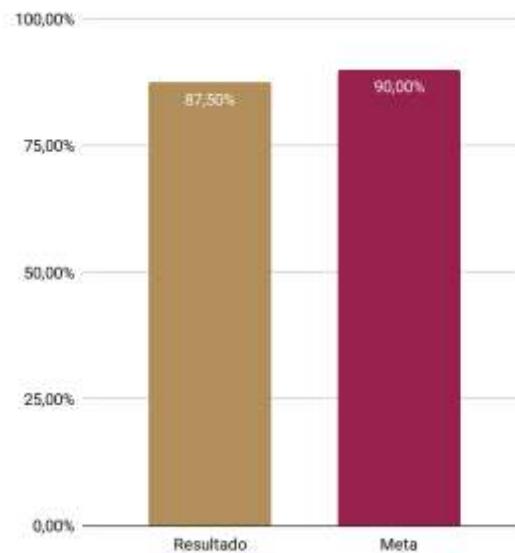
En el nivel de Propósito se identifica el porcentaje de personas hablantes de alguna lengua indígena nacional en situación de vulnerabilidad que accedieron a trámites, servicios e información en su lengua materna. En la siguiente tabla se detallan las características principales del indicador, así como los resultados obtenidos durante el ejercicio fiscal, en donde se puede observar que el resultado obtenido fue del 87.5%.

Tabla 7. Descripción del Indicador de Propósito del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".



Nombre del indicador: Porcentaje de personas hablantes de alguna lengua indígena nacional en situación de vulnerabilidad que accedieron a trámites, servicios e información en su lengua materna.	
Descripción: Las personas hablantes de alguna lengua indígena nacional en situación de vulnerabilidad acceden a la administración de justicia, salud y cultura, así como a los servicios, trámites e información pública.	Método de Cálculo: (Número de personas indígenas en situación de vulnerabilidad que accedieron a la administración de justicia, salud y cultura, servicios, trámites e información pública en el periodo / Número de personas indígenas en situación de vulnerabilidad que solicitaron servicios para acceder a la administración de justicia, salud, cultura, servicios, trámites e información pública en el periodo) *100
Frecuencia de medición: Anual	Sentido de indicador: Ascendente
Línea base: No disponible	Año de línea base: No disponible

Resultado del indicador en el ejercicio fiscal 2024



Nota: Información proporcionada por la Subdirección de Lenguas Indígenas.

No es posible realizar una comparación de Indicador de 2020 a 2024, debido a que cada año se realizaron modificaciones en el objetivo, nombre del indicador y forma de cálculo, lo que impide establecer una relación directa entre los resultados obtenidos anteriormente.



En cuanto a la comparación de la meta programada y el resultado obtenido, es notable que el valor obtenido fue inferior al programado, lo cual puede atribuirse a desafíos específicos relacionados con la identificación y la atención de las necesidades particulares de las personas indígenas en situación de vulnerabilidad que solicitaron servicios. Es importante seguir trabajando en la mejora de los servicios que se brindan a través del programa social, adoptando enfoques inclusivos y sensibles a la diversidad cultural.

3.4 Metas físicas

En esta sección se muestran las metas físicas especificadas en las Reglas de Operación del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", 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 alcanzadas en la implementación del programa de 2020 a 2024.

3.4.1 Bienes y/o servicios

A continuación, se presentan de manera detallada las metas físicas programadas y alcanzadas por modalidad de 2020 a 2024.

Tabla 8. Descripción comparativa de las metas físicas del programa social durante el período 2020 – 2024.

Año	Modalidad	Metas físicas programadas	Resultados al término del ejercicio fiscal
2020	Acciones para servicios de interpretación y/o traducción en lenguas indígenas nacionales.	Al menos 150 apoyos para brindar 250 servicios de interpretación-traducción.	172 apoyos económicos y 576 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.
2021	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 Red de Intérpretes-Traductores de la SEPI.	Al menos 100 servicios de interpretación y/o traducción por personas de la Red de Intérpretes- Traductores de la SEPI.	153 servicios de interpretación.



SECRETARÍA DE PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS
Y COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES

CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

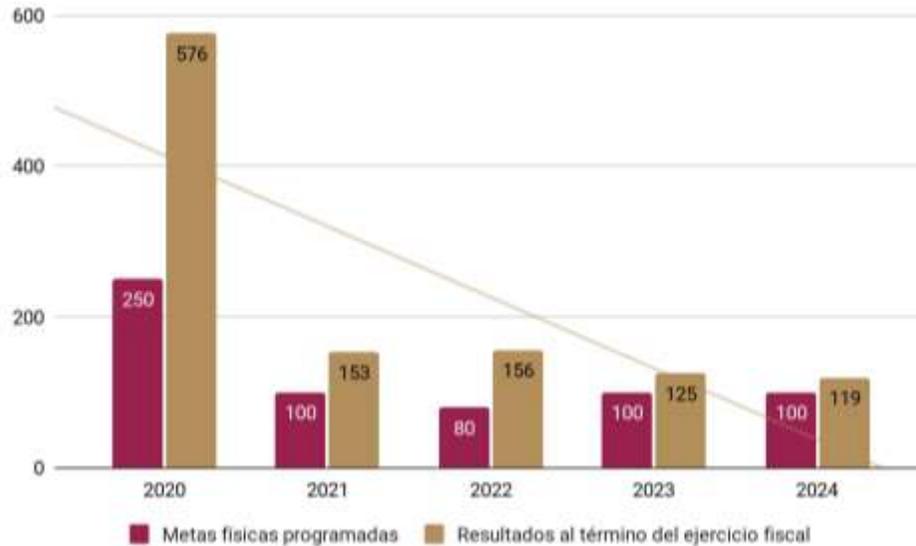
	Servicios de interpretación y traducción para una atención múltiple por personas beneficiarias facilitadoras de servicios.	Al menos 400 intervenciones y/o Servicios de interpretación y traducción para una atención múltiple.	539 intervenciones y/o servicios.
		5 apoyos económicos de \$8,000.00 (ocho mil pesos 00/100 M.N.) para personas facilitadoras intérpretes-traductoras.	5 apoyos económicos durante 9 ministraciones para personas facilitadoras intérpretes-traductoras.
2022	Servicios de interpretación 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 de la SEPI.	Al menos 80 servicios de interpretación y/o traducción por personas de la Red de Intérpretes-Traductores de la SEPI.	156 servicios realizados por 39 personas de la Red de Intérpretes-Traductores de la SEPI.
	Servicios de interpretación y traducción por personas beneficiarias facilitadoras de servicios de atención múltiple.	Al menos 420 intervenciones y/o Servicios de interpretación y traducción por 5 personas beneficiarias facilitadores de servicios de atención múltiple.	449 intervenciones realizadas por 5 personas beneficiarias facilitadores de servicios de atención múltiple.
2023	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 Red de Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México.	Al menos 100 servicios de interpretación y/o traducción por al menos 35 personas integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México.	125 servicios de interpretación y/o traducción.
	Servicios de interpretación y traducción por personas beneficiarias facilitadoras de servicios de interpretación y traducción para una atención múltiple.	Al menos 700 Servicios de interpretación y traducción por 7 personas beneficiarias facilitadoras de servicios de interpretación y traducción para una atención múltiple.	855 servicios de interpretación y/o traducción.
2024	Servicios de interpretación a personas en situación de vulnerabilidad, no predecibles y que requieren atención,	Al menos 100 servicios de interpretación y/o traducción realizada por al menos 35 personas integrantes de la Red de	Se realizaron 119 servicios de interpretación y/o traducción, por 17 mujeres y 19 hombres integrantes de la Red de



	<p>presencial o virtual de manera personal realizados por personas de la Red de Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México.</p>	<p>Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México, de los cuales al menos el 50% de los servicios de interpretación y traducción serán realizados por mujeres.</p>	<p>Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México.</p>
	<p>Servicios de interpretación y traducción por personas beneficiarias facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple.</p>	<p>Al menos 700 Servicios de interpretación, traducción e intervención realizada por 7 personas beneficiarias facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple, de los cuales al menos el 50% de los servicios de interpretación, traducción e intervención serán realizados por mujeres beneficiarias facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple.</p>	<p>Se realizaron 1,143 Servicios de interpretación, traducción e intervención, de los cuales 990 de los servicios de interpretación, traducción e intervención fueron realizados por mujeres y los 153 restantes por hombres.</p>

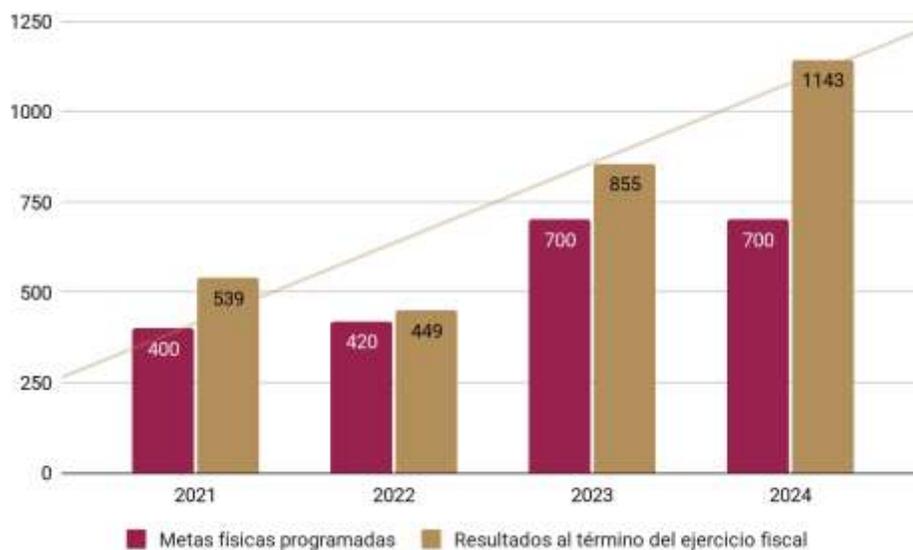
Nota: Datos obtenidos de Reglas de Operación de los programas sociales "Refloreciendo Pueblos y Comunidades, 2020", "Refloreciendo Pueblos y Comunidades, 2021", "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2022", "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023" y "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024". Así como con información proporcionada por la Subdirección de Lenguas Indígenas.

Figura 2. Servicios de interpretación y traducción realizados por personas integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México del programa social, durante el período 2020 – 2024.



Nota: Información proporcionada por la Subdirección de Lenguas Indígenas.

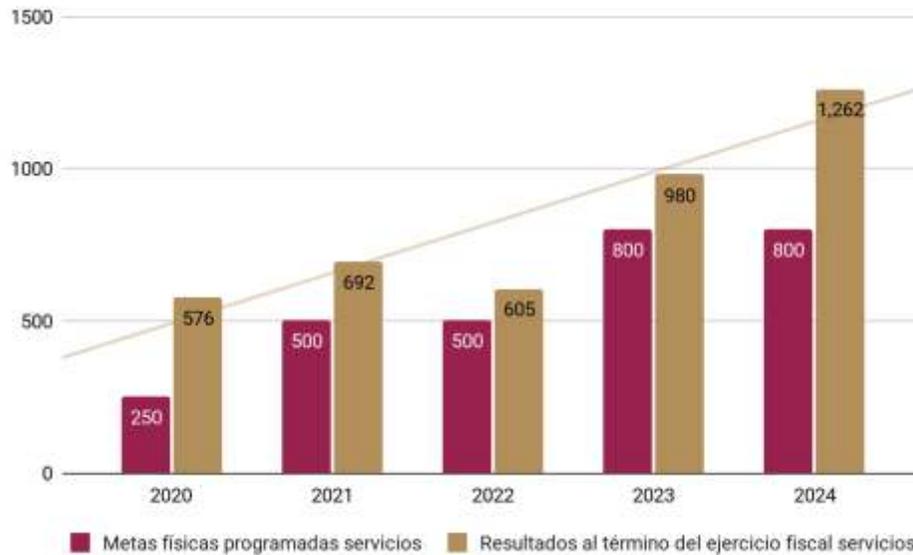
Figura 3. Servicios de interpretación y traducción realizados por personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple del programa social, durante el período 2020 – 2024.



Nota: Información proporcionada por la Subdirección de Lenguas Indígenas.

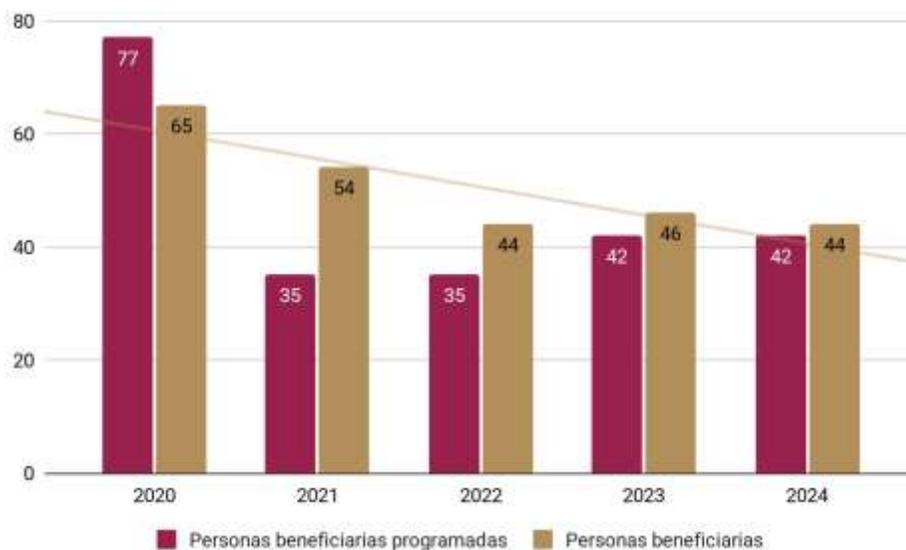


Figura 4. Comparativo de las metas físicas del total de servicios de interpretación, traducción e intervención del programa social, durante el período 2020 – 2024.



Nota: Información proporcionada por la Subdirección de Lenguas Indígenas.

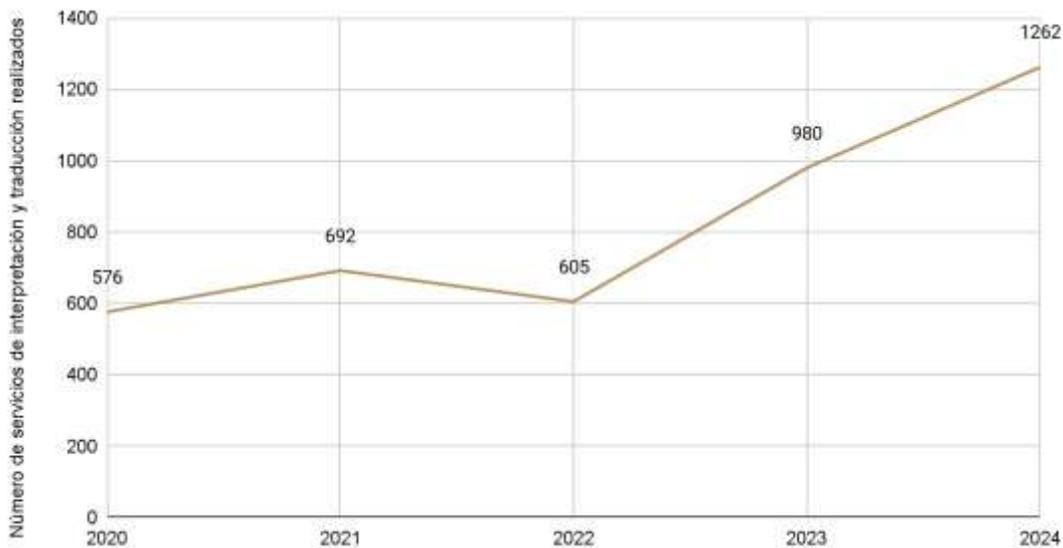
Figura 5. Comparativo del número de personas beneficiarias del programa social, durante el período 2020 – 2024.





Nota: Información proporcionada por la Subdirección de Lenguas Indígenas.

Figura 6. Evolución de las metas físicas alcanzadas en el marco del programa social, durante el período 2020 – 2024.



Nota: Información reportada por la Subdirección de Lenguas Indígenas.

Cabe señalar que el programa social brinda servicios de interpretación y traducción, a través de las personas integrantes de la Red de Intérpretes- Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México y de personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple; dependiendo del tipo de servicio requerido se brinda la atención, por lo que, el número de servicios por modalidad varía.

En 2024 se aprecia que se superaron las metas físicas programadas, al realizar un total de 1,262 servicios de interpretación y traducción entre las dos modalidades del programa social, 462 servicios más respecto a los 800 servicios establecidos como meta. El incremento observado es resultado de una combinación de diversos factores, como el aumento en la demanda de servicios de interpretación y traducción, la implementación de mejoras operativas y los trabajos interinstitucionales para garantizar una mayor accesibilidad a los servicios para la población.

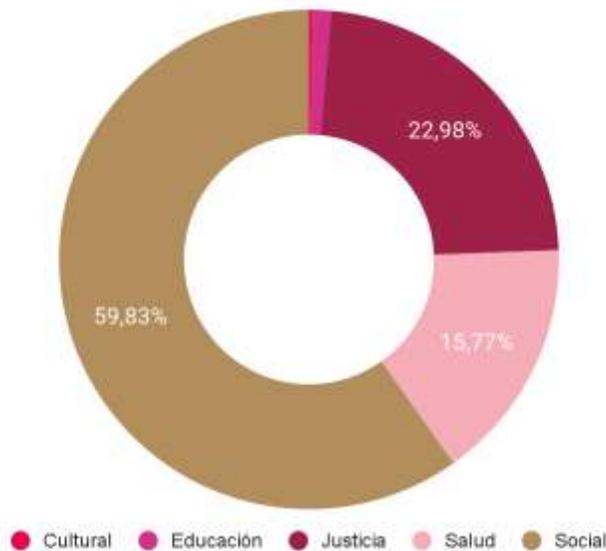
Asimismo, se observa que cada año se ha logrado un incremento en el número de servicios de interpretación y traducción realizados, desde la creación del programa social en el 2020 hasta el 2024 se han realizado un total 4,115 servicios de interpretación y traducción, de un total de 2,850 servicios de interpretación y traducción programados, en ambas modalidades del programa, cada año se ha



rebasado la meta programada. Estos hallazgos subrayan la importancia del programa para atender las necesidades de interpretación y traducción en lenguas indígenas de la población de la Ciudad de México que habla una lengua indígena. El aumento en la demanda de los servicios es una muestra de la relevancia de continuar fortaleciendo y aumentando las capacidades del programa social.

Se identificó que las solicitudes de interpretación y traducción principalmente se realizan para atender ámbitos sociales, de justicia y de salud. El ámbito social representó el 59.83% de los servicios de interpretación y traducción que se realizaron por el programa social durante el ejercicio fiscal 2024, seguido del ámbito de justicia con el 22.98% de los servicios, así como salud con el 15.77%, mientras que educación representó el 1.19% y cultura el 0.24%.

Figura 7. Servicios de interpretación y traducción por ámbito del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".



Nota: Información reportada por la Subdirección de Lenguas Indígenas.

Los servicios de interpretación y traducción se realizaron para atender las solicitudes de la población de pueblos o barrios originarios y comunidades indígenas, cualquier órgano gubernamental población en general, público en general y cualquier organismo no gubernamental o figura asociativa. Sin embargo, se identificaron al menos 153 entes de la administración pública que solicitaron algún servicio de interpretación o traducción, se identificaron principalmente dos grandes grupos:

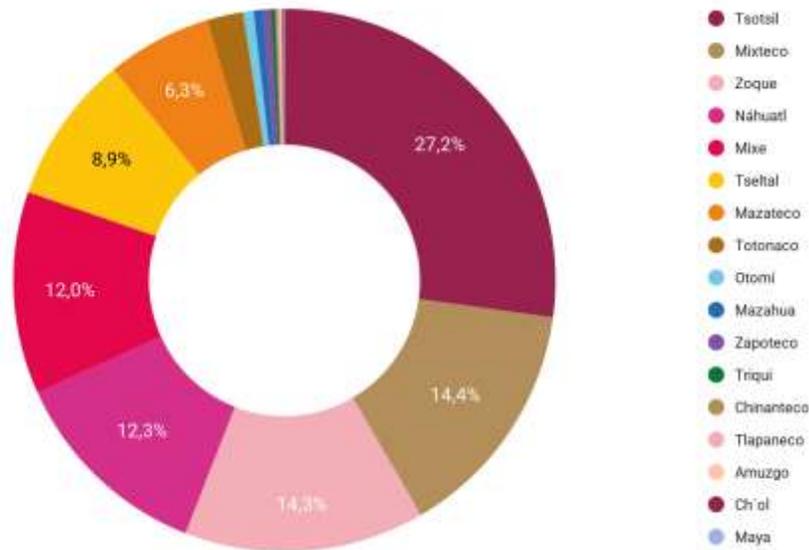
- 52 entes de impartición y procuración de justicia como; Fiscalías, Unidades de Gestión Judicial, Centros de Reinserción Social o Reclusorios, etc.



- 49 entes encargados de los sistemas de salud como; Hospitales, Clínicas Familiares, Centros de Salud, Jurisdicciones Sanitarias, Institutos de especialidad y Secretaría de Salud de la Ciudad de México, entre otros.

Con el fin de ampliar el análisis de los servicios de interpretación y traducción que brindó el programa social, se identificó que se realizaron servicios en 17 lenguas indígenas nacionales, el Tsotsil fue la lengua indígena con más servicios de interpretación y traducción realizados, en sus variantes del este alto y del centro representó el 27.2% de los servicios realizados, seguido de la lengua Mixteco que representó el 14.4%, Zoque el 14.3%, Náhuatl el 12.3% y Mixe con 12%.

Figura 8. Lenguas indígenas en las que se realizaron servicios de interpretación y traducción del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".



Nota: Información reportada por la Subdirección de Lenguas Indígenas.

3.4.2 Montos entregados

Tabla 9. Descripción comparativa de los montos entregados del programa social durante el período 2020 – 2024, por modalidad.

Año	Modalidad	Número	Tipo de apoyo	Monto	Monto	Total
-----	-----------	--------	---------------	-------	-------	-------



SECRETARÍA DE PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS
Y COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES

CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

		de apoyos	otorgado	mínimo por persona beneficiaria	máximo por persona beneficiaria	
2020	Personas de la Red de Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México	63	Transferencia monetaria	\$ 502.24	\$34,056.96	\$472,000.00
	Personas facilitadoras intérpretes-traductoras	2	Transferencia monetaria	\$ 8,000.00	\$ 64,000.00	\$128,000.00
2021	Personas de la Red de Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México	49	Transferencia monetaria	\$ 179.24	\$20,971.08	\$239,643.88
	Personas beneficiarias facilitadoras de servicios	5	Transferencia monetaria	\$ 8,000.00	\$ 64,000.00	\$360,000.00
2022	Personas de la Red de Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México	39	Transferencia monetaria	\$ 550.00	\$40,700.00	\$239,900.00
	Personas beneficiarias facilitadoras de servicios de atención múltiple	5	Transferencia monetaria	\$8,000.00	\$64,000.00	\$320,000.00
2023	Personas de la Red de Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México	39	Transferencia monetaria	\$300.00	\$55,550.00	\$299,350.00
	personas beneficiarias facilitadoras de servicios de atención	7	Transferencia monetaria	\$10,000.00	\$100,000.00	\$700,000.00



	múltiple					
2024	Personas de la Red de Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México	36	Transferencia monetaria	\$400.00	\$54,600.00	\$300,000.00
	Personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención de atención múltiple.	8	Transferencia monetaria	\$40,000.00	\$100,000.00	\$700,000.00

Nota: Datos obtenidos de los padrones de personas derechohabientes y/o beneficiarias de los programas sociales "Refloreciendo Pueblos y Comunidades, 2020", "Refloreciendo Pueblos y Comunidades, 2021", "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2022", "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023" y "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".

3.5 Análisis y evolución de la cobertura

Con el objetivo de realizar el análisis y la descripción de la evolución de la cobertura, se presenta una descripción comparativa de la población beneficiada por las dos modalidades del programa social: servicios de interpretación y traducción de la Red de Intérpretes- Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México y personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple. El registro de la evolución de la cobertura se hizo a partir de una comparación desde el primer año de operación del programa social, el período comprende del 2020 al 2024.

Tabla 10. Evolución de la cobertura del programa social durante el período 2020 – 2024.

Año	Población objetivo	Población beneficiaria programada	Total de personas beneficiarias
2020	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	49 personas beneficiarias.



		de la SEPI.	
		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 personas intérpretes y traductoras.	39 personas beneficiarias.
		5 personas beneficiarias facilitadoras de servicios en interpretación y traducción para atención múltiple.	5 personas beneficiarias.
2023	*125,153 personas hablantes de alguna lengua indígena.	Al menos 35 personas intérpretes y traductoras registradas en la Red de Intérpretes -Traductores en Lenguas indígenas de la Ciudad de México.	39 personas beneficiarias.
		7 personas beneficiarias facilitadoras de servicios de interpretación y traducción para una atención múltiple.	7 personas beneficiarias.
2024	*125,153 personas hablantes de alguna lengua indígena.	Al menos 35 personas intérpretes y traductoras registradas en la Red de Intérpretes -Traductores en Lenguas indígenas de la Ciudad de México.	36 personas beneficiarias.
		7 personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple.	8 personas beneficiarias.

Nota: Datos obtenidos de Reglas de Operación de los programas sociales "Refloreciendo Pueblos y Comunidades, 2020", "Refloreciendo Pueblos y Comunidades, 2021", "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2022", "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023" y "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024" e Información reportada por la Subdirección de Lenguas Indígenas.

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

3.5.1 Análisis del padrón de personas beneficiarias



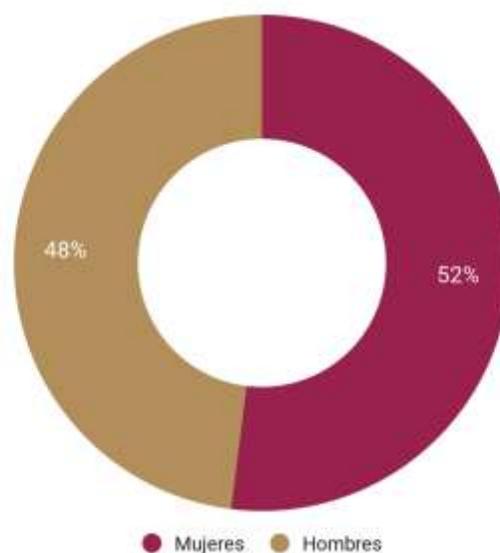
En el 2024 se estableció como objetivo el de beneficiar de manera directa a un mínimo de 35 personas intérpretes o traductores pertenecientes a la Red de Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México de la SEPI, así como a 7 personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple. El programa logró beneficiar a 36 personas integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México y a 8 personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple.

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

a) Distribución por sexo

El análisis de la distribución por sexo de las personas participantes muestra que el 52% fueron mujeres, mientras que el 48% fueron hombres. El ejercicio fiscal 2024 se destaca por revertir una tendencia que predominaba en los últimos dos ejercicios, 2022 y 2023, donde la mayoría de los participantes eran hombres.

Figura 9. Distribución por sexo de la población beneficiaria del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2024".

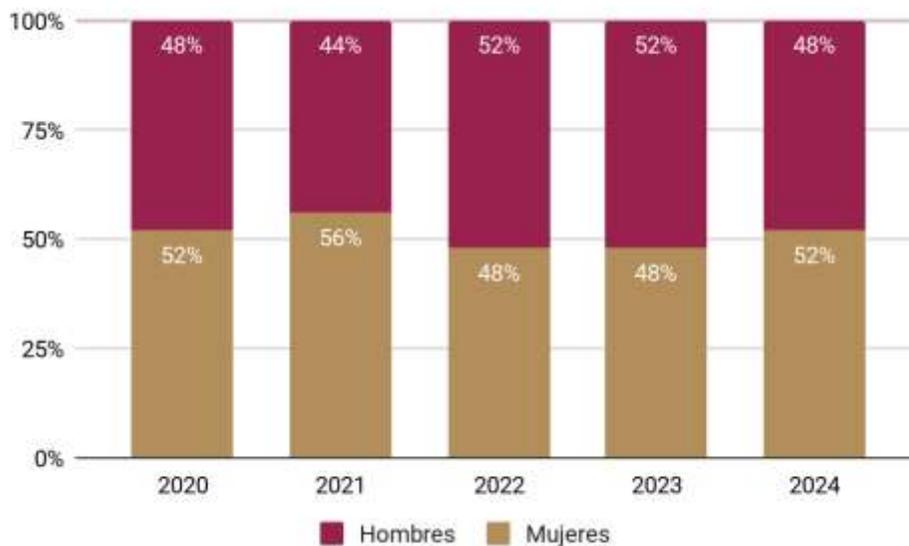




Nota: Datos obtenidos de los padrones de personas derechohabientes y/o beneficiarias de los programas sociales de la Secretaría de Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes, programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.

El aumento en la participación de las mujeres en el período de 2020 a 2024, es resultado de una diversidad de estrategias implementadas para reducir las brechas de desigualdad de género, que a su vez fomentan la equidad de participación entre ambos sexos y garantizan la igualdad sustantiva. Aunado a que, los datos censales revelan una importante diferencia de las personas hablantes de lengua indígena en relación con la variable sexo/género, y se puede observar que son las mujeres las que preservan los usos lingüísticos de origen indígena.

Figura 10. Comparativo de las personas beneficiarias por sexo del programa social, durante el período 2020 – 2024.



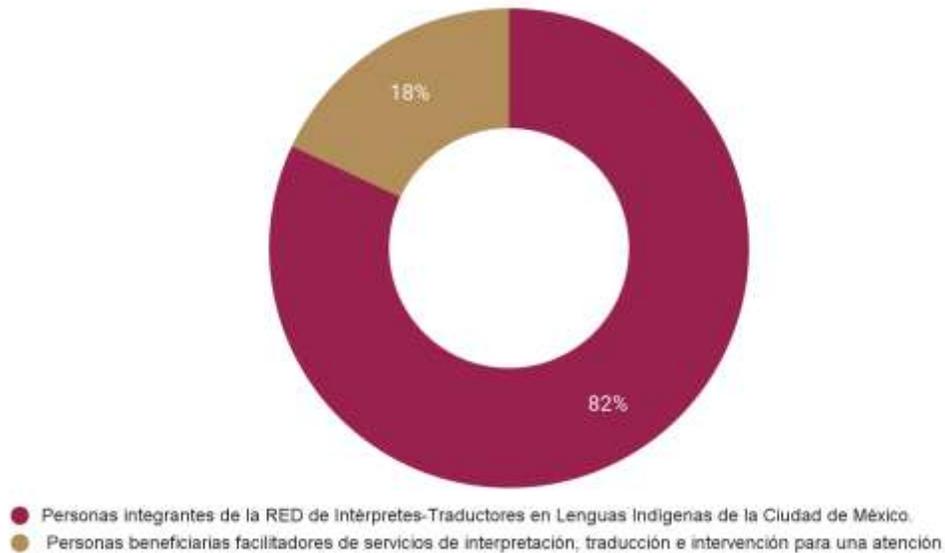
Nota: Datos obtenidos de los padrones de personas derechohabientes y/o beneficiarias de los programas sociales “Refloreciendo Pueblos y Comunidades, 2020”, “Refloreciendo Pueblos y Comunidades, 2021”, “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2022”, “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023” y “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.

b) Distribución por tipo de persona beneficiaria

A partir del análisis de la distribución por tipo de persona beneficiaria, se observa que en su mayoría; un 82% de las personas son integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México, mientras que sólo el 18% pertenece a la modalidad de personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple.



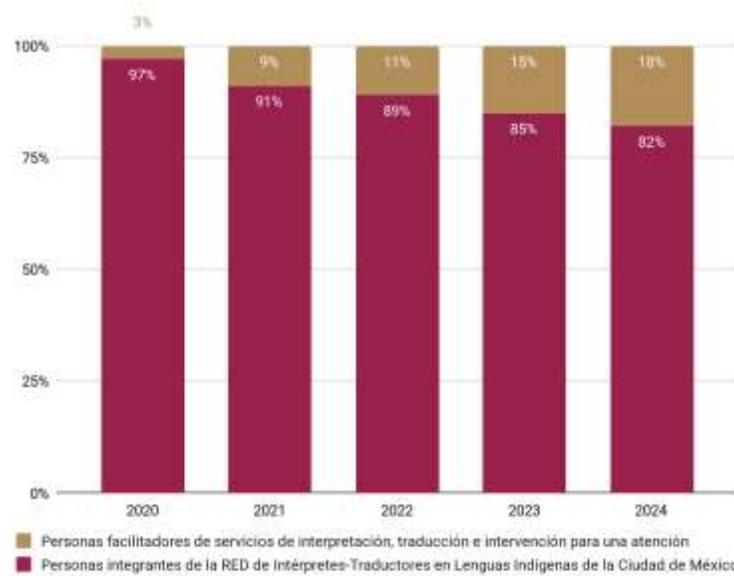
Figura 11. Distribución por tipo de persona beneficiaria del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2024".



Nota: Datos de los padrones de personas derechohabientes y/o beneficiarias de los programas sociales de la Secretaría de Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes, programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".

De 2020 a 2024 se han incrementado en número de personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple a fin de atender las diferentes solicitudes 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, así como participar en las actividades formativas; (capacitaciones, talleres y eventos) en materia de interpretación y/o traducción que inciden en una mejora de la atención a la población indígena.

Figura 12. Comparativo de las personas beneficiarias por modalidad del programa social, durante el período 2020 – 2024.



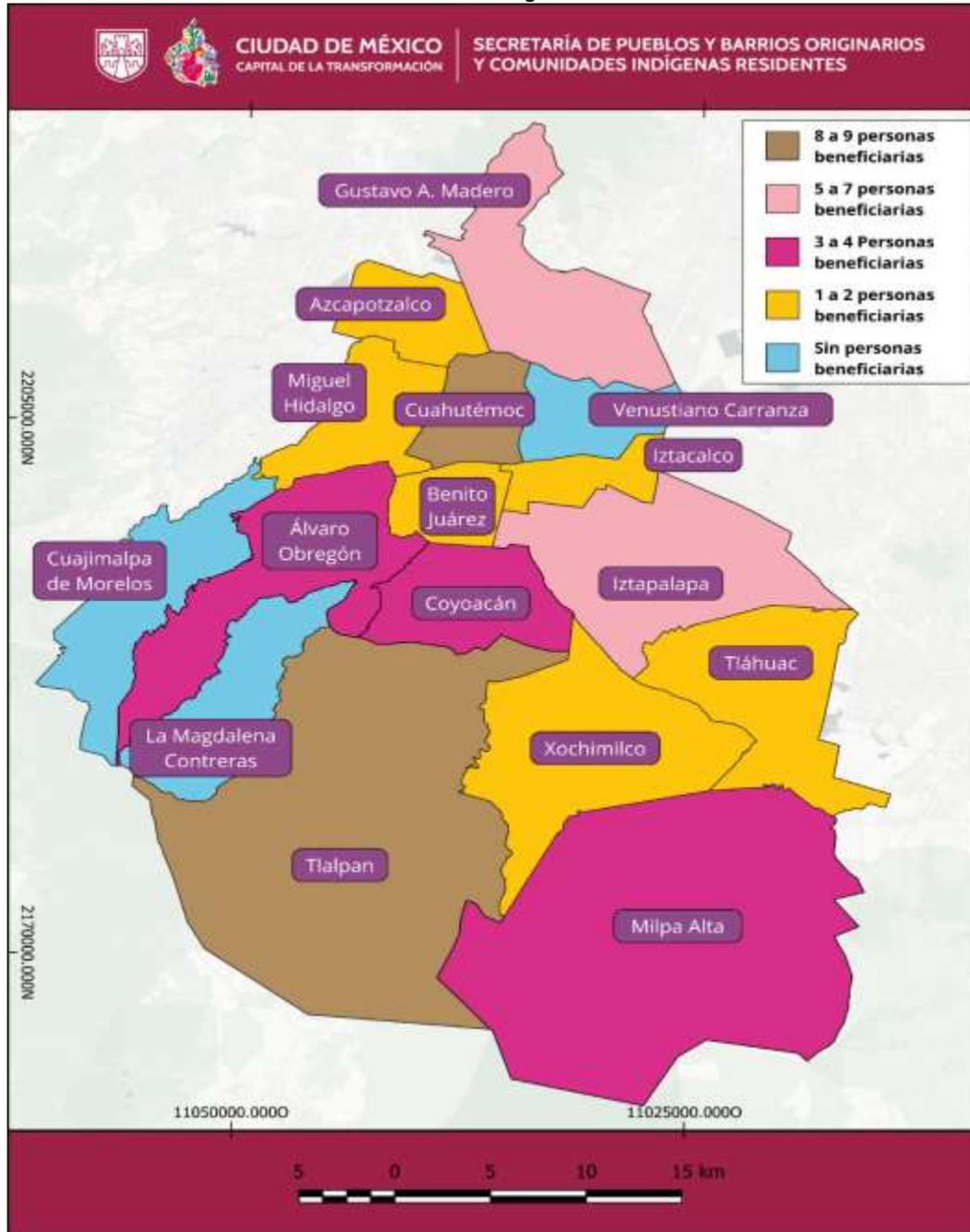
Nota: Datos obtenidos de los padrones de personas derechohabientes y/o beneficiarias de los programas sociales “Refloreciendo Pueblos y Comunidades, 2020”, “Refloreciendo Pueblos y Comunidades, 2021”, “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2022”, “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023” y “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.

c) Distribución por territorio

Derivado del análisis de la distribución por territorio de las personas participantes en el programa social, se identificó que durante el ejercicio 2024 se tuvo una participación de personas habitantes de 13 alcaldías de la Ciudad de México, la alcaldía con mayor número de personas participantes fue Cuauhtémoc con el 21%, seguido por Tlalpan con el 18%, Iztapalapa con el 14%, Gustavo A. Madero con el 11%, Álvaro Obregón, Coyoacán y Milpa Alta con el 7%, Azcapotzalco con el 5% y Benito Juárez, Iztacalco, Miguel Hidalgo, Tláhuac y Xochimilco con el 2%.



Figura 13. Distribución territorial de las personas beneficiarias del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2024”.



Nota: Datos de los padrones de personas derechohabientes y/o beneficiarias de los programas sociales de la Secretaría de Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes, programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.



De 2020 a 2024 las personas beneficiarias directas se distribuyeron en 15 de las 16, esto indica una cobertura geográfica amplia de personas participantes en el programa social y una distribución relativamente equitativa en términos territoriales. Iztapalapa, Tlalpan y Cuauhtémoc son las alcaldías con mayor número de personas que brindaron servicios de interpretación y traducción en lenguas indígenas nacionales. Cabe señalar que Iztapalapa y Tlalpan, conforme el Censo de Población y Vivienda 2020, son las alcaldías donde se identifican más número de personas hablantes de una lengua indígena.

Figura 14. Distribución territorial de las personas beneficiarias del programa social, durante el período 2020 – 2024.



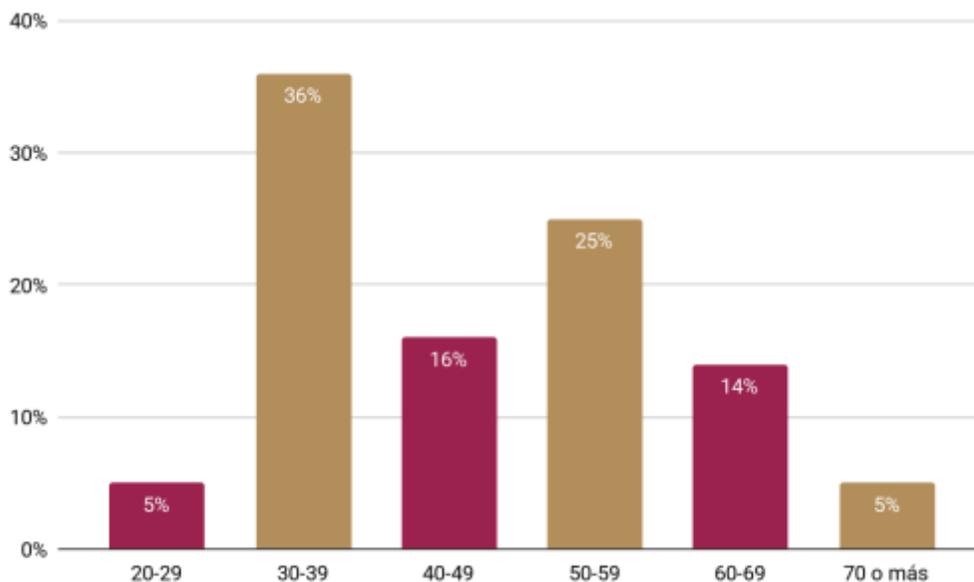
Nota: Datos obtenidos de los padrones de personas derechohabientes y/o beneficiarias de los programas sociales “Refloreciendo Pueblos y Comunidades, 2020”, “Refloreciendo Pueblos y Comunidades, 2021”, “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2022”, “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023” y “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.

d) Distribución por grupos de edad



En 2024 se observa que de las personas participantes en el programa social el principal grupo etario que participó fue de 30 a 39 años que representó el 36%, seguido del grupo que comprende de 50 a 59 años que representó el 25% y en tercer lugar el de 40 a 49 con un 16%.

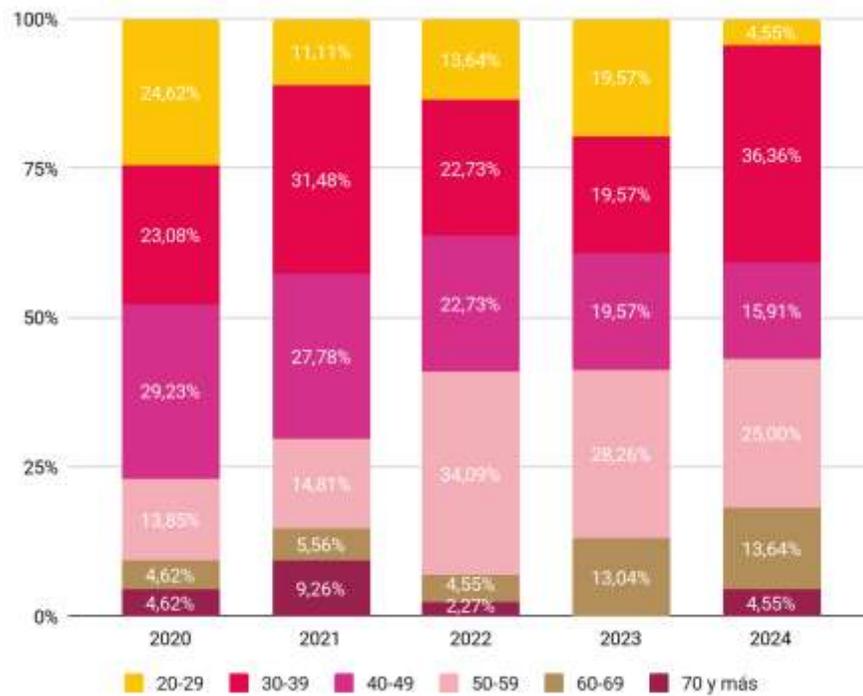
Figura 15. Distribución por grupo etario de la población beneficiaria del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2024”.



Nota: Datos de los padrones de personas derechohabientes y/o beneficiarias de los programas sociales de la Secretaría de Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes, programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.

Derivado del análisis comparativo del período de 2020 a 2024, se observa que las personas beneficiarias del programa social mayormente se concentran en el rango de edad de 30 a 39 años, seguido del grupo que comprende de 40 a 49 años y en tercer lugar el de 50 a 59, esto indica que la mayoría de las personas participantes se encuentran en la etapa adulta y en edad laboralmente activa. Asimismo, las personas beneficiarias del programa social mayormente que se concentra en el rango de edad de 20 a 29 años tienen una participación relativamente mayor que las personas participantes en los rangos de edad de 60 a 69 años y de 70 años o más. Adicionalmente, se observa que la participación de hombres y mujeres por grupo etario es proporcional.

Figura 16. Distribución por grupo etario de la población beneficiaria del programa social, durante el período 2020 – 2024.



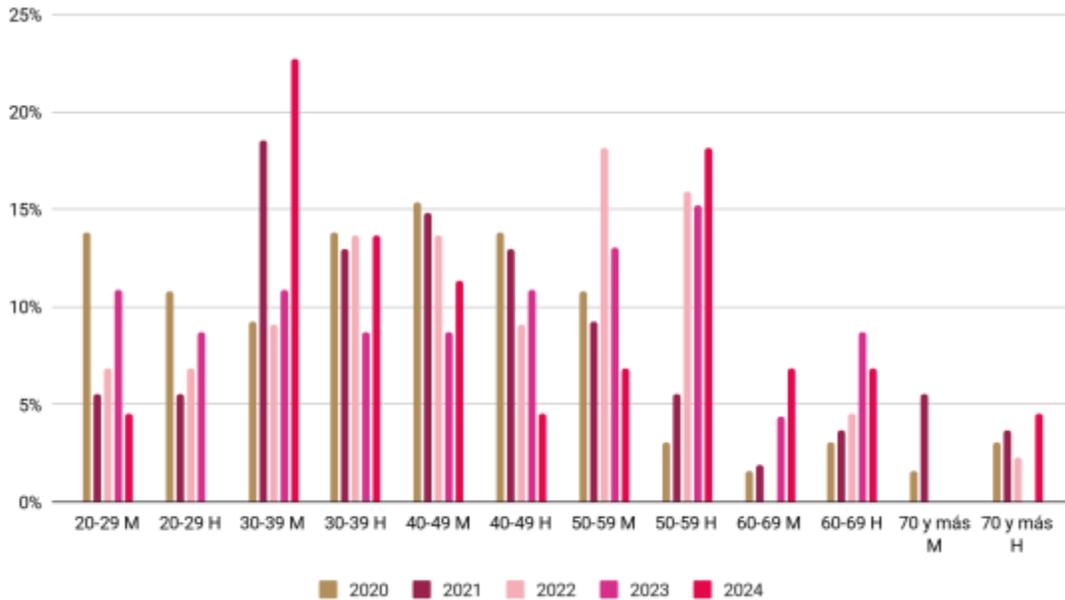
Nota: Datos obtenidos de los padrones de personas derechohabientes y/o beneficiarias de los programas sociales “Refloreciendo Pueblos y Comunidades, 2020”, “Refloreciendo Pueblos y Comunidades, 2021”, “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2022”, “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023” y “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.

Figura 17. Distribución por grupo etario y sexo de la población beneficiaria del programa social, durante el período 2020 – 2024.



SECRETARÍA DE PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS
Y COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES

CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



Nota: Datos obtenidos de los padrones de personas derechohabientes y/o beneficiarias de los programas sociales "Refloreciendo Pueblos y Comunidades, 2020", "Refloreciendo Pueblos y Comunidades, 2021", "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2022", "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023" y "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".



IV. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO

El presente módulo busca generar información sobre las percepciones, visiones y propuestas de las personas servidoras públicas vinculadas al programa, en aspectos clave de su diseño, operación y resultados. Para generar información valiosa y plural, se la consideró la perspectiva de:

- a) Una persona con un cargo de responsabilidad directiva en el programa de la Dirección de Comunidades Indígenas Residentes;
- b) Una persona involucrada directamente en la operación territorial del programa de la Subdirección de Lenguas Indígenas;
- c) Una persona encargada de la planeación, el monitoreo o la evaluación interna del programa, sin responsabilidades directas en su operación, de la Dirección de Planeación, Seguimiento y Evaluación.

El reporte cualitativo incorpora las diferencias y coincidencias que se observan entre las percepciones y visiones de los tres tipos de personas servidoras públicas involucradas. 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 11. Análisis cualitativo del proceso de instrumentación del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2024".

Diagnóstico y planeación	
Diferencias	Coincidencias
<p>Se continuó con la elaboración de un Plan Anual de Trabajo, junto con una herramienta de monitoreo, con la que se registra trimestralmente el avance de metas e indicadores.</p> <p>Se sugiere continuar y ampliar la sistematización de registros administrativos, para mejorar el control del gasto del presupuesto y demás datos generados dentro de la operación del programa.</p> <p>Se propone la coordinación con las diversas dependencias que contribuyan a la atención del problema público identificado por el programa social.</p> <p>Se propone, a través de la SEPI, elaborar un diagnóstico integral que permita identificar otras</p>	<p>Se implementó un proceso de actualización documental de las personas beneficiarias de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México, con el propósito de acelerar procesos administrativos en la gestión de los pagos por servicios de interpretación y/o traducción.</p> <p>Se han realizado ajustes y cambios en los mecanismos de control relacionados con los informes de actividades de las personas facilitadoras.</p> <p>Se identifica la necesidad de contar con información estadística de las atenciones a solicitudes de la población en los diferentes niveles de Gobierno, local y federal.</p>



problemáticas de la población.	
Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios	
Diferencias	Coincidencias
<p>Se presentó un avance considerable en los materiales audiovisuales traducidos en el marco del programa social, lo que permitió llegar a una mayor cantidad de personas usuarias, incluso a aquellas personas hablantes de lenguas indígenas nacionales, que no leen y escriben la lengua.</p>	<p>En la modalidad de Servicios de interpretación y traducción de la Red de Intérpretes- Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México se consolidó el mecanismo de control para la tramitación de solicitudes, y para el pago del apoyo económico, conforme lo establecido en las Reglas de Operación.</p> <p>Para la modalidad de personas facilitadoras se consolidó el formato de informe mensual, con base en lo establecido en Reglas de Operación.</p> <p>Se debe ampliar la elaboración y difusión de materiales en diversas lenguas indígenas, que garanticen a la población indígena el acceso a trámites, servicios, acciones o programas sociales tanto de la Secretaría, como de las demás Dependencias en los diferentes niveles de gobierno, local y federal; así como las acciones de difusión a través de diversos medios.</p> <p>La evolución del presupuesto ha resultado favorable en la atención brindada a las personas hablantes de lenguas indígenas; a través de los servicios de interpretación y/o traducción y de los materiales de sensibilización.</p> <p>La evolución del presupuesto permitió incrementar el número de personas beneficiarias, así como la capacidad institucional de atención con pertinencia lingüística e intercultural ante situaciones emergentes en los ámbitos de justicia y salud, principalmente.</p>
Seguimiento y monitoreo de las actividades	
Diferencias	Coincidencias
La implementación del formato de informe de actividades y demás controles internos garantiza el	La implementación del formato de informe de actividades e instrumentos para registrar las



<p>cumplimiento y la certeza de la información recabada por el programa social.</p> <p>Derivado de los instrumentos de control interno se establecieron mecanismos para el seguimiento oportuno de las metas, objetivos y actividades establecidas en las Reglas de Operación.</p> <p>Dentro de los efectos no previstos, se identificó la emisión tardía de algunos informes mensuales de personas beneficiarias lo que contribuye a que los apoyos económicos fueran dispersados tardíamente.</p>	<p>acciones realizadas por las personas beneficiarias garantizan el cumplimiento y la certeza de la información recabada por el programa social por modalidad.</p> <p>Durante la operación del programa social, la falta de entrega a tiempo de las constancias de servicios de interpretación y/o traducción, retrasó el procedimiento de gestión del pago.</p> <p>La sistematización de la información por modalidades, a través de una base de datos, ha permitido dar seguimiento al avance de las metas y cumplimiento de la MIR.</p> <p>Los indicadores de resultados del programa social han sido útiles para conocer el progreso de los objetivos establecidos, las modificaciones en los indicadores han permitido conocer el impacto del programa social.</p>
Resultados	
Diferencias	Coincidencias
<p>La capacitación ha permitido incrementar la capacidad institucional de atención.</p> <p>Se propuso otorgar certificaciones a las personas intérpretes traductoras que participen en el programa social, con el fin de hacer constar su formación y capacitación en los diversos ámbitos de atención.</p>	<p>El programa social ha mostrado avances significativos en la capacitación de las personas participantes en el programa social, específicamente en los ámbitos que se han identificado como los de mayor demanda.</p> <p>Se han implementado mecanismos de control que permiten mejorar la rendición de cuenta, se recalca la importancia de continuar consolidando dichos mecanismos.</p> <p>Se propuso ampliar los medios de difusión del programa social, así como una difusión en territorio del programa social, priorizando los espacios que frecuenta la población indígena.</p> <p>Se propone reforzar la colaboración interinstitucional para la capacitación de las personas que brindan servicios de interpretación y traducción.</p>

Las diferencias y similitudes identificadas a partir de las respuestas obtenidas de los cuestionarios aplicados a las personas servidoras públicas involucradas en la operación del programa, no solo



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS
Y COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES

proporcionan una comprensión más profunda de los desafíos y logros del programa, sino para identificar el impacto del programa social en las personas integrantes de comunidades indígenas y pueblos originarios.

Cabe señalar, que derivado de la operación del programa social, de 2020 a 2024 se han incorporado mecanismos de control que permiten realizar un registro y sistematización de información oportuno, y por ende un seguimiento integral del cumplimiento de actividades, metas y objetivos establecidos en las Reglas de Operación.

Asimismo, el programa social ha tenido una demanda constante de la población y las instituciones para proporcionar servicios de interpretación y traducción, de igual manera, se han diversificado los medios y canales de difusión, no solo para llegar a la población objetivo, sino también para visibilizar la diversidad lingüística de la Ciudad de México.



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

Desde la evaluación interna realizada en el ejercicio 2021 al programa social, se han implementado encuestas de satisfacción diferenciadas a las personas beneficiarias, cada una adaptada a las especificidades de cada modalidad del programa. Por lo que con el propósito de continuar con el análisis comparativo del desempeño del programa social y de la satisfacción de las personas beneficiarias, para la evaluación del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024" se retomaron las preguntas de las encuestas aplicadas en 2022 y 2023, formuladas con el objetivo de:

- Conocer la experiencia y el grado de satisfacción de las personas beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024" para identificar áreas de mejora, así como aspectos que han sido exitosos, y contribuir a la toma de decisiones informadas para la optimización continua del programa.

El tamaño de la muestra se calculó para cada una de las modalidades del programa social: los servicios de interpretación y traducción de la Red de Intérpretes- Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México y las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple; de acuerdo a la fórmula establecida 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*:

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

En donde:

n = Tamaño de muestra

N = Tamaño de la población total

Z = Parámetro que establece el nivel de confianza del muestreo (1.28)

P = Proporción de individuos que poseen una característica específica

q = Proporción de individuos que no poseen una característica específica

e^2 = Error de estimación aceptado



Se calculó una muestra a partir del total de personas beneficiarias al finalizar el ejercicio fiscal 2024, obteniendo los siguientes resultados, considerando un nivel de confianza deseado del 80%, para cada una de las modalidades del programa social, como se detalla a continuación:

Tabla 12. Tamaño de muestra para la aplicación de la encuesta.

Modalidad	N	n	Encuestas aplicadas
Servicios de interpretación y traducción de la Red de Intérpretes- Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México.	36	30	28
Personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple.	8	7	7

Se aplicaron un total de 35 encuestas, el principal método para el levantamiento de las encuestas fue de manera telefónica y únicamente en caso de que se solicitara o no se pudiera contactar a la persona beneficiaria, se recurrió a enviar por correo electrónico un enlace con la encuesta, pertinente a cada modalidad, en un formato de formulario de Google, con el propósito de maximizar la recopilación de datos.

Con el apoyo del personal adscrito a la Dirección de Planeación, Seguimiento y Evaluación se efectuaron, de manera objetiva, llamadas a las personas beneficiarias de ambas modalidades, al mismo tiempo que se realizaba el registro de las respuestas en el formulario de Google.

Tabla 13. 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 y teléfono fijo.	4
Análisis de Resultados	Computadora.	3



Elaboración e integración de la valoración de la satisfacción de las personas beneficiarias.	Computadora.	3
--	--------------	---

El análisis y la revisión de las respuestas obtenidas mediante la encuesta de satisfacción, abona a la evaluación una visión integral de la percepción y experiencia de las personas que han sido beneficiadas por el programa social y ofrece información valiosa para evaluar la efectividad y la eficacia en el cumplimiento de los objetivos planteados. En consonancia con lo establecido en los *Lineamientos específicos*, la encuesta agotó todas las dimensiones que se plantean, buscando evaluar de manera completa y exhaustiva el desempeño del programa social.

Asimismo, a fin de poder hacer una comparación de hallazgos respecto a las encuestas de aplicadas personas beneficiarias en años anteriores, se retoman las respuestas obtenidas a partir de las bases de datos que cuentan con la información recolectada en las evaluaciones internas del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2022" y "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2023".

A continuación, se describen los resultados obtenidos por modalidad 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.



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APLICADA A LA MODALIDAD: PERSONAS FACILITADORAS DE SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN, TRADUCCIÓN E INTERVENCIÓN PARA UNA ATENCIÓN MÚLTIPLE

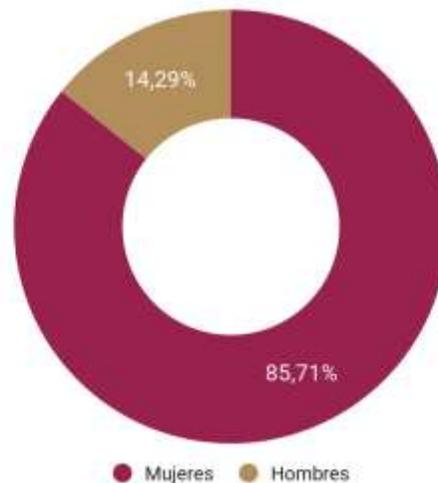
I. Dimensión socioeconómica

1.1 Información general de las personas beneficiarias

a) Sexo

A partir del análisis de las respuestas, sobre el sexo de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, que participaron en el programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", se observa que el 14.29% son hombres, mientras que el 85.71% son mujeres.

Figura 18. Distribución por sexo de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social del "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".



El programa social, en la modalidad personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple, en los últimos tres años de operación, se ha integrado en su mayoría por mujeres, los resultados de las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023 corroboran la participación mayoritaria de mujeres en esta modalidad, al reportar un 80% de mujeres y 20% de hombres en 2022 y de 55% mujeres y 45% hombres en 2023. Esta distribución

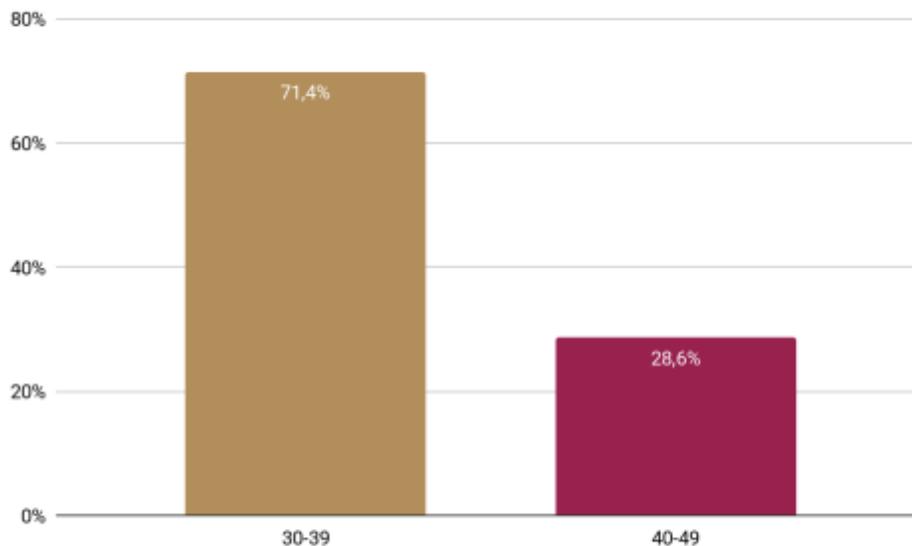


equitativa busca abordar las desigualdades de género y promover la participación activa de las mujeres en la prestación de servicios de atención, al mismo tiempo que abona a la igualdad sustantiva.

b) Edad

Respecto al ejercicio fiscal 2024, del total de personas encuestadas el 71.4%, al momento de la encuesta, respondió tener entre 30 a 39 años, predominando este grupo etario, mientras que un 28.6% correspondió al grupo de 40 a 49 años. En una comparación con las encuestas de satisfacción realizadas, del ejercicio fiscal 2022 el 40% de personas encuestadas, al momento de la encuesta, respondió tener entre 20 a 29 años, de 2023, el 42.8% de personas encuestadas, al momento de la encuesta, respondió tener entre 30 a 39 años.

Figura 19. Distribución por grupos etarios de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".



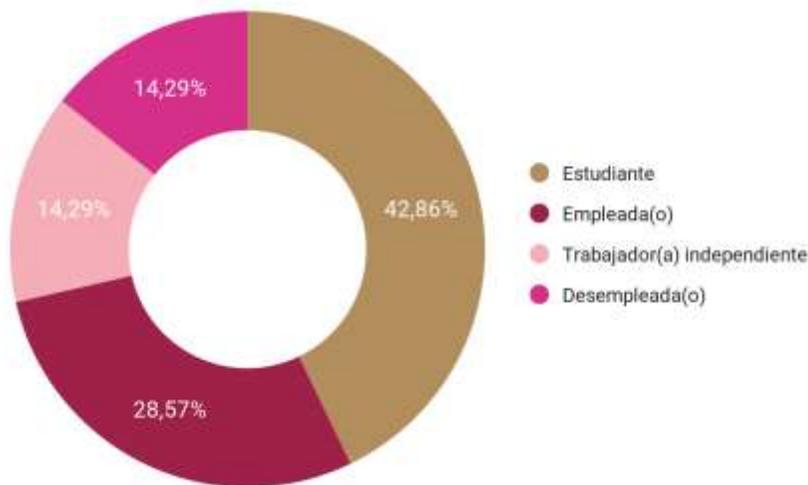
Cabe señalar que del 2024 no se registraron personas participantes en el rango de edad mayores a los 50 años, como en años anteriores, no obstante, a partir del análisis y la sistematización de los datos se observa que de 2022 a 2024 hubo una distribución heterogénea entre los distintos grupos etarios de las personas beneficiarias en la modalidad de personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple.

c) Ocupación



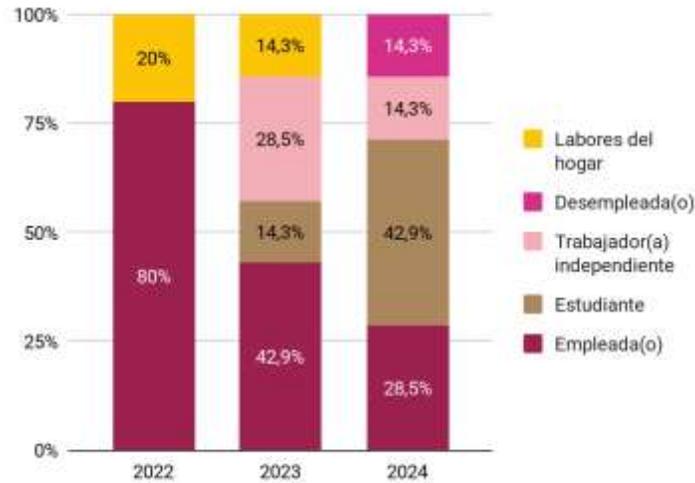
Respecto a la ocupación de las personas encuestadas beneficiarias en 2024, se destaca que el 42.86% de las personas reportaron ser estudiantes, el 28.57% reportó estar empleada(o), mientras que el 14.29% reportó ser trabajador(a) y el 14.29% reportó estar desempleada(o).

Figura 20. Distribución por ocupación de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.



Al realizar una comparación con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023 existe una diversidad de ocupaciones que desempeñan las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple, pues las personas encuestadas han referido ocuparse como trabajadoras independientes en actividades que reproducen elementos identitarios de sus comunidades, como lo son las personas que se dedican a la música tradicional, las personas artesanas, personas intérpretes y traductoras, docentes de lenguas indígenas; así como personas estudiantes y personas que se dedican a labores del hogar.

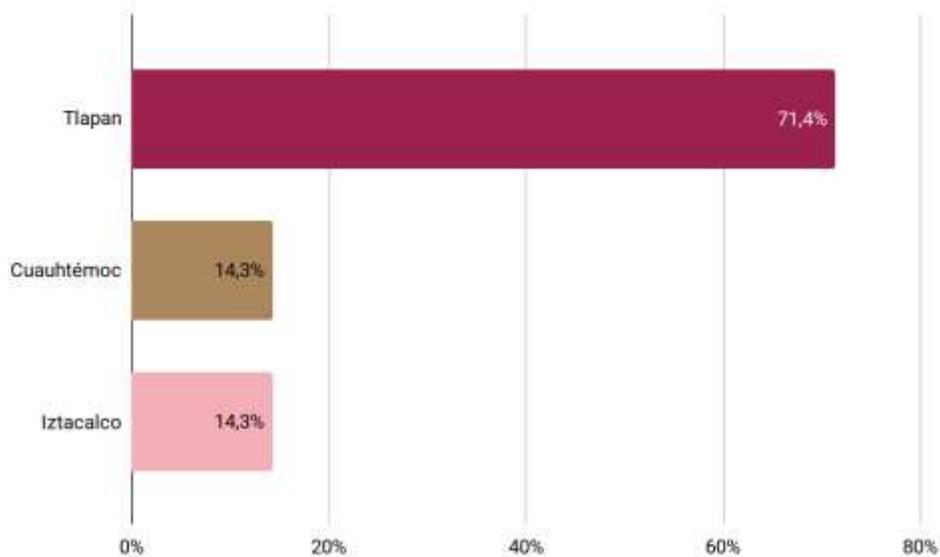
Figura 21. Distribución por ocupación de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple del programa social encuestadas, durante el período 2022 – 2024.



d) Distribución territorial

Derivado del análisis de la distribución geográfica de las personas encuestadas beneficiarias en el ejercicio fiscal 2024, se resalta el hecho de que el 71.4% residen dentro de la Alcaldía de Tlalpan, lo cual muestra una mayor concentración de personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple en áreas específicas del sur de la ciudad.

Figura 22. Distribución territorial de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".

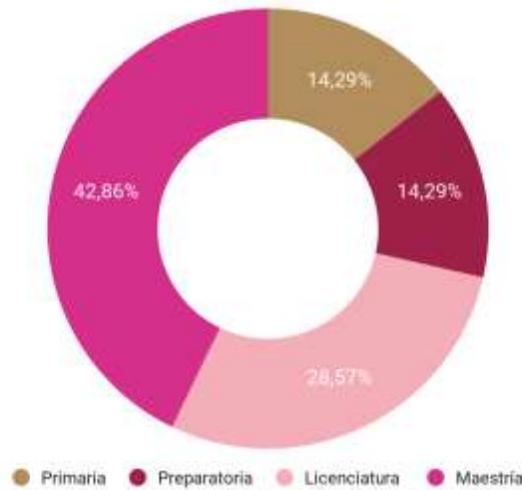


Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales anteriores, se observa que la mayoría de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas residen dentro de la alcaldía Tlalpan, representadas con un 71% en 2023 y un 60% en 2022.

e) Nivel escolar

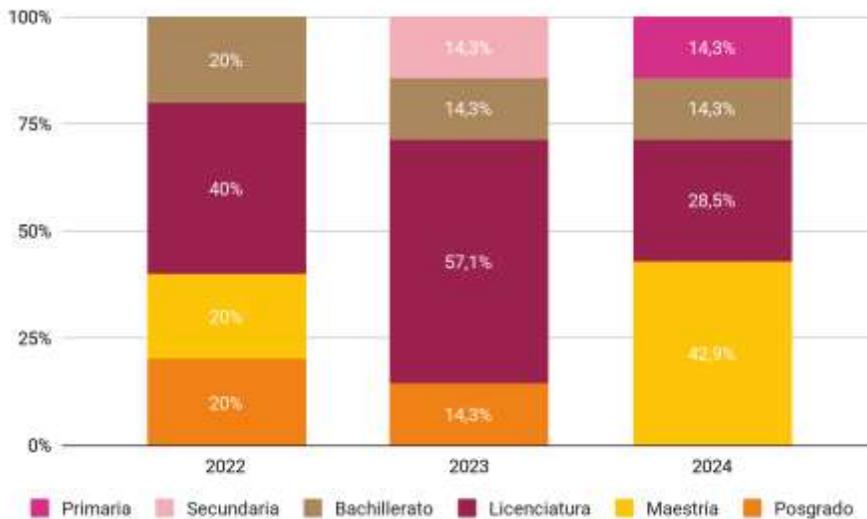
El último nivel de estudios que reportaron el 42.86% de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", fue la maestría, seguido de la licenciatura con un 28.57%, la preparatoria con un 14.29% y la primaria con un 14.29%.

Figura 23. Distribución por escolaridad de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".



Al realizar un análisis comparativo, con las encuestas de satisfacción realizadas de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa que las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple tienden a contar con nivel licenciatura, en 2022 fue el nivel de estudios que predominó en las personas beneficiarias encuestadas, mientras que en 2023 fue la maestría.

Figura 24. Distribución por escolaridad de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple del programa social encuestadas, durante el período 2022 – 2024.





f) Lenguas indígenas y variantes lingüísticas

Para la modalidad personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple, como parte de los requisitos de acceso las personas interesadas en participar deben ser hablantes de una o más lenguas indígenas nacionales y español.

De las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple beneficiarias en 2024, se identificaron seis lenguas indígenas nacionales y siete variantes.

Tabla 14. Listado de lenguas indígenas de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".

Lengua indígena	Variante
Tsotsil	Del Centro
	Del Este Alto
Zapoteco	De la Sierra Juárez
Mixe	Alto del Centro
Náhuatl	Mexicano de la Huasteca hidalguense
Tzeltal	Del Occidente
Mixteca	Montaña Guerrero

Al realizar un análisis comparativo entre las encuestas de satisfacción realizadas de los ejercicios fiscales 2022 y 2023 se observa que, en el 2022 se identificaron cinco lenguas indígenas y cinco variantes, mientras que en el 2023 se identificaron siete lenguas indígenas y siete variantes, siendo el ejercicio fiscal 2023 el año con la mayor riqueza lingüística.

Tabla 15. Listado de lenguas indígenas de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple del programa social encuestadas, durante 2022 y 2023.

Año	Lengua indígena	Variante
-----	-----------------	----------



2022	Náhuatl	De Tlacotenco
	Mixteco	De la Montaña de Guerrero
	Mazahua	Oriente del Estado de México
	Mixe	De Ayutla
	Tsotsil	Del Este Alto
2023	Mixteco	De Copanatoyac
	Tsotsil	Del Este Alto
	Otomí	Del Noreste
	Mixe	Alto del Centro
	Náhuatl	Mexicano de la Huasteca Hidalguense
	Mazateco	De Suroeste
	Tzeltal	Del Occidente

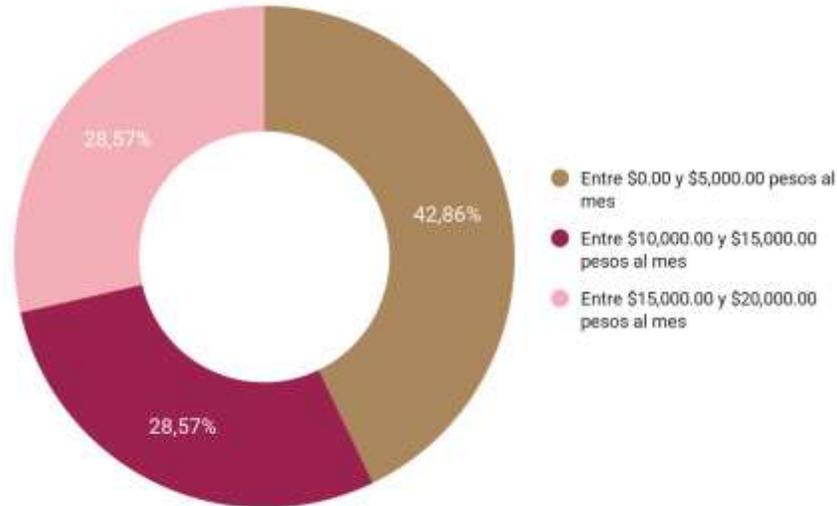
Así mismo, las lenguas indígenas que han estado más presentes de 2022 a 2024 en el programa en la modalidad personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple han sido el Mixe, Mixteco, Náhuatl y Tsotsil, con sus respectivas variantes.

g) Ingresos personales

Los ingresos personales reportado por el 42.86%, de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", se ubica dentro de un rango entre \$0.00 y \$5,000.00 pesos, un 28.57% reportó un ingreso entre \$10,000.00 y \$15,000.00 pesos y un 28.57% reportó un ingreso entre \$15,000.00 y \$20,000.00 pesos.

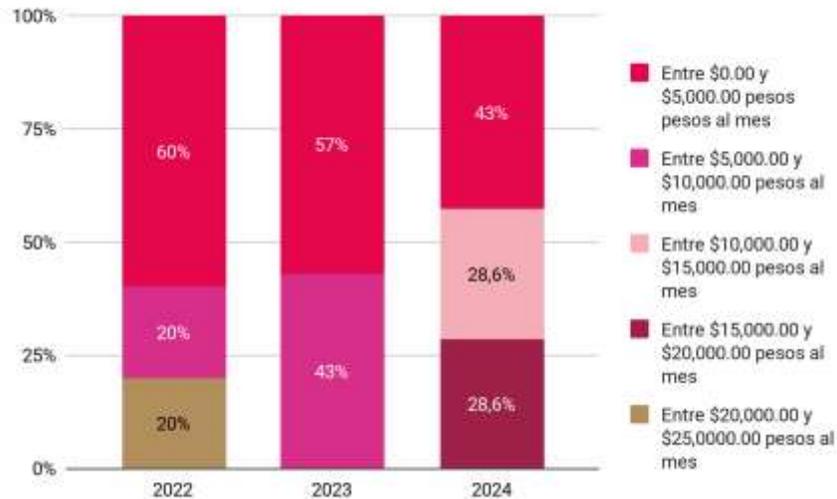


Figura 25. Ingreso personal de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción realizadas de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa que, durante los últimos tres ejercicios fiscales, el rango de ingresos personales que mayormente reportan las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple, es entre \$0.00 y \$5,000.00 pesos. El ejercicio fiscal 2024 es el que reporta el menor número de respuestas dentro del rango más bajo de ingresos (\$0.00 y \$5,000.00 pesos) con un 42.8% a comparación de 2023 con un 57% y 2022 con un 60%.

Figura 26. Ingreso personal de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple del programa social encuestadas, durante el período 2022 – 2024.



II. Expectativas

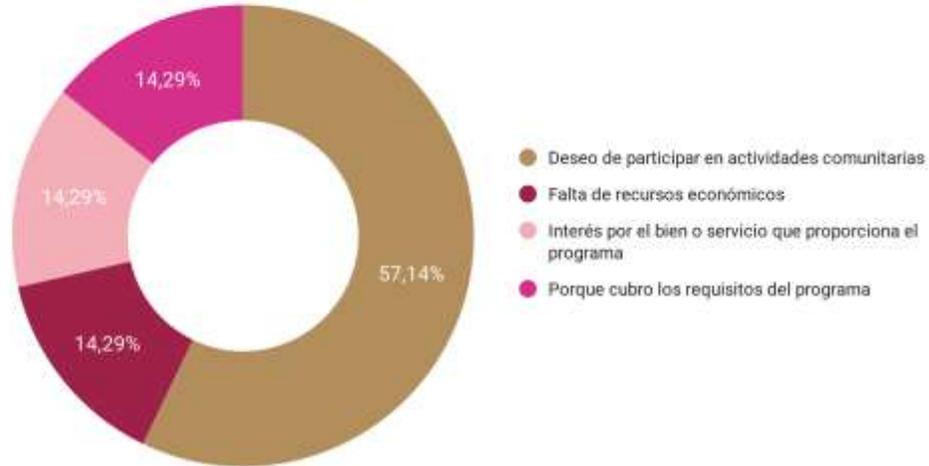
2.1 Conocimiento del programa

Con base en los resultados obtenidos, se identificó que el principal interés de las personas para ser personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", según los resultados de la encuesta, fue el *deseo de participar en actividades comunitarias*, así lo respondió el 57.14% de las personas encuestadas. Mientras que el resto de personas refirieron *la falta de recursos económicos, el interés por el bien o servicio que proporcionó el programa y porque cubrieron los requisitos del programa*.

Figura 27. Interés de las personas encuestadas por ser persona facilitadora de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".

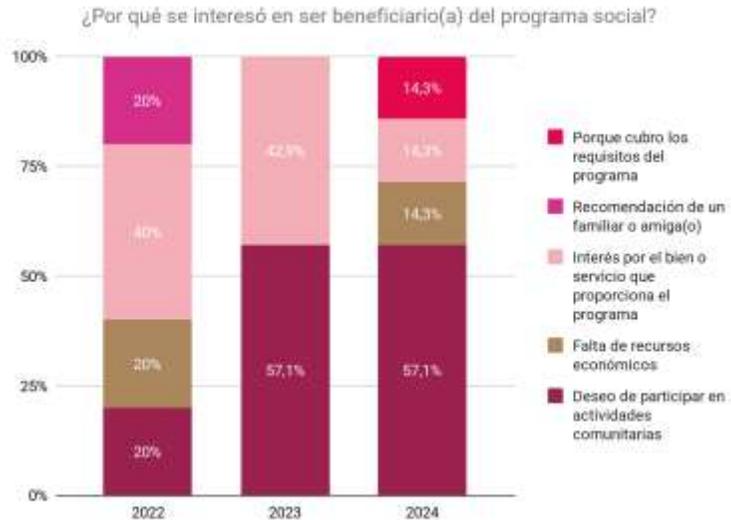


¿Por qué se interesó en ser beneficiario(a) del programa social?



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción realizadas en los ejercicios fiscales anteriores, como principal respuesta a *¿Por qué se interesó en ser persona beneficiaria del programa social?* De 2022 el 40% de las personas manifestó su *interés principalmente por el bien o servicio proporcionado por el programa*, sin embargo, 2023 y 2024 el principal interés fue el *deseo de participar en actividades comunitarias*, con un 57.1% en ambos años, estas motivaciones de quienes participaron sugiere una mayor valoración del aspecto comunitario y social del programa.

Figura 28. Interés de las personas encuestadas por ser persona facilitadora de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple del programa social, durante el período 2022 – 2024.

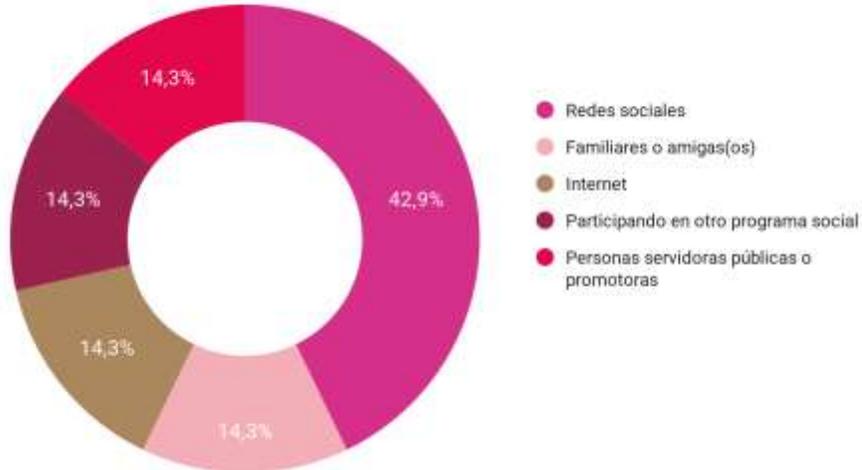


El principal medio de difusión por el cual, las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple, se enteraron de la existencia del programa social y de su convocatoria en 2024 fueron las *redes sociales*, lo que equivale al 42.9% de las personas encuestadas. Otros medios por los cuales, las personas encuestadas, se enteraron de la existencia del programa social fue a través de *personas servidoras públicas o promotoras, familiares o amigas(os)*, derivado de la *participación en otro programa social* y a través de *internet*. Estos resultados sugieren un cambio en la estrategia de difusión del programa social, donde el personal operativo desempeñe un papel más destacado en la promoción y sensibilización sobre el programa como lo fue en 2023.

Figura 29. Medios de difusión indicados por las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.



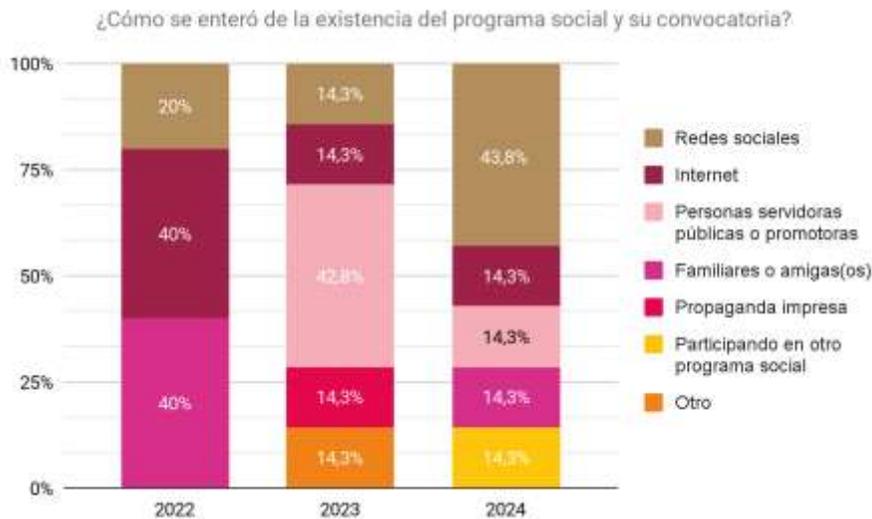
¿Cómo se enteró de la existencia del programa social y su convocatoria?



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023 se observa que, como respuesta a *¿Cómo se enteró de la existencia del programa social y su convocatoria?* El 2024 cuenta con una mayor similitud con el año 2022, donde se observa que los medios digitales, englobando *internet* y *redes sociales*, fueron el principal medio por el cual las personas encuestadas conocieron el programa social. Durante el 2023 el principal medio fue a través de las *personas servidoras públicas o promotoras*.



Figura 30. Medios de difusión indicados por las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple del programa social encuestadas, durante el período 2022 – 2024.

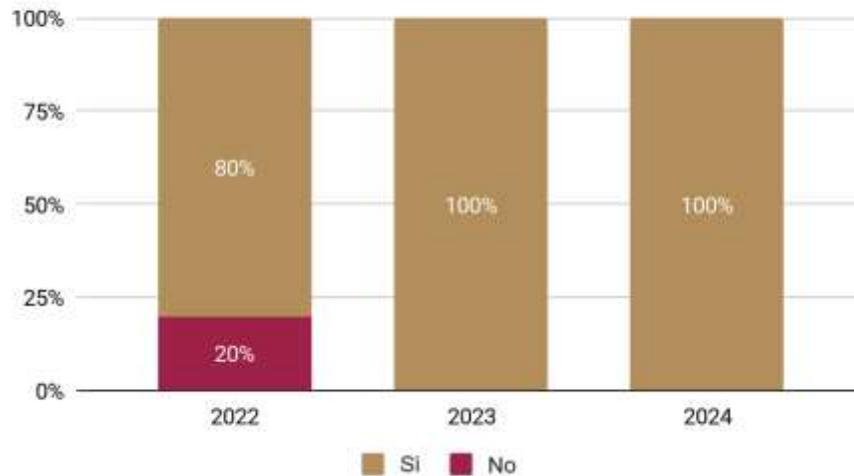


Sobre la percepción de la difusión del programa social y su convocatoria, de 2024 todas las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple, es decir, el 100% de las respuestas, consideraron que *la difusión fue la adecuada*. Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023 se observa que, únicamente en el año 2022 el 20% de las respuestas señalaban que la difusión *no había sido la adecuada*, sin embargo, en los últimos dos ejercicios fiscales el 100% de las personas encuestadas ha considerado la difusión como *adecuada*.

Figura 31. Percepción de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas sobre la difusión del programa social y su convocatoria, durante el período 2022 – 2024.



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



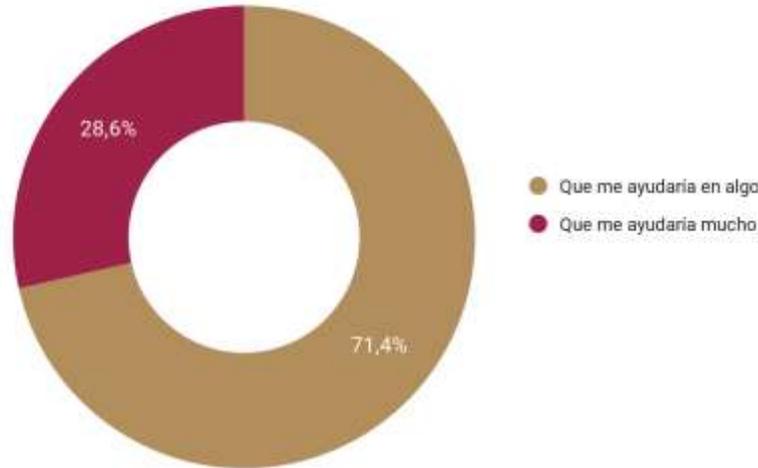
2.2 Percepción del programa

A través de la encuesta de satisfacción realizada a las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”, se registraron las expectativas que se tenían respecto al programa social, revelando que un 71.4% consideró que *el programa les ayudaría algo*, únicamente el 28.6% restante manifestó que pensaba que *el programa les ayudaría mucho*. Estos resultados muestran que la mayoría de las personas encuestadas tenían expectativas positivas sobre su incorporación al programa social.

Figura 32. Expectativas de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.

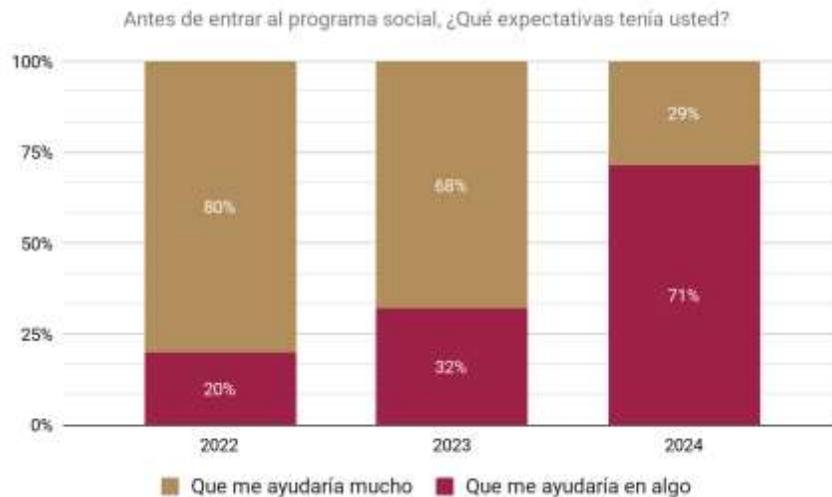


Antes de entrar al programa social, ¿Qué expectativas tenía usted?



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023 se observa que, el 2024 fue el primer año donde la principal expectativa del programa social se reportó *que ayudaría en algo*, mientras que en el 2022 y 2023 la principal expectativa que generaba el programa social era *que ayudaría mucho*.

Figura 33. Expectativas de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del programa social, durante el período 2022 – 2024.



III. Calidad de gestión

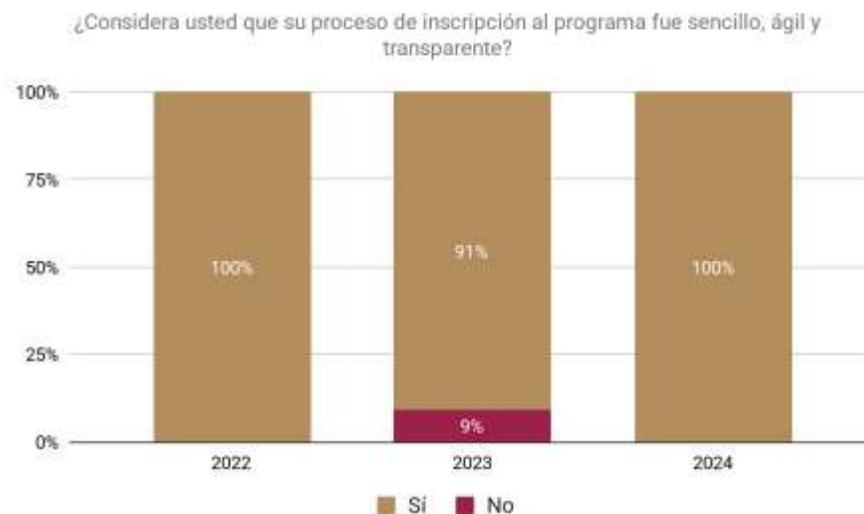


3.1 Eficiencia en el proceso de incorporación

El 100% de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple respondieron que su proceso de inscripción al programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024" fue sencillo, ágil y transparente, el resultado refleja una alta satisfacción y percepción positiva de las personas beneficiarias con respecto a la accesibilidad y claridad del proceso de inscripción. Lo que sugiere que el programa social ha logrado establecer un proceso de inscripción eficiente y transparente.

Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción aplicadas en los ejercicios fiscales 2022 y 2023 se observa que, únicamente durante el 2023 se reportó un 9% de las respuestas que consideraban que su proceso de inscripción no había sido sencillo, ágil y transparente, mientras que en los años 2022 y 2024 el 100% de las personas encuestadas respondieron que su proceso había sido sencillo, ágil y transparente. Como se observa, en 2024 se consideró la necesidad de mejorar la experiencia de inscripción.

Figura 34. Percepción de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas sobre el proceso de inscripción al programa social, durante el período 2022 – 2024.

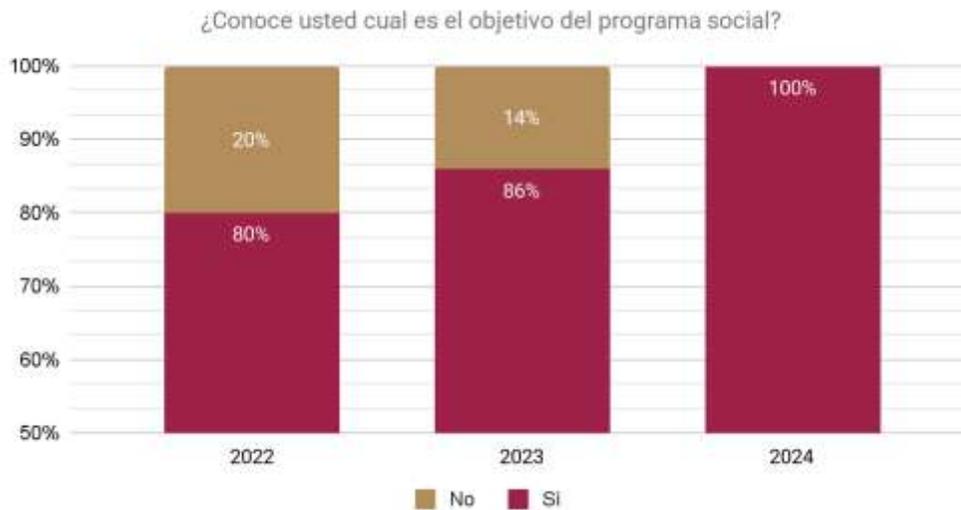


Por otra parte, todas las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple, es decir el 100% de las respuestas, mencionaron contar con conocimiento sobre el objetivo del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales



2022 y 2023, se observa que el aumento para el ejercicio 2024 es significativo, ya que se alcanzó el 100%, mientras que en años anteriores se alcanzaron valores del 80% y 86% respectivamente.

Figura 35. Conocimiento de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas sobre el objetivo del programa social, durante el período 2022 – 2024.

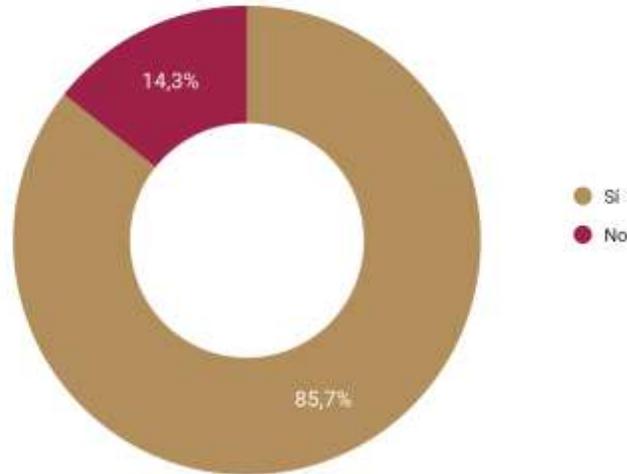


Los resultados de la pregunta sobre el conocimiento de los derechos y obligaciones adquiridos al ser persona beneficiaria del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”, revelan que el 85.7% de las personas encuestadas afirman *tener conocimiento*, mientras que el 14.3% indicó lo contrario.

Figura 36. Conocimiento de las personas encuestadas sobre los derechos y obligaciones que adquieren las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple en el programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.

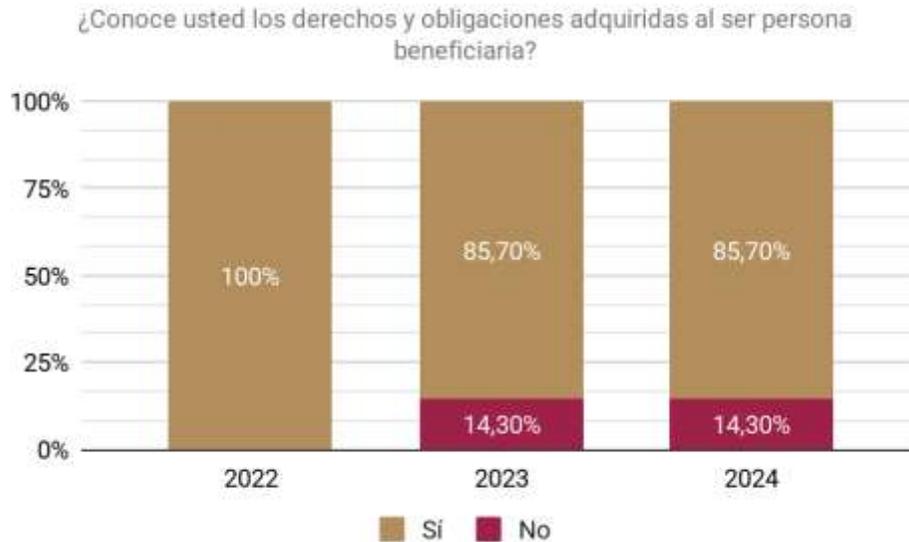


¿Conoce usted los derechos y obligaciones adquiridas al ser persona beneficiaria?



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción realizadas de los ejercicios fiscales 2022 y 2023 se observa que únicamente el año 2022 alcanzó el 100% de las respuestas positivas sobre el conocimiento de los derechos y las obligaciones adquiridas al integrarse al programa social, mientras que los años 2023 y 2024 presentaron los mismos porcentajes de conocimiento.

Figura 37. Conocimiento de las personas encuestadas, sobre los derechos y obligaciones que adquieren las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple en el programa social, durante el período 2022 – 2024.



Retomando la observación realizada en 2023, estos datos subrayan la importancia de fortalecer los canales de difusión y capacitación para garantizar un mejor alcance y comprensión del programa social entre personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple. 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.

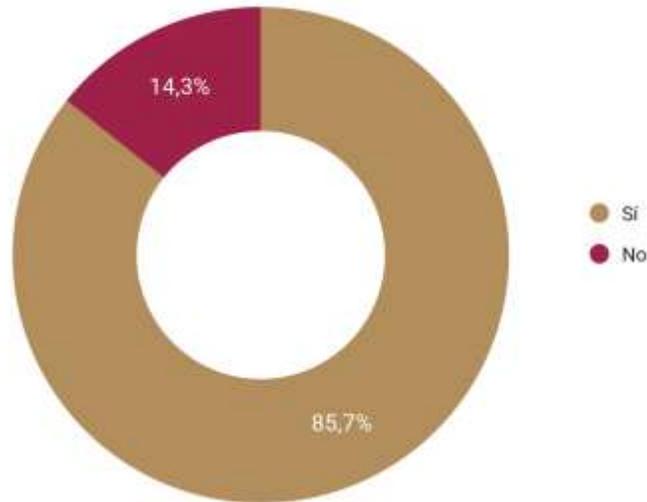
3.2 Atención a la persona beneficiaria

La atención brindada por parte del personal que operó el programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024” según los resultados de la encuesta, muestran que el 85.7% de las respuestas de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple consideraron que *el trato fue amable y respetuoso*. Únicamente el 14.3% de las personas encuestadas consideraron que recibieron *un trato que no fue amable ni respetuoso*.

Figura 38. Percepción sobre la atención brindada por el personal que operó el programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024” a las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas.



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

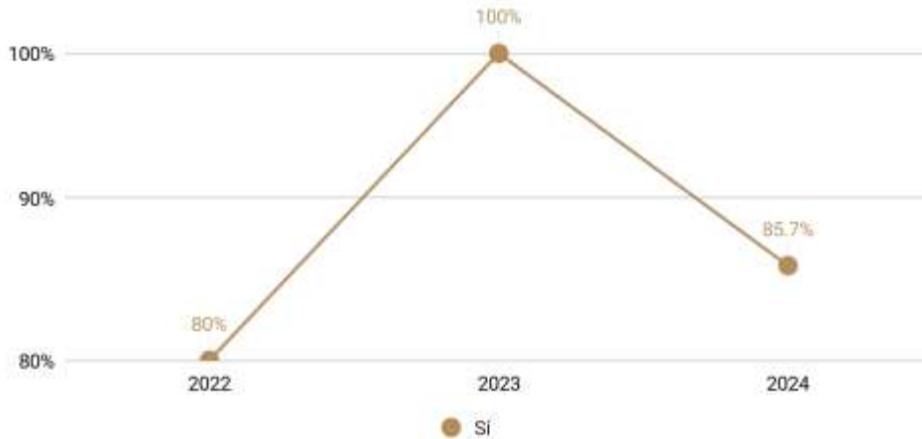


Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023 se observa que únicamente el año 2023 logró alcanzar un 100% de respuestas positivas respecto a la atención brindada por parte del personal que operó el programa social. No obstante, los años 2022 y 2024 presentan una mayoría de respuestas positivas, un 80% y 85.7% respectivamente. Derivado de lo anterior, se identifica a partir de los resultados obtenidos en los años mencionados, la necesidad de mejorar la calidad de trato hacia las personas beneficiarias, para garantizar una atención equitativa y respetuosa, y, sobre todo, congruente con el objetivo del programa.

Figura 39. Percepción sobre la atención brindada por el personal que operó el programa social durante el período 2022 – 2024, a las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas.



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

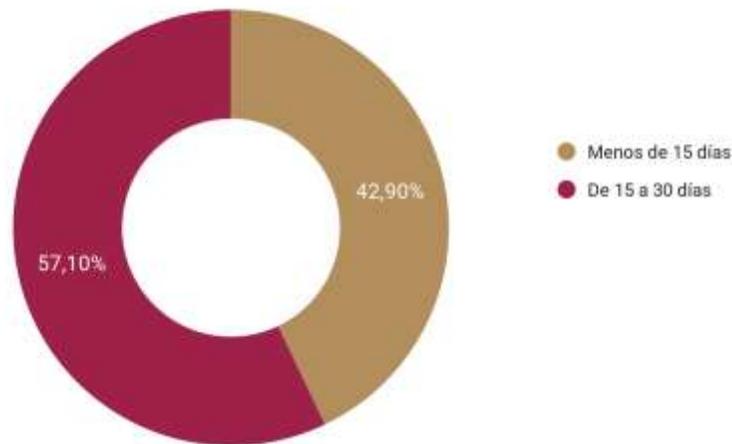


Por otra parte, se identificó que el 57.1% de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple indicaron que recibieron la notificación de la aprobación de su solicitud de acceso al programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", indicaron que fue *en un plazo de 15 a 30 días hábiles*, esto indica que para la mayoría de las personas beneficiarias el proceso de notificación se llevó dentro de un marco de eficiencia, no obstante, a fin de considerar la disponibilidad de tiempo de las personas solicitantes, lo pertinente sería realizar las notificaciones el estatus de las solicitudes de acceso en un lapso menor de 15 días.



Figura 40. Percepción de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del tiempo de notificación de solicitud de acceso al programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.

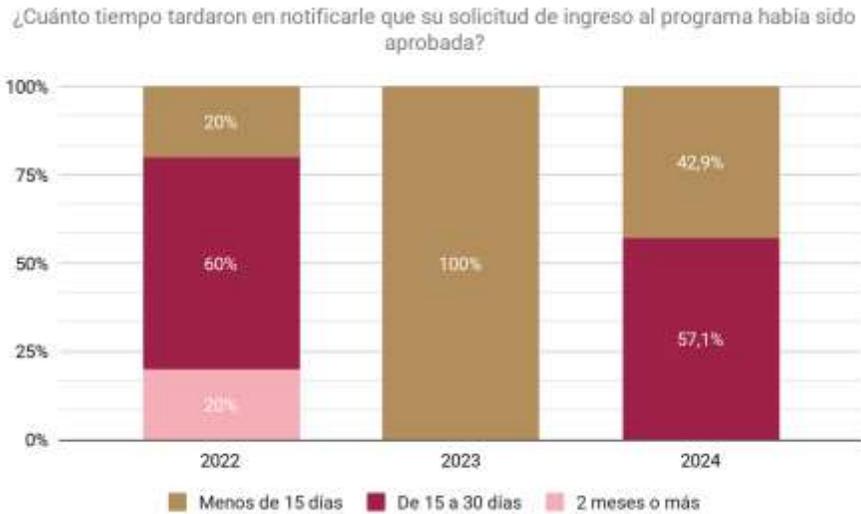
¿Cuánto tiempo tardaron en notificarle que su solicitud de ingreso al programa había sido aprobada?



Sin embargo, en comparación con el ejercicio fiscal 2022 se han optimizado los tiempos de notificación, en donde el 20% expresó experimentar una demora significativa, ya que les tomó *más de dos meses* en recibir la notificación de aprobación.

En comparación con el año 2022 y 2023 el estatus de las solicitudes de acceso se notifica en un plazo *de 15 a 30 días o menos de 15 días*, sin embargo, es importante revisar y mejorar los procesos internos del programa social para agilizar la notificación del estatus de las solicitudes de acceso y reducir los tiempos, a fin de brindar una atención eficiente con las personas beneficiarias.

Figura 41. Percepción de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas respecto al tiempo de notificación de solicitud de acceso al programa social, durante el período 2022 – 2024.

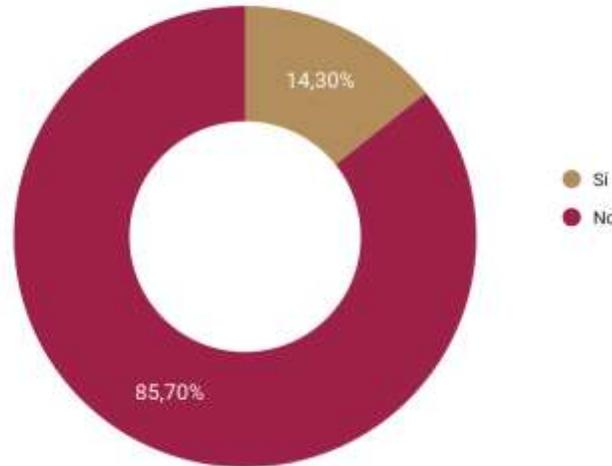


Respecto al procedimiento de la entrega del apoyo económico a través del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”, la mayoría de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple, es decir el 85.7% de las personas encuestadas, indicaron que *no se realizó en tiempo y forma*, únicamente el 14.3% de las personas encuestadas respondió que *la entrega del apoyo sí se realizó en tiempo y forma*.

Figura 42. Percepción de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas sobre la entrega del apoyo económico a través del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.



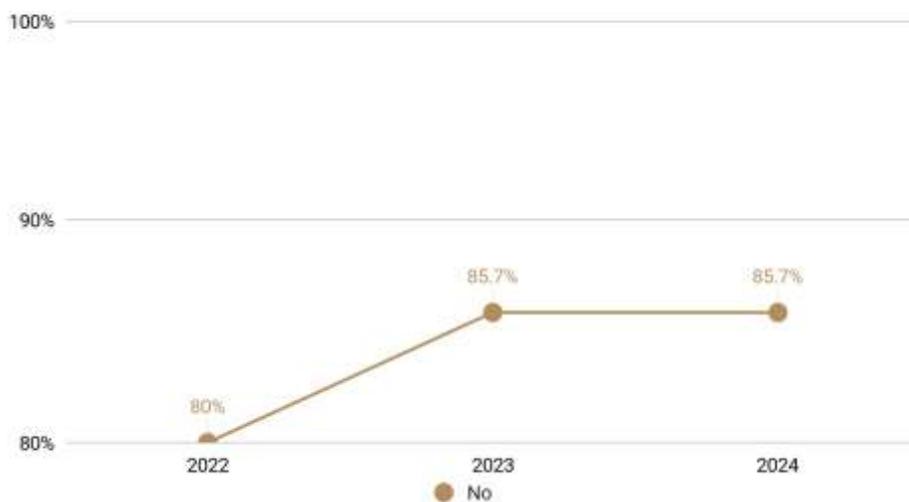
¿La entrega del apoyo se realizó en tiempo y forma?



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se identifica que persiste una dificultad en la entrega del apoyo en tiempo y forma, ya que en ningún ejercicio fiscal se ha podido obtener una percepción favorable del 100%.

Figura 43. Percepción de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas sobre la entrega del apoyo económico a través del programa social, durante el período 2022 – 2024.

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





Se observa que continua la necesidad de revisar y mejorar los procesos de entrega para garantizar que todas las personas beneficiarias reciba el apoyo de manera oportuna y de conformidad con los tiempos establecidos, pues de 2022 a 2024 se ha registrado una proporción mayor de personas encuestadas han reportado retrasos o fallos en la entrega de los apoyos económicos; en 2022 el 80% de las personas encuestadas señalaron que la entrega *no se hizo en tiempo y forma*, mientras que en 2023 fue el 85.7%; lo que puede afectar su satisfacción y confianza en el programa social y futura participación.

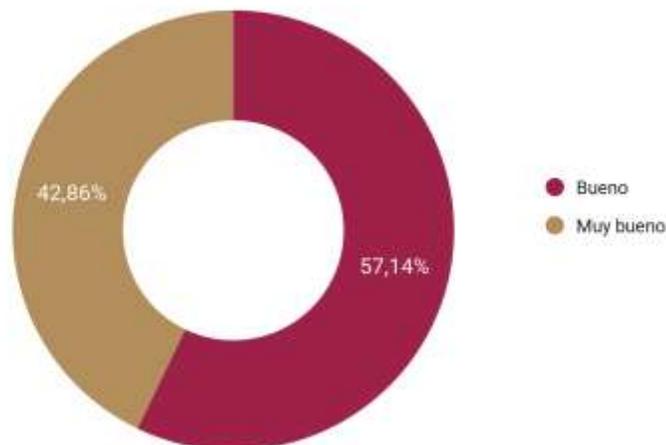
IV. Calidad del beneficio

4.1 Personas promotoras, facilitadoras o prestadoras de servicios

En relación con el seguimiento llevado a cabo por el personal operativo a cargo del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", sobre las actividades realizadas por las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple, los resultados de la encuesta de satisfacción revelan que, el 57.1% de las personas beneficiarias lo calificó como *bueno*, mientras que el 42.9% lo consideró *muy bueno*.

Figura 44. Valoración de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del seguimiento llevado a cabo por el personal operativo a cargo del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".

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



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se identifica que el seguimiento realizado por el personal operativo se ha clasificado



generalmente como *bueno*. Se observa que el 2023 fue donde se obtuvo una mejor valoración el seguimiento realizado, si bien los resultados son positivos, se sugiere identificar áreas de oportunidad a fin de que todas las personas beneficiarias tengan una percepción adecuada del seguimiento que se les brinda en el programa.

Figura 45. Valoración de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del seguimiento llevado a cabo por el personal operativo a cargo del programa social, durante el período 2022 – 2024.



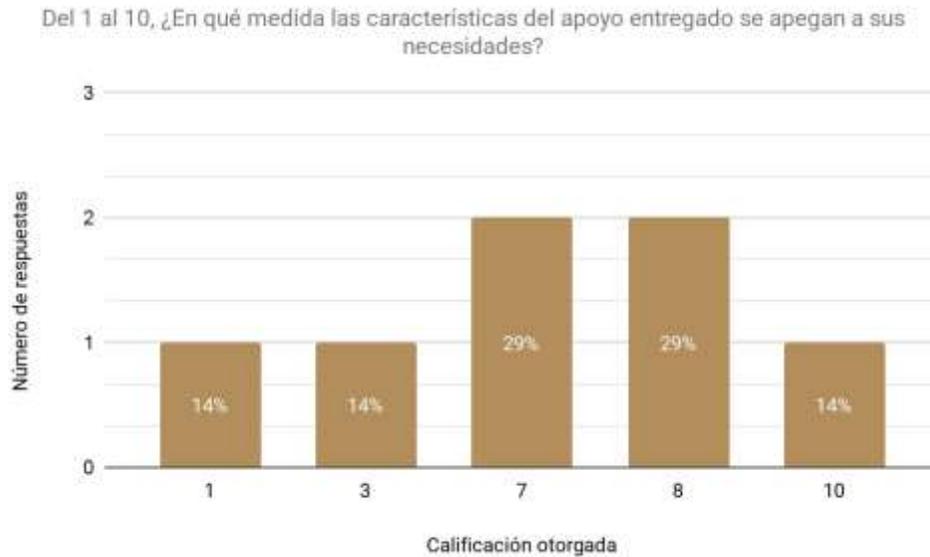
4.2 Pertinencia del beneficio

Las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple calificaron a través de una escala de 1 a 10, donde se consideró 1 como *muy poco* y 10 como *totalmente*, si el apoyo económico otorgado por programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", se apegó a sus necesidades. El promedio reportado en la encuesta de satisfacción es de 6.3, la mayoría de las respuestas otorgaron una calificación favorable, entre 7 y 8, lo que sugiere una percepción moderada sobre la idoneidad del apoyo proporcionado, sin embargo, las respuestas que otorgaron una calificación menor contribuyeron al promedio obtenido.

Se identificaron 28% de respuestas de satisfacción relativamente bajas 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, sin embargo, se identifica la importancia de apegar el apoyo que otorga el programa social a las necesidades de las personas participantes.



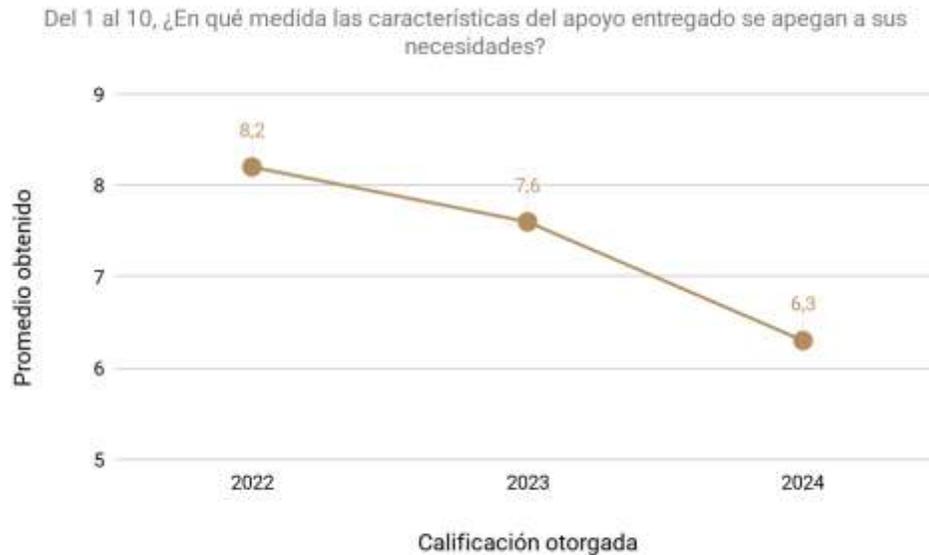
Figura 46. Relación del apoyo económico entregado y las necesidades de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".



Al realizar un análisis comparativo con los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas en los ejercicios fiscales anteriores, se identificó que durante el 2022 las personas encuestadas la calificación promedio fue de 8.2, durante el 2023 el promedio registrado en las respuestas fue de 7.6, si bien se observa una percepción moderada sobre la idoneidad del apoyo proporcionado, los resultados resaltan la importancia de evaluar y adaptar el programa social para lograr mayor correlación entre el apoyo económico ofrecido y las necesidades individuales de las personas beneficiarias.



Figura 47. Promedio de la relación del apoyo económico entregado y las necesidades de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del programa social, durante el período 2022 – 2024.

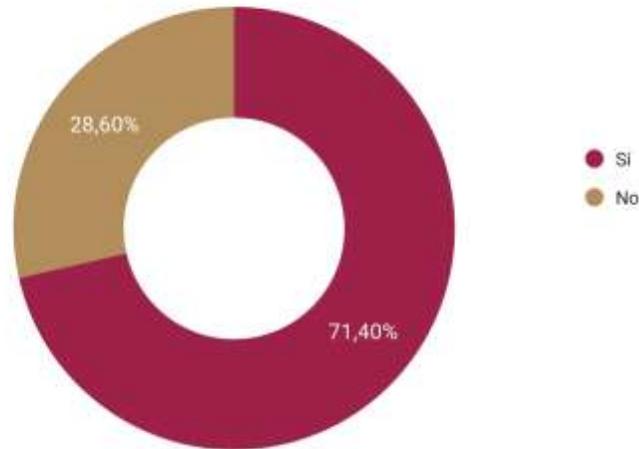


Ante la pregunta sobre si, *¿el apoyo brindado por el programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", ayudó a solventar alguna necesidad?*, el 71.4% de las personas encuestadas expresaron que *sí*, mientras que el 28.6% respondió que *no*. Estos resultados sugieren que, para la mayoría de las personas beneficiarias, el apoyo proporcionado por el programa social tiene un impacto significativo en su calidad de vida.

Figura 48. Relación del apoyo económico entregado y poder solventar necesidades de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".

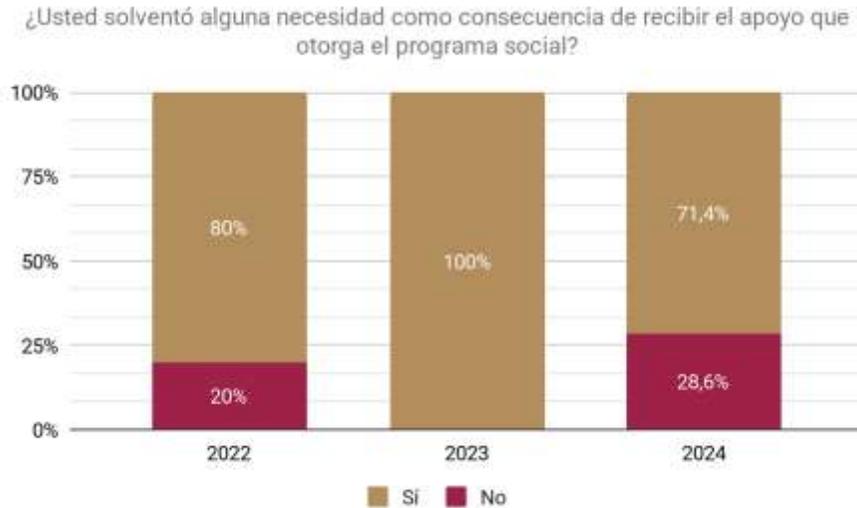


¿Usted solventó alguna necesidad como consecuencia de recibir el apoyo que otorga el programa social?



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa que el apoyo económico brindado por el programa social, ha significado para la mayoría de las personas encuestadas un beneficio que logra solventar necesidades. Conforme lo identificado en 2022, se concluye que la mayoría de las personas beneficiarias encontraron en el programa social una fuente para solventar sus necesidades, pero se destaca la importancia de considerar las opciones y experiencias de aquellas que tuvieron una respuesta negativa, a fin de mejorar y adaptar el programa.

Figura 49. Relación del apoyo económico entregado y poder solventar necesidades de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del programa social, durante el período 2022 – 2024.



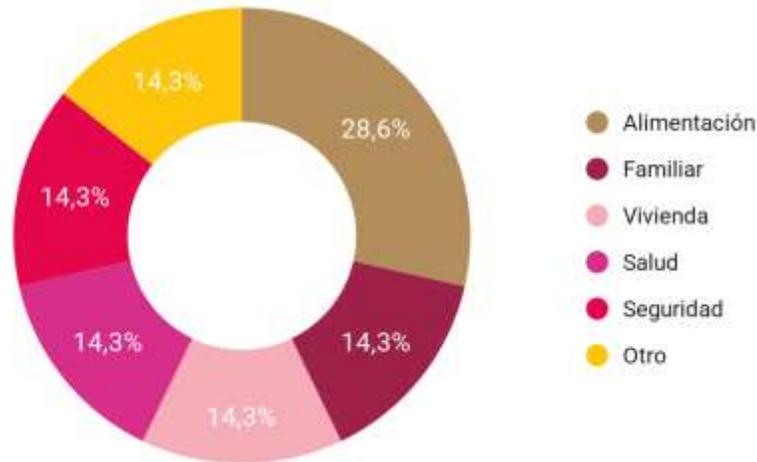
4.3 Impacto del beneficio

En lo referente a si el programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024" contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple, se resalta que la *alimentación* fue el aspecto reportado que más se solventó, ya que concentró el 28.6% de las respuestas. También se identificaron los siguientes aspectos solventados: *Salud, Vivienda, Seguridad, Familiares* y *Otros*, cada uno con un porcentaje del 14.3%.



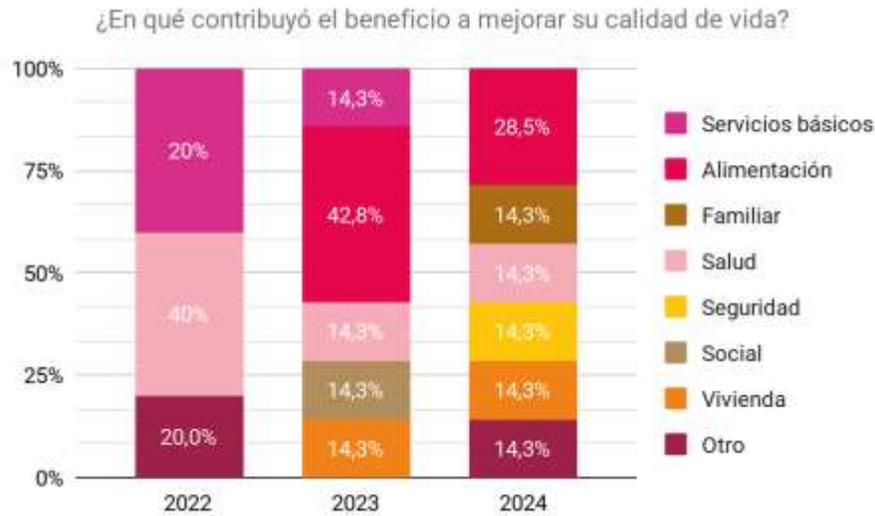
Figura 50. Aspectos en los que el programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024” contribuyó a mejorar la calidad de vida de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas.

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



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observó que el programa ha contribuido, en su mayoría, en los ámbitos de servicios básicos, salud y alimentación, 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 beneficiarias. Asimismo, se identificó que durante 2024 se reportó la mayor cantidad de aspectos en los cuales el programa social ha contribuido.

Figura 51. Aspectos en los que el programa social contribuyó a mejorar la calidad de vida de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, durante el período 2022 – 2024.

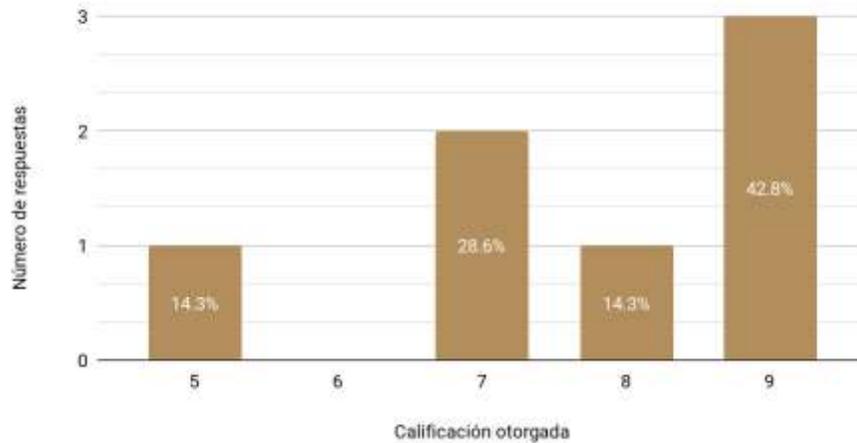


Como parte de la encuesta de satisfacción, se preguntó a las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple *en comparación con su situación previa a su pertenencia al programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024"*, *¿cómo calificaría su situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio?*, la encuesta de satisfacción utilizó una escala de 1 a 10, donde 1 se consideró como *muy mala* y 10 como *muy buena*, obteniendo un promedio en las respuestas de 7.7, la calificación más repetida en la encuesta fue 9, seguido de 7.

Figura 52. Percepción de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas sobre la situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio a través del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".



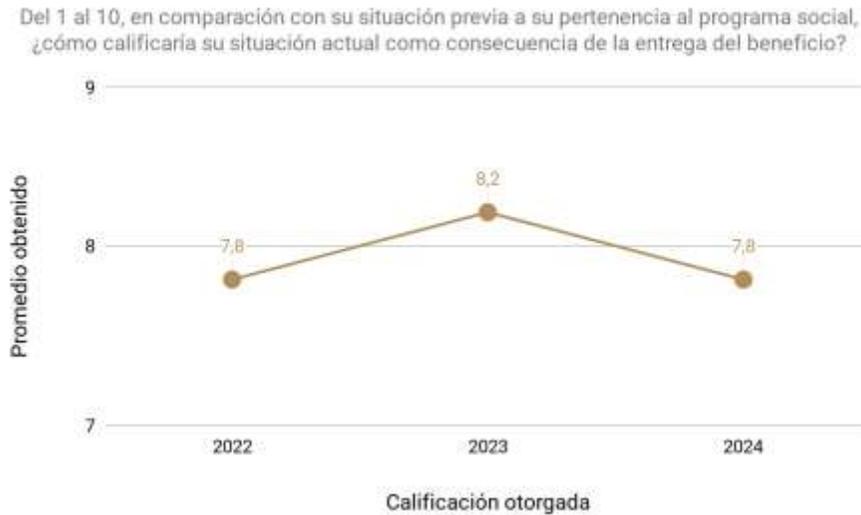
Del 1 al 10, en comparación con su situación previa a su pertenencia al programa social, ¿cómo calificaría su situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio?



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción realizadas en los ejercicios fiscales anteriores, se observa una diferencia el promedio registrado, durante el 2022 fue de 7.8, mientras que en 2023 el promedio fue de 8.2. Sin embargo, es notable que la proporción de personas que calificaron su situación con un 7 se incrementó a comparación del año anterior, pasando del 14% en 2023 a 28.6% en 2024. Derivado de lo anterior, se identifica a partir de los resultados obtenidos, la necesidad de detectar las posibles mejoras al programa a fin de que sea congruente con el objetivo establecido y tenga un impacto positivo en las personas beneficiarias.



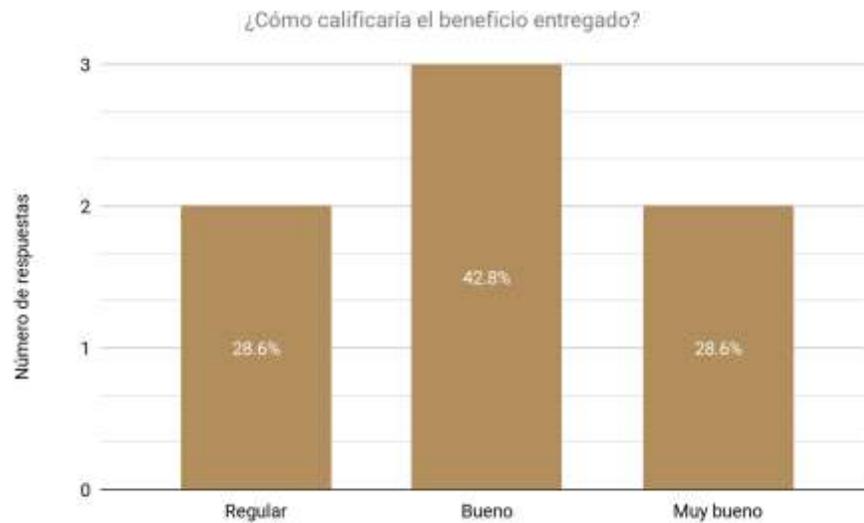
Figura 53. Promedio de la percepción de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas sobre la situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio a través del programa social, durante el período 2022 – 2024.



4.4 Valoración del beneficio

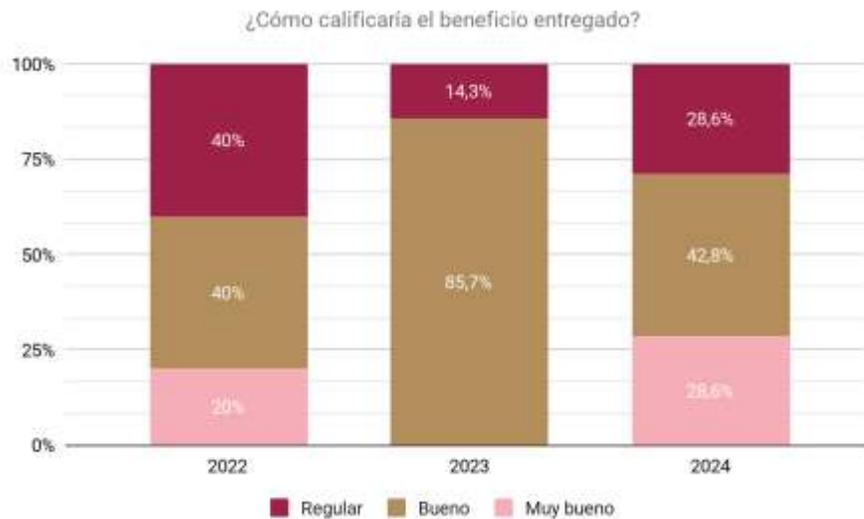
En relación con la evaluación del beneficio proporcionado por el programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”, el 42.8% de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple lo calificaron como *bueno* y el 28.6% con *muy bueno*, lo que equivale a una calificación positiva del 71.4% de las personas beneficiarias hacia el apoyo ofrecido por el programa social, reflejando una satisfacción y valoración positiva de los servicios proporcionados.

Figura 54. Calificación de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas sobre el beneficio entregado a través del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.



En comparación con los ejercicios fiscales anteriores, se observa que en 2023 fue el año con el porcentaje más bajo de personas encuestadas que consideran el beneficio entregado como *regular*, con un 14.3%, a comparación de 2022 con un 40% y 2024 con un 28.6%. A pesar de ello, los resultados revelan una diversidad de percepciones entre las personas beneficiarias, no obstante, se observa la necesidad de adaptar el programa social para ofrecer beneficios más significativos.

Figura 55. Calificación de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas sobre el beneficio entregado a través del programa social, durante el período 2022 – 2024.



V. Contraprestaciones

5.1 Actividades adicionales

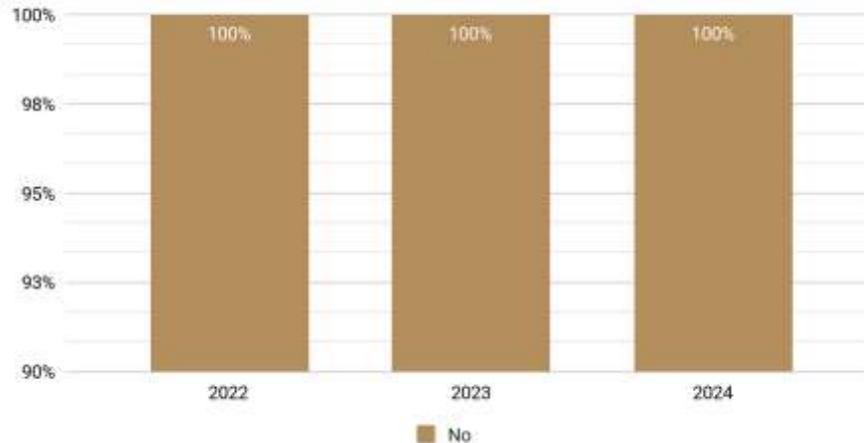
A partir del análisis de los resultados de la encuesta aplicada del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”, se observa que el 100% de las personas facilitadoras de servicios afirmaron *no haber tenido que realizar ningún bien o servicio adicional* a sus actividades para recibir el apoyo correspondiente.

En comparación con años anteriores de 2022 a 2024 se ha identificado que la totalidad de la población beneficiaria refiere *no haber requerido proporcionar algún bien y/o servicio para recibir el apoyo*. Se observa, que el programa social se ha diseñado de manera que las personas beneficiarias no tengan que cumplir con requisitos adicionales para acceder al apoyo, lo que brindan un mayor grado de accesibilidad, transparencia y equidad a las personas beneficiarias.

Figura 56. Requerimiento de algún bien o servicio adicional a las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas para la entrega del apoyo del programa social, durante el período 2022 – 2024.



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



VI. Participación y cohesión social

6.1 Compromiso comunitario y cohesión familiar

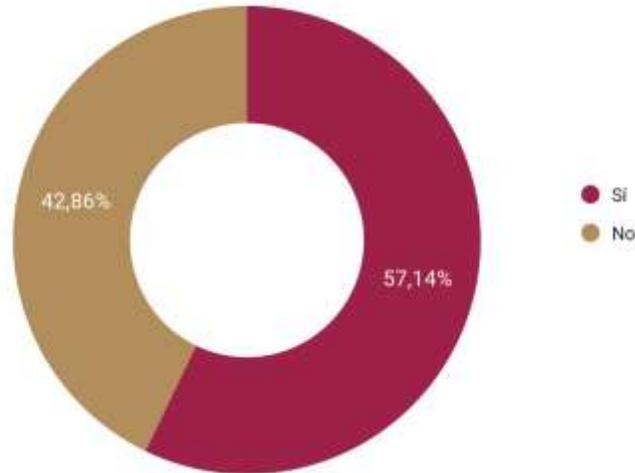
Para analizar si el programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024” contribuyó al compromiso comunitario, se preguntó a las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple si, derivado de la pertenencia en el programa social, *¿participó más en las actividades de su comunidad?*, a lo que el 57.1% de las personas encuestadas respondieron que *sí*, mientras que el 42.86% respondió que *no*.

Es importante señalar que, al momento de la encuesta, algunas de las personas beneficiarias respondieron que *no*, mencionaron haber estado involucradas en actividades comunitarias desde antes de pertenecer al programa social. Los 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 de participación activa en la comunidad, lo que contribuye positivamente al bienestar general de la sociedad. También se observa que las personas que participan en el programa cuentan con trabajo comunitario previo.



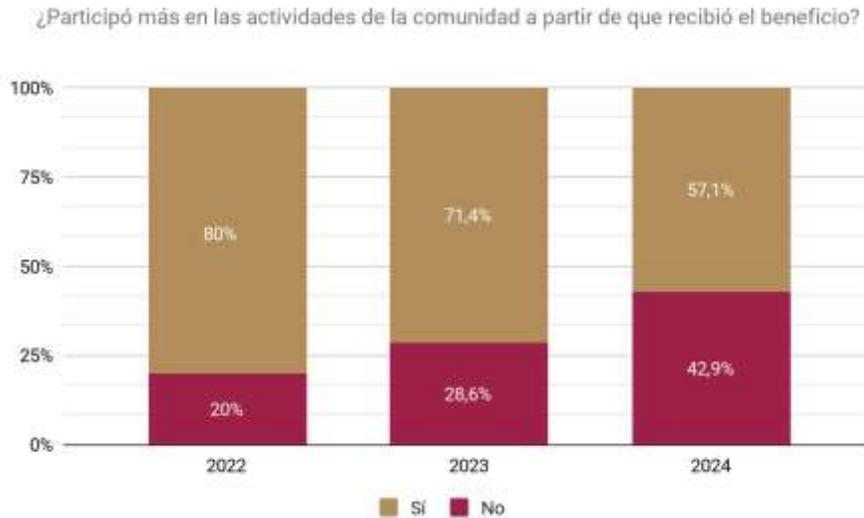
Figura 57. Participación comunitaria de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.

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



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa una reducción gradual, a través de los años, en el porcentaje de respuestas que mencionan que el programa social *sí* aumentó su participación en las actividades de su comunidad a partir de que recibió el beneficio. Sin embargo, de 2023 a 2024 se observa 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 y el resto de las personas ha mencionado que ya estaban involucradas antes de unirse al programa social.

Figura 58. Participación comunitaria de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del programa social, durante el período 2022 – 2024.

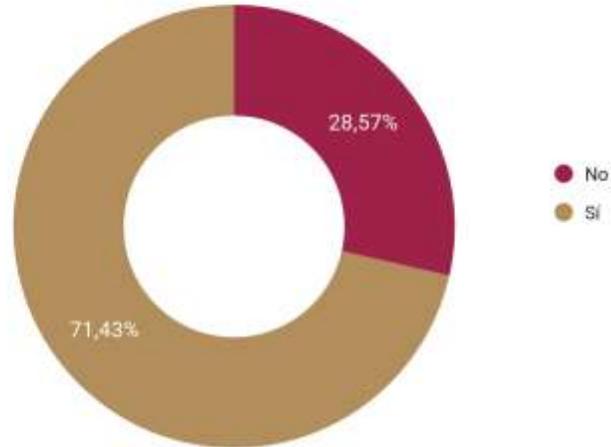


Para analizar cómo el programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024” impacta en el interés por los asuntos públicos y de su comunidad de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple, se les preguntó si ha cambiado su interés a raíz de su participación en el programa social, a lo que el 71.4% respondió que *sí*, mientras que el 28.5% respondió que *no*.

Figura 59. Interés por asuntos públicos y de su comunidad de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple, encuestadas del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.

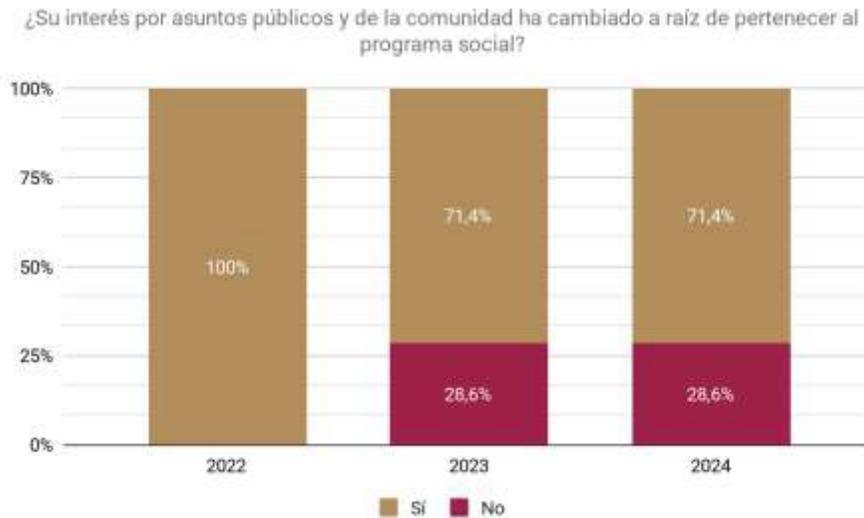


¿Su interés por asuntos públicos y de la comunidad ha cambiado a raíz de pertenecer al programa social?



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa que el programa social ha incidido en el interés por asuntos públicos y de sus comunidades de las personas beneficiarias, lo que indican una tendencia mayoritaria hacia el compromiso y la participación activa en las actividades comunitarias por parte de las personas beneficiarias, lo cual puede tener implicaciones positivas en el desarrollo y la cohesión social de la comunidades.

Figura 60. Interés por asuntos públicos y de su comunidad de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del programa social, durante el período 2022 – 2024.



VII. Satisfacción

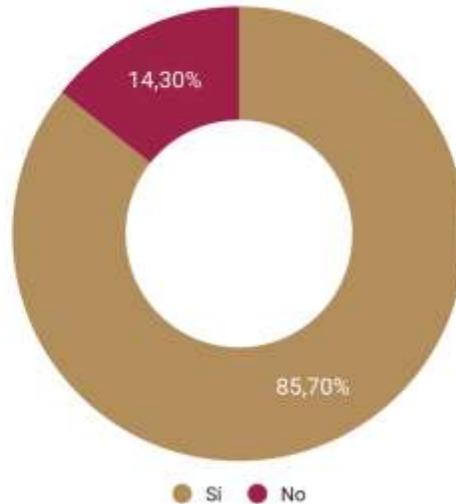
7.1 Expectativas

Respecto a las expectativas que tenían las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple, previo a ingresar al programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”, la mayoría respondieron estar *satisfechas*. Según la encuesta de satisfacción se cumplieron las expectativas del 85.7% de las personas encuestadas, únicamente el 14.3% manifestó que el programa social no cumplió con sus expectativas.

Figura 61. Satisfacción de las expectativas de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.

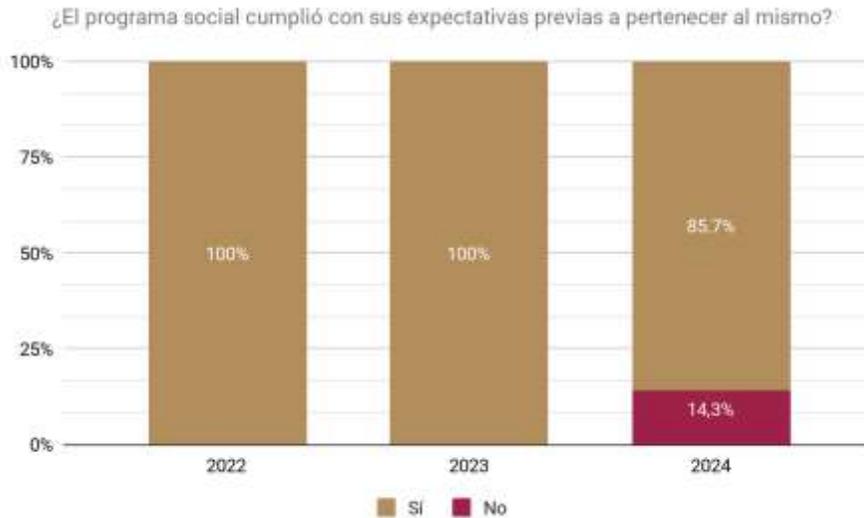


¿El programa social cumplió con sus expectativas previas a pertenecer al mismo?



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa que el 2024 es el primer año en el que se registra un porcentaje de personas beneficiarias que no estuvieron satisfechas con el programa social, si bien el porcentaje es bajo, se sugiere revisar las causas que generan un impacto negativo en la percepción y la experiencia de la población beneficiaria.

Figura 62. Satisfacción de las expectativas de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del programa social, durante el período 2022 – 2024.



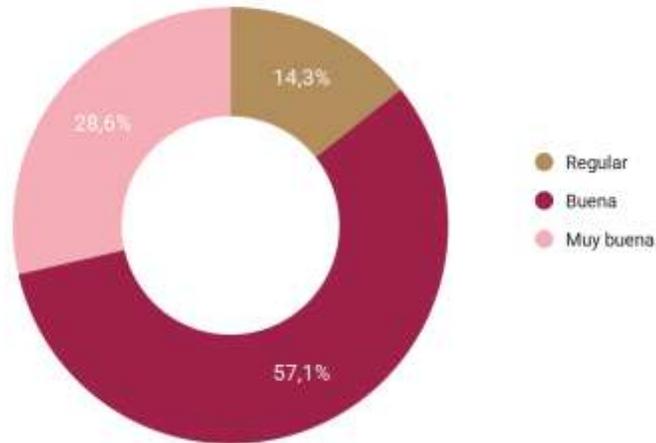
7.2 Satisfacción por rubro del programa

En cuanto a la experiencia descrita por las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", fue principalmente *buena*, así lo respondió el 57.1% de las personas encuestadas, un 28.6% describieron su experiencia como *muy buena* y únicamente un 14.3% describió como *regular* su experiencia.

Figura 63. Experiencia como persona facilitadora de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".

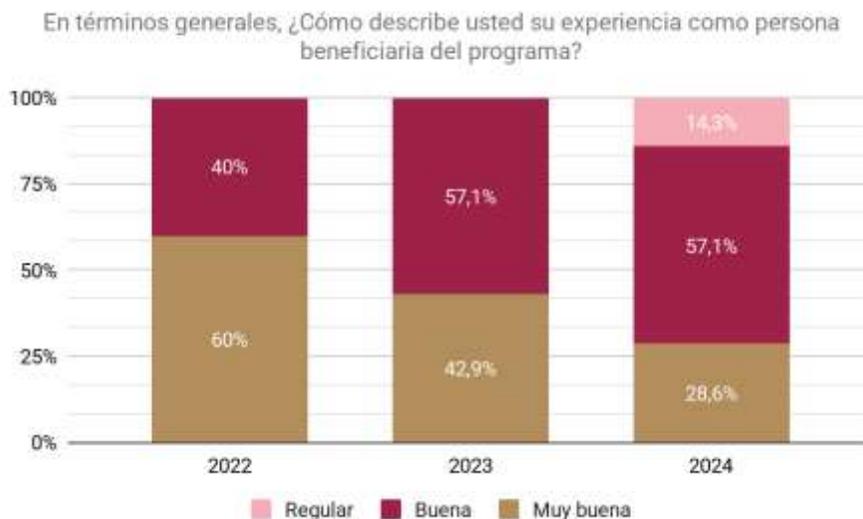


En términos generales, ¿Cómo describe usted su experiencia como persona beneficiaria del programa?



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa que la experiencia de las personas beneficiarias dentro del programa ha sido *buena a muy buena*. Estos hallazgos indican que la mayoría de las personas encuestadas tienen una percepción positiva de su participación en el programa. No obstante, para 2024 se sugiere revisar las causas que generan un impacto negativo en la percepción y la experiencia de la población beneficiaria.

Figura 64. Experiencia como persona facilitadora de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del programa social, durante el período 2022 – 2024.

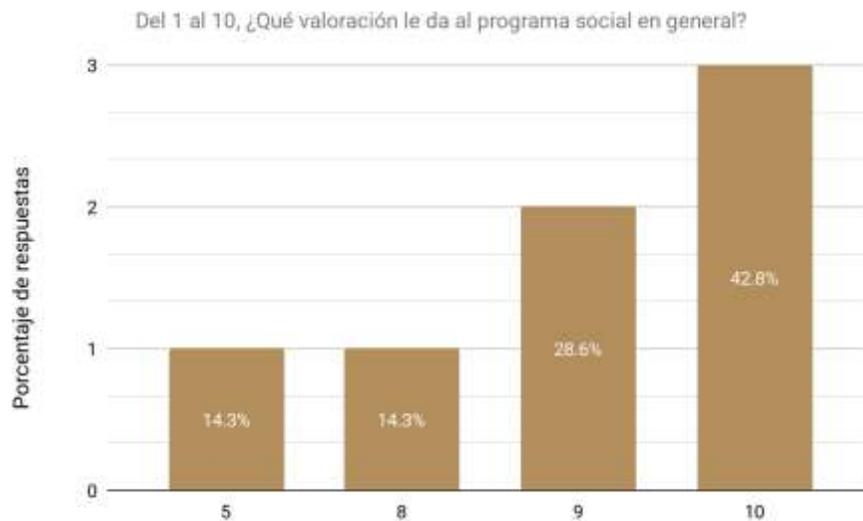




7.3 Valoración general

El programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024” obtuvo una calificación de 8.7 en promedio, entre las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple, que participaron en la encuesta de satisfacción, lo anterior en una escala de 1 a 10, donde 1 se consideró como *muy mala* y 10 como *muy buena*. La principal valoración que le otorgaron fue 10, que concentró el 42.8% de las respuestas, 9 concentró el 28.6%, 8 el 14.3% y 5 el 14.3%.

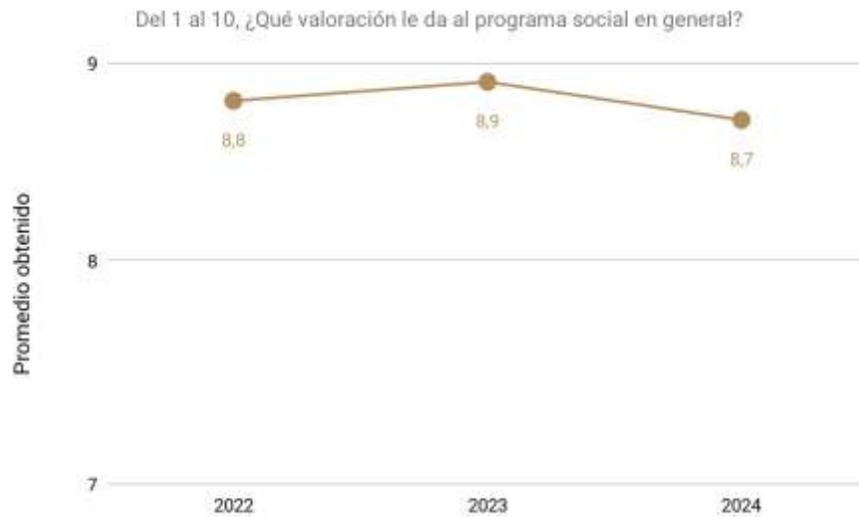
Figura 65. Calificación del programa social otorgada por las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa que el ejercicio 2024 fue el que obtuvo un menor promedio de valoración entre las personas beneficiarias, ya que en 2022 obtuvo un 8.8, mientras que en 2023 obtuvo un 8.9, a pesar de ello estos resultados muestran una distribución diversa pero mayoritariamente positiva en las opiniones de las personas participantes sobre el programa social en su conjunto.



Figura 66. Promedio de la calificación del programa social otorgada por las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del programa social, durante el período 2022 – 2024.

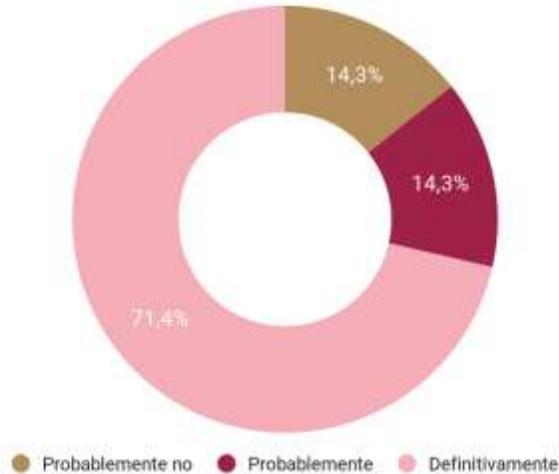


La mayoría de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple, es decir el 71.4% de las personas encuestadas, señalaron que *definitivamente* recomendaría a algún familiar o persona conocida incorporarse al programa social. Un 14.3% respondió que *probablemente* haría la recomendación y únicamente un 14.3% respondió que *probablemente no*.

Figura 67. Probabilidad de recomendación del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024" según las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas.

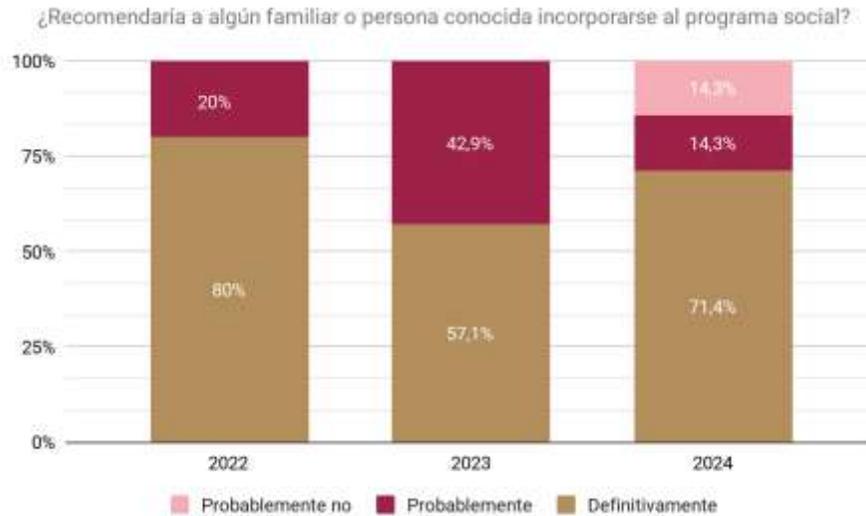


¿Recomendaría a algún familiar o persona conocida incorporarse al programa social?



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa es muy probable que el programa social sea recomendado, los resultados obtenidos reflejan una opinión generalmente favorable y satisfactoria sobre las personas beneficias de formar parte del programa social, la percepción positiva sobre la utilidad y el valor del programa, así como su disposición a compartir esta experiencia con otras personas. No obstante, se sugiere revisar las causas que generan un impacto negativo en la percepción y la experiencia de la población beneficiaria.

Figura 68. Probabilidad de recomendación del programa social según las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, durante el período 2022 – 2024.



VIII. Quejas o sugerencias

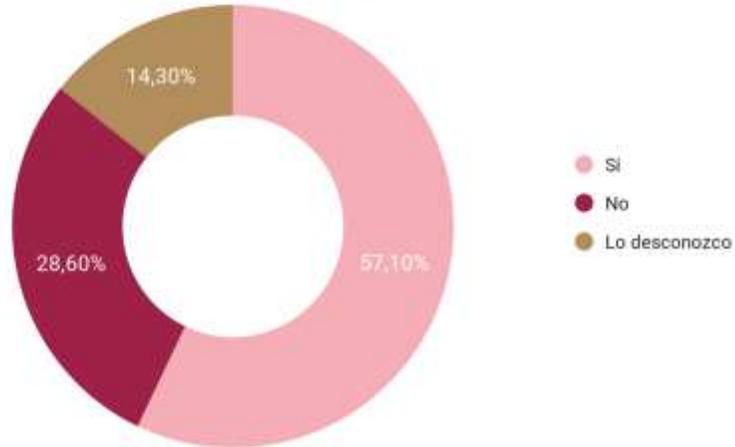
8.1 Conocimiento de los mecanismos para atender quejas o sugerencias

Se observa que el programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024" ofreció, en la *mayoría de las veces*, medios para que personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple, pudieran participar y/o externar su opinión, queja o sugerencia, esto según la encuesta de satisfacción, ya que el 57.1% de las personas encuestadas respondió que *sí* se le ofrecieron los medios, mientras que el 28.6% respondió que *no* y únicamente un 14.3% respondió *desconocer* si se ofreció algún medio de participación.

Figura 69. Medios para participar o externar opinión, queja o sugerencia por parte de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".

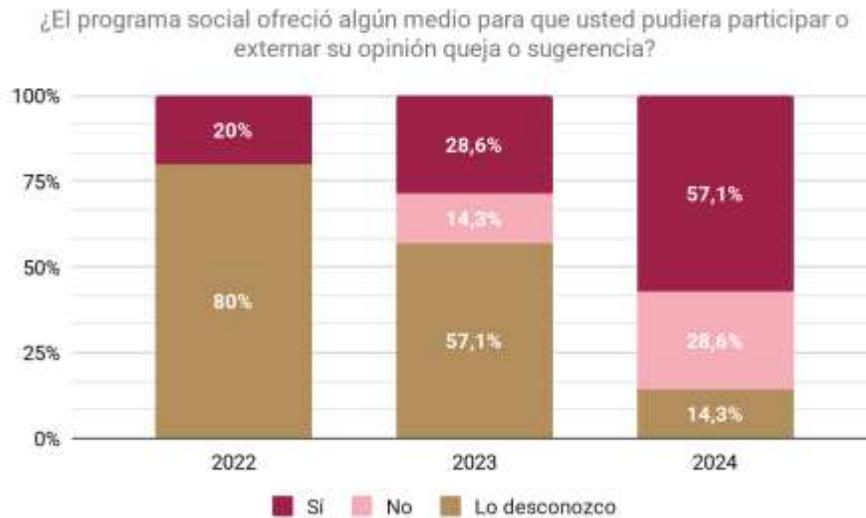


¿El programa social ofreció algún medio para que usted pudiera participar o externar su opinión, queja o sugerencia?



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa como el programa social ha mejorado en el ofrecimiento de medios para que personas beneficiarias puedan participar y/o externar su opinión, queja o sugerencia, el ejercicio fiscal 2024 es donde se observa un mayor porcentaje personas encuestadas que respondieron que el programa les ofreció los medios, es decir se ha mejorado la comunicación y la transparencia dentro del programa. No obstante, aún es necesario 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.

Figura 70. Medios para participar o externar opinión, queja o sugerencia por parte de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple del programa social, durante el período 2022 – 2024.

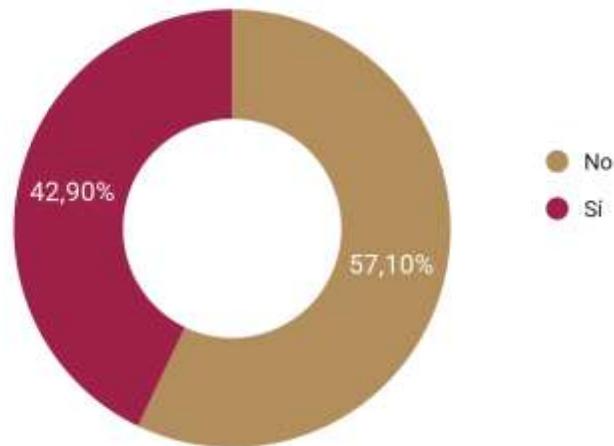


Respecto a la difusión del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", se identifica que no se tuvo una adecuada difusión de los medios para que las personas beneficiarias pudieran interponer alguna queja o sugerencia relacionada con el programa social, de acuerdo con la encuesta de satisfacción, el 57.1% de las personas encuestadas señalaron *no* conocer los medios, mientras que el 42.9% restante señaló *sí* conocerlos.

Figura 71. Medios para que las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", pudieran interponer alguna queja o sugerencia relacionada con el programa.

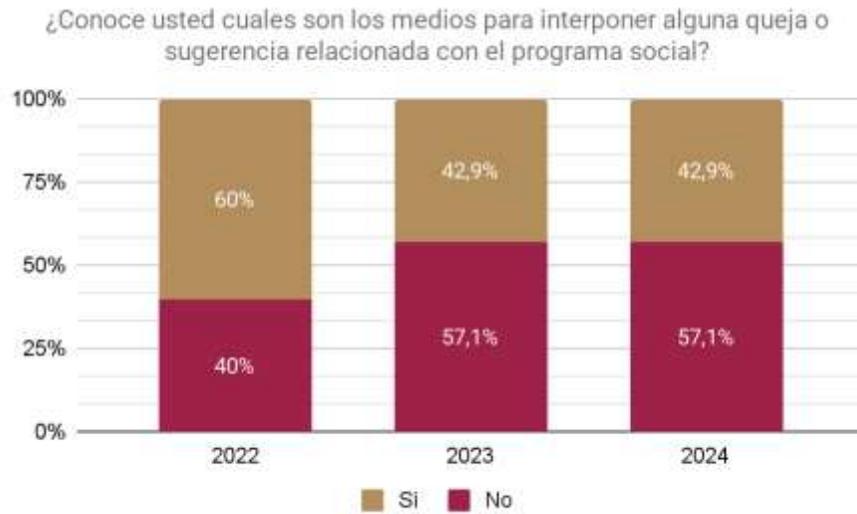


¿Conoce usted cuales son los medios para interponer alguna queja o sugerencia relacionada con el programa social?



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción realizadas en los años anteriores, se observa que de 2022 a 2023, disminuyó el porcentaje de personas que conocen los medios para interponer alguna opinión, queja o sugerencia, de 2023 a 2024 se mantuvo el mismo porcentaje de personas beneficiarias que respondieron conocer los medios, a pesar de que se observa que para 2024 incrementó el ofrecimiento de los medios para que personas beneficiarias pudieran participar y/o externar su opinión, queja o sugerencia. Esto sugiere que es necesario mejorar la comunicación y la información proporcionada a las personas beneficiarias para expresar sus preocupaciones del programa social.

Figura 72. Medios para que las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple del programa social, pudieran interponer alguna queja o sugerencia relacionada con el programa, durante el período 2022 – 2024.



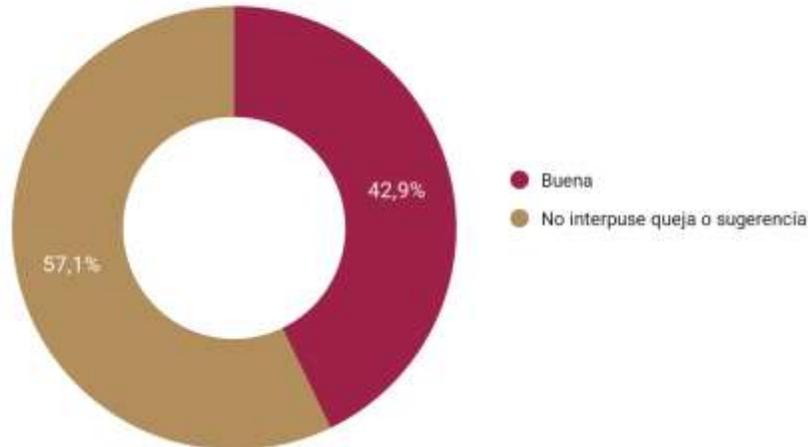
8.2 Experiencia con quejas, sugerencias o comentarios

Durante la operación del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”, según la encuesta de satisfacción, el 42.9% de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple que realizaron una queja o sugerencia, consideraron que la atención de esta como *buena*. La mayoría de las personas encuestadas, es decir el 57.1%, respondió que no interpuso alguna queja o sugerencia durante su participación en el programa social.

Figura 73. Atención de quejas o sugerencias de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas, del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.

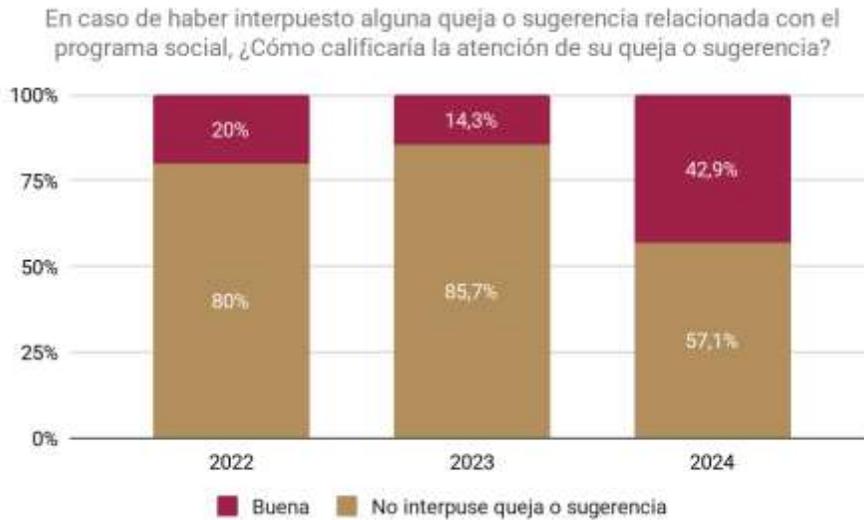


En caso de haber interpuesto alguna queja o sugerencia relacionada con el programa social, ¿Cómo calificaría la atención de su queja o sugerencia?



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa que el porcentaje de quejas aumentó en el 2024, sin embargo, se resalta que el programa social ha brindado una atención pertinente en todas las opiniones, quejas o sugerencias que se han recibido, es decir se han mejorado los mecanismos de atención y respuesta a las inquietudes de las personas beneficiarias, promoviendo la confianza y la participación activa. No obstante, se tendrá que revisar si del restante de las personas encuestadas, que no presentaron opiniones, quejas o sugerencias fue por el hecho de que desconocían los medios a su disposición para presentarlos.

Figura 74. Atención de quejas o sugerencias de las personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple encuestadas del programa social, durante el período 2022 – 2024.





RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APLICADA A LA MODALIDAD: SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN Y TRADUCCIÓN DE LA RED DE INTÉRPRETES- TRADUCTORES EN LENGUAS INDÍGENAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

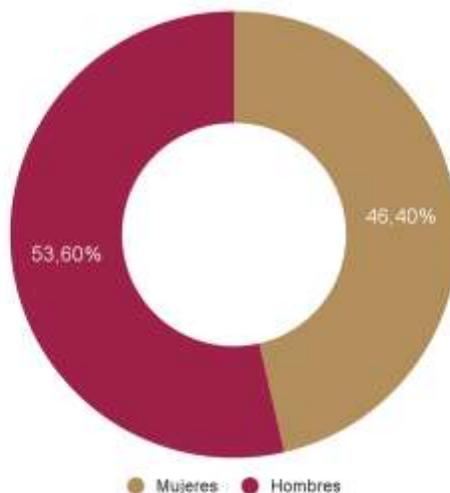
I. Dimensión socioeconómica

1.1 Información general de las personas beneficiarias

a) Sexo

Con base en la encuesta aplicada, respecto a la distribución por sexo de las personas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", se observa que del total de las personas encuestadas el 46.4% son mujeres, mientras que el 53.6% hombres.

Figura 75. Distribución por sexo de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".

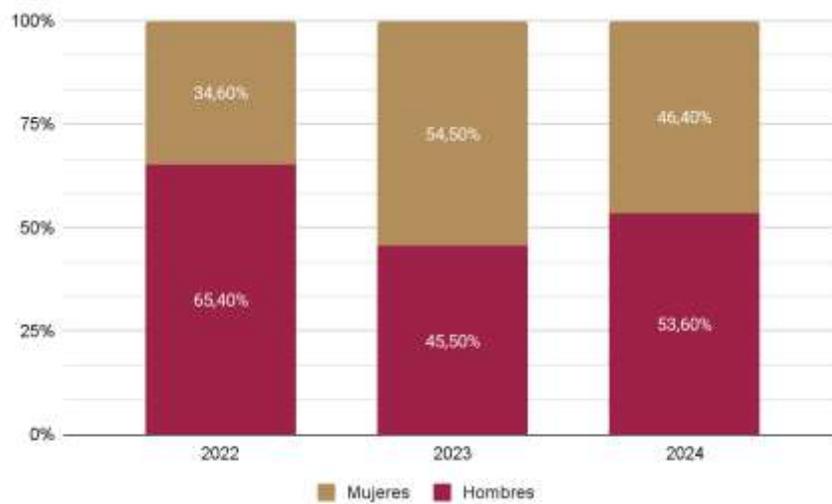


Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa que la mayoría de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, han sido hombres. Por lo que es necesario promover estrategias y políticas encaminadas a disminuir la desigualdad de



oportunidades entre mujeres y hombres, con perspectiva de género, así como estrategias que contribuyan a garantizar el acceso a los derechos de las mujeres indígenas.

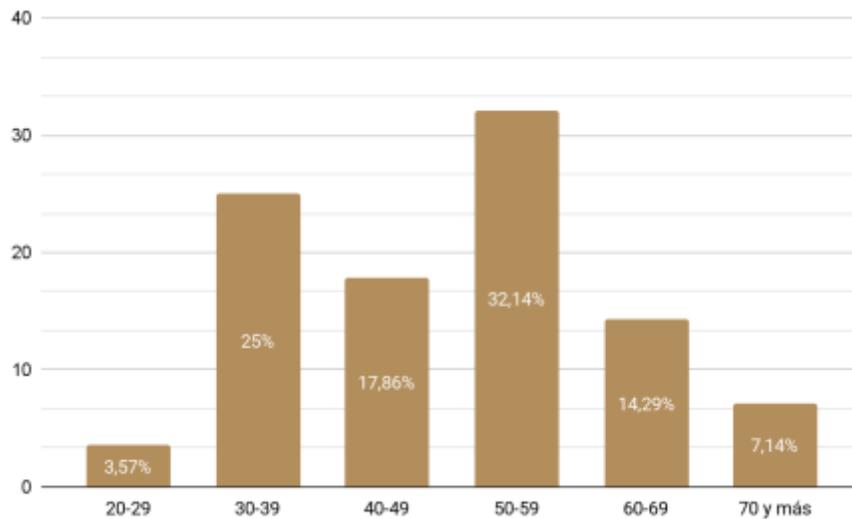
Figura 76. Distribución por sexo de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.



b) Edad

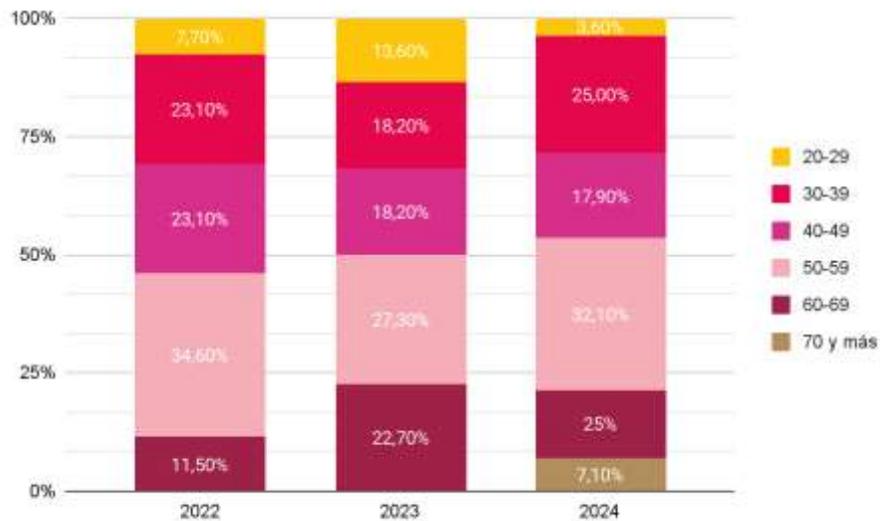
En el análisis de la distribución, por grupos de edad, las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", muestra que el grupo etario que concentra la mayor cantidad de personas es el que contempla de los 50 a 59 años, que representa el 32.1%, seguido del grupo que contempla de los 30 a 39 años, que representa el 25%, los sigue con un 17.8% el grupo de 40 a 49 años, con 14.2% el grupo de 60 a 69 años, con 7.1% el grupo de 70 y más, por último se presenta el grupo de 20 a 29 años, con un 3.5%.

Figura 77. Distribución por grupos etarios de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción realizadas en años anteriores, se observa que el mayor número de personas beneficiarias encuestadas para esta modalidad, dentro de los últimos 3 ejercicios fiscales, se encuentra dentro del grupo etario que comprende de los 50 a 59 años, sin embargo, también se observa una diversidad generacional dentro de la población encuestada que ha participado en el programa.

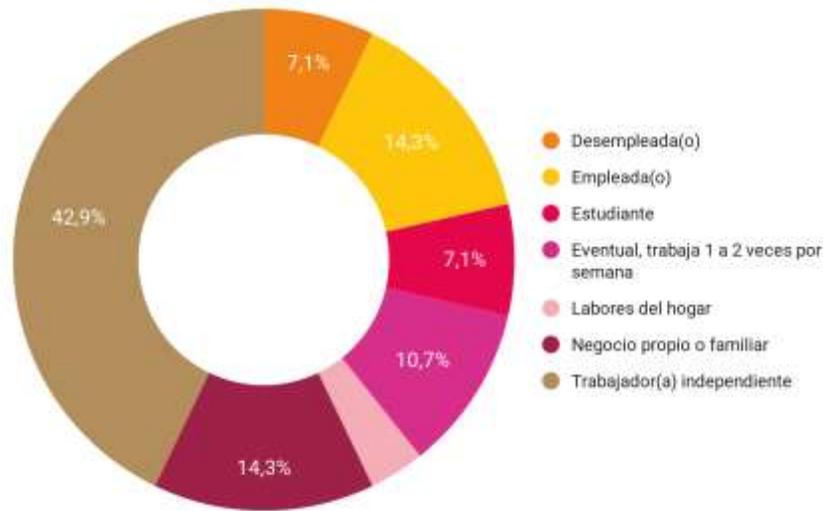
Figura 78. Distribución por grupos etarios de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.



c) Ocupación

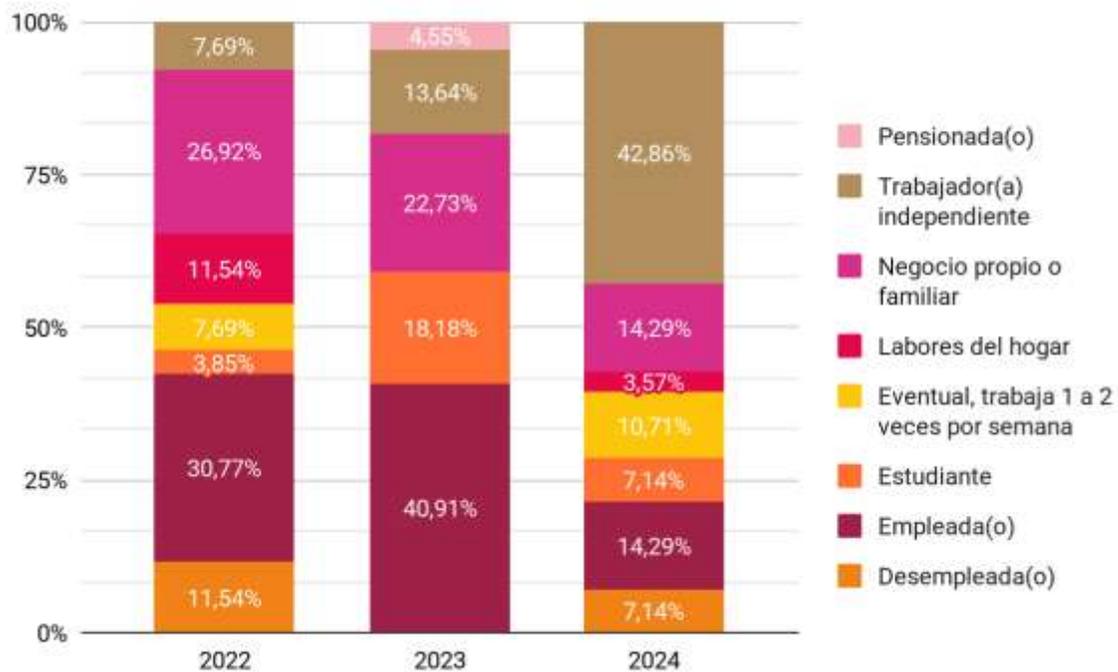
Respecto a la ocupación actual de personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social en el ejercicio fiscal 2024, la encuesta de satisfacción identificó que la principal ocupación reportada es *trabajadora(o)*, que concentró el 42.9% de las respuestas, la siguen con el mismo porcentaje, el 14.3%, las ocupaciones de *negocio propio o familiar* y *empleada(o)*, el 10.7% de las personas encuestadas respondieron que realizan un trabajo *eventual*. Con el mismo 7.1%, se identificaron dos ocupaciones estudiante y *desempleada(o)*, finalmente y con un porcentaje de 3.6% se identificó la ocupación de *labores del hogar*.

Figura 79. Distribución por ocupación de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa una amplia gama de ocupaciones entre las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, de las cuales se identificaron tres principales ocupaciones: *Empleada(o)*, *Negocio propio* y *Trabajador(a) independiente*. También se observa que las personas encuestadas han referido ocuparse como trabajadoras independientes en actividades que reproducen elementos identitarios de sus comunidades, como lo son las personas que son artesanas, productoras y comerciantes, personas intérpretes y traductoras, docentes de lenguas indígenas; así como personas estudiantes, docentes y personas que se dedican a labores del hogar.

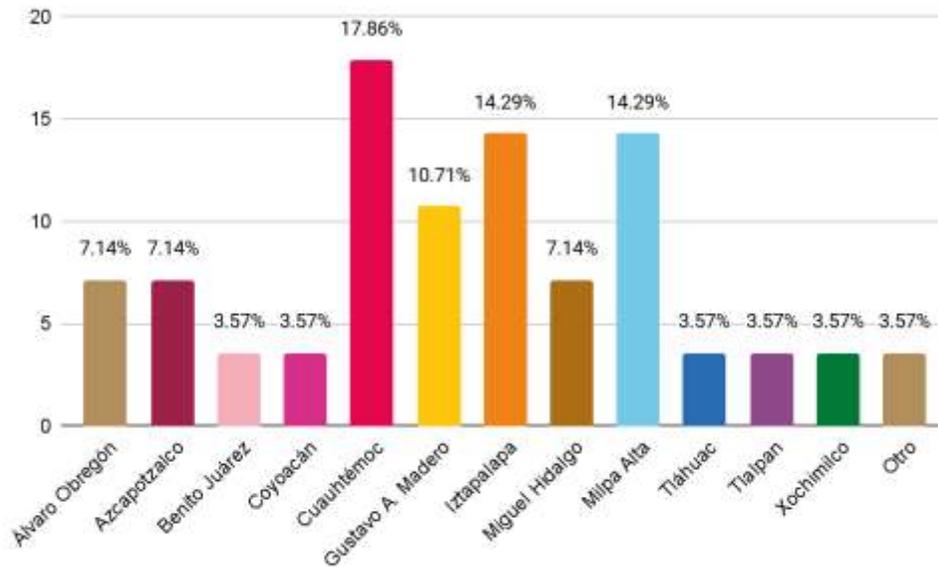
Figura 80. Distribución por ocupación de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.



d) Distribución territorial

La distribución territorial de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social en el ejercicio fiscal 2024, muestra que las personas encuestadas residen en 12 alcaldías de las 16 de la Ciudad de México, entre las que destaca la alcaldía Cuauhtémoc, Iztapalapa, Milpa Alta y Miguel Hidalgo.

Figura 81. Distribución territorial de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".

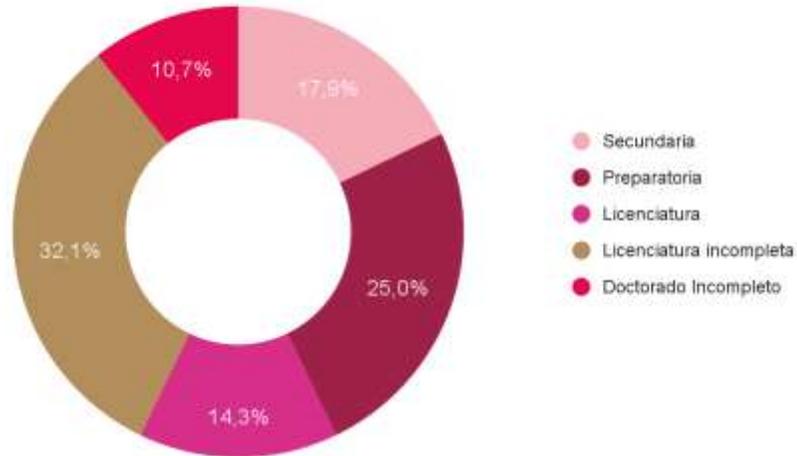


Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción del ejercicio fiscal 2023, se identificó que ambas encuestas reportaron el mismo número de alcaldías donde residen las personas beneficiarias. Aunque existe una diferencia entre la cantidad de personas que residen en cada alcaldía durante el ejercicio fiscal 2023 fue Tlalpan la alcaldía más reportada, mientras que en 2024 es Cuauhtémoc.

e) Nivel escolar

Partiendo de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a personas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social en 2024; se observa que el 32.1% de las personas encuestadas cuentan con el nivel de licenciatura incompleta; el 25% con preparatoria; el 17.9% con secundaria; el 14.3% con licenciatura completa; y el 10.7% con doctorado incompleto.

Figura 82. Distribución por escolaridad de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales anteriores, se observa que de las personas beneficiarias 2022 predominó el nivel secundario y de 2023 a 2024 predominó el nivel licenciatura.

Figura 83. Distribución por escolaridad de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.





f) Lenguas indígenas y variantes lingüísticas

Para la modalidad de personas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, como parte de los requisitos de acceso se estableció que las personas interesadas en participar deben ser hablantes de una o más lenguas indígenas nacionales y español. Por lo que, a través de la encuesta de satisfacción, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", se identificaron 12 lenguas indígenas y 16 variantes.

Tabla 16. Lenguas indígenas de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".

Lengua indígena	Variante
Amuzgo	De Guerrero
Ch'ol	Variante Tila
Chinanteco	De San Lucas Ojitlán
Maya	*
Mazateco	Región Alta
	Región Cañada
Mixteco	Bajo
	Frontera entre Puebla y Oaxaca
Náhuatl	Milpa Alta
	Región Huasteca Veracruzana
	Variante de la Región de Oaxaca
Otomí	Estado de Querétaro



	Del Valle de Mezquital, Hidalgo
Totonaco	Papantla Veracruz
Triqui	De la comunidad de San Juan Copala
Tzeltal	Variante de Occidente
Zapoteco	Del Istmo

Nota: *La persona solo identificó la familia de la lengua que habla, no su variante.

Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se identificó el 2024 como el año con una mayor riqueza y diversidad de lenguas indígenas nacionales y variantes entre las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, al contar con un mayor número de lenguas y variantes se tiene mayor posibilidad de garantizar el acceso a los servicios a un mayor número de personas.

Tabla 17. Lenguas indígenas de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante 2022 y 2023.

Año	Lengua indígena	Variante
2022	Otomí	*
	Maya	*
	Tzeltal	Occidente
	Náhuatl	Oaxaca
		Centro
		Puebla
		Huasteca
Mazateco	Oaxaca Media	



	Triqui	Copala
	Zapoteco	Serrano Cajono
	Totonaco	Puebla
	Mixteco	*
	Mazahua	*
2023	Tsotsil	Centro
	Tzeltal	Del Occidente
	Mixteco	Del Noroeste
		De Oaxaca De La Costa Central
		Del Norte
	Mazateco	Del Centro
		De Puebla
		De Eloxochitlan
		Del Suroeste
		De La Presa Alto
		De Ocopetatillo
	Náhuatl	De La Sierra Negra, Norte
		De La Sierra, Noroeste De Puebla



		Mexicano De La Huasteca Hidalguense
		De La Huasteca Veracruzana
		Mexicano de Guerrero
		Mexicano Del Centro Alto
	Mazahua	Occidente
		Oriente
	Mixe	Alto Del Sur
	Chinanteco	Sureste Bajo
		Del Oeste Central Bajo
	Otomí	De La Sierra
		Valle Del Mezquital

Nota: *La persona solo identificó la familia de la lengua que habla, no su variante.

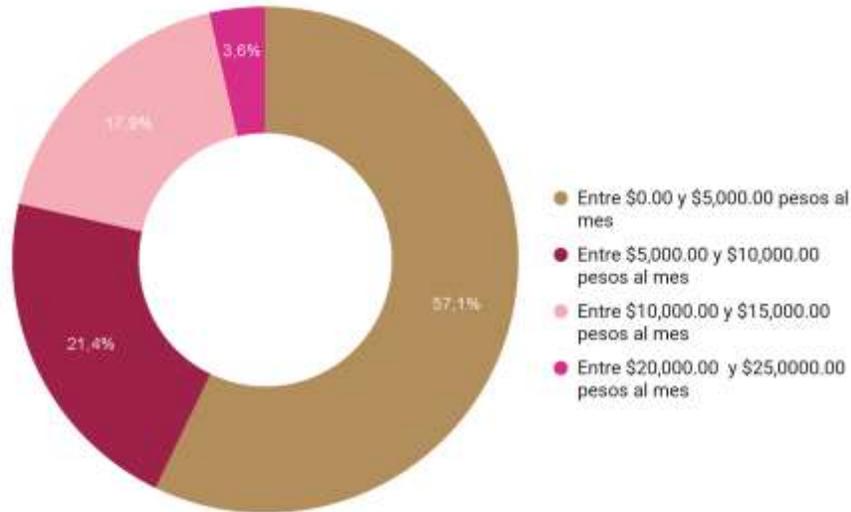
Así mismo, las lenguas indígenas que han más estado presentes de 2022 a 2024 en el programa en la modalidad Servicios de interpretación y traducción de la Red de Intérpretes- Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México han sido el Mazateco, Mixteco, Náhuatl, Otomí y Tzeltal, con sus respectivas variantes.

h) Ingresos personales

De las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", respecto al ingreso personal el 57.1% de las personas encuestadas obtiene entre \$0.00 a \$5,000.00 pesos mensuales; el 21.4% representa un ingreso de entre \$5,000.00 a \$10,000.00 pesos al mes, el 17.9% de entre \$10,000.00 a \$15,000.00 pesos de ingreso y únicamente el 3.6% reportó un ingreso entre \$20,000.00 y \$25,000.00 pesos al mes.

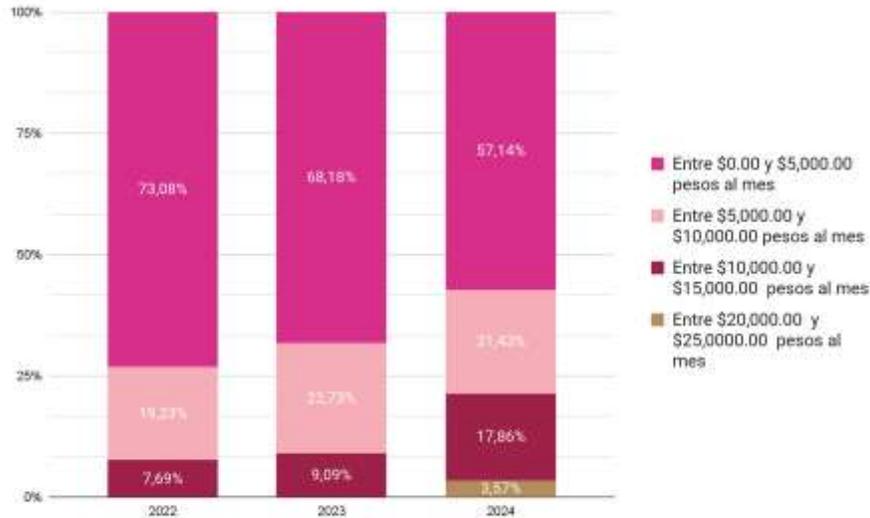


Figura 84. Ingreso personal de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa que los resultados reflejan un mayor número de personas beneficiarias, con un ingreso personal de entre \$0.00 y \$5,000.00 pesos. Sin embargo, los resultados reflejan una predominante proporción de personas con ingresos bajos, lo que puede incidir en la calidad de vida, se observa que para las personas integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, el apoyo entregado como pago por el servicio de interpretación y/o traducción significa un ingreso adicional que tiene el propósito de mejorar su economía, porque es necesario considerar los montos establecidos en el tabulador de las Reglas de Operación, a fin de que sea congruente con el objetivo del programa social.

Figura 85. Ingreso personal de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.



II. Expectativas

2.1 Conocimiento del programa

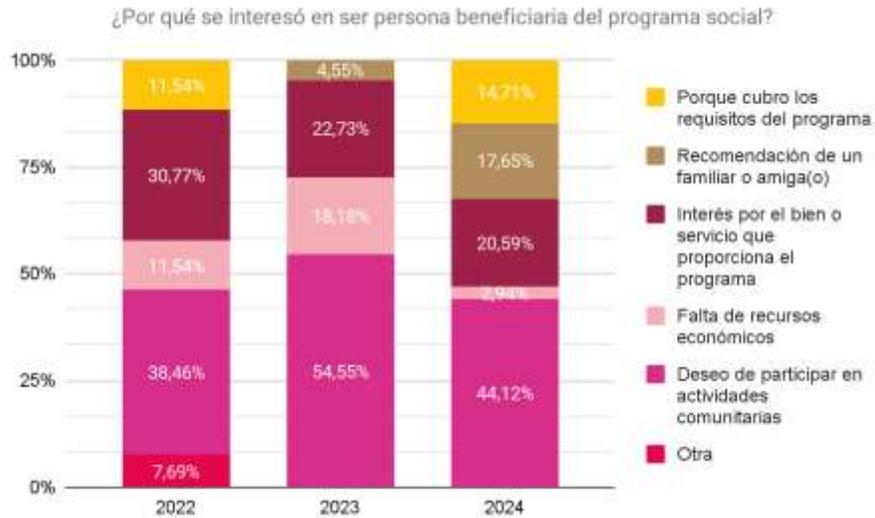
Los resultados obtenidos mediante la encuesta de satisfacción del ejercicio fiscal 2024, revelan que el 44.1% de las personas encuestadas expresaron su interés en ser beneficiarias del programa social en la modalidad Servicios de interpretación y traducción de la Red de Intérpretes- Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México; debido al *deseo de participar en actividades comunitarias*. Por otro lado, el 17.6% indicó que su interés provenía de la *recomendación de algún familiar o amiga(o)*, un 14.7% lo atribuyó a que *cumplió con los requisitos*, un 20.6% señaló que su *interés se debía al bien o servicio que ofrece el programa*, mientras que el 2.9% restante señaló que fue por la *falta de recursos económicos*.

Figura 86. Interés de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México por ser beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se identificaron dos principales motivos por los que las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, buscan ingresar al programa social, es el *interés por el bien o servicio que proporciona el programa* y el *deseo de participar en actividades comunitarias*, esta última, sugiere una mayor valoración del aspecto comunitario y social del programa en el año 2023 y 2024. Asimismo, se reitera la necesidad de considerar las limitaciones económicas de las personas beneficiarias y de adaptar estrategias para atender sus necesidades.

Figura 87. Interés de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México por ser beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.



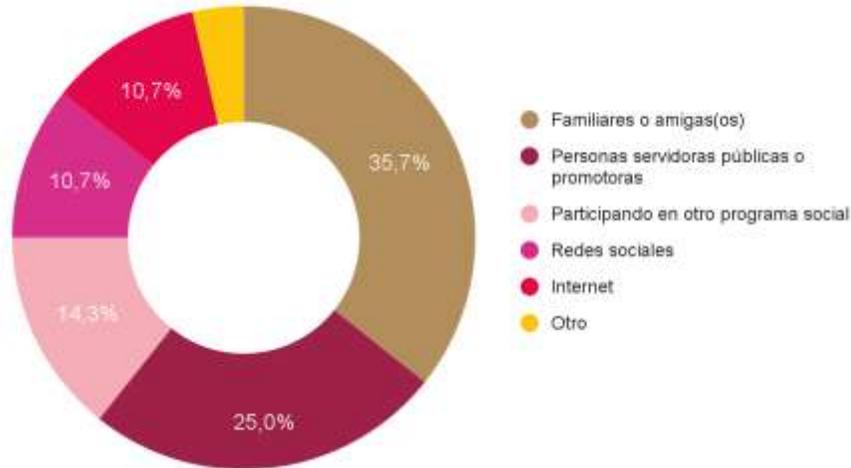
2.1.1 Difusión

El principal medio por el cuál las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias en 2024, se enteraron de la existencia del programa social y de la convocatoria, fue a través de *familiares o amigas(os)*, que concentró el 35.7% de las respuestas, seguido de la opción de personas *servidoras públicas o promotoras* con un 25%, el 14.3% respondió que fue a través de su *participación en otro programa social*, con el mismo 10.7% se identificaron a través de la *Redes sociales e internet*, el 3.6% indicó que por *otro* medio.

Figura 88. Medios de difusión indicados por las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".



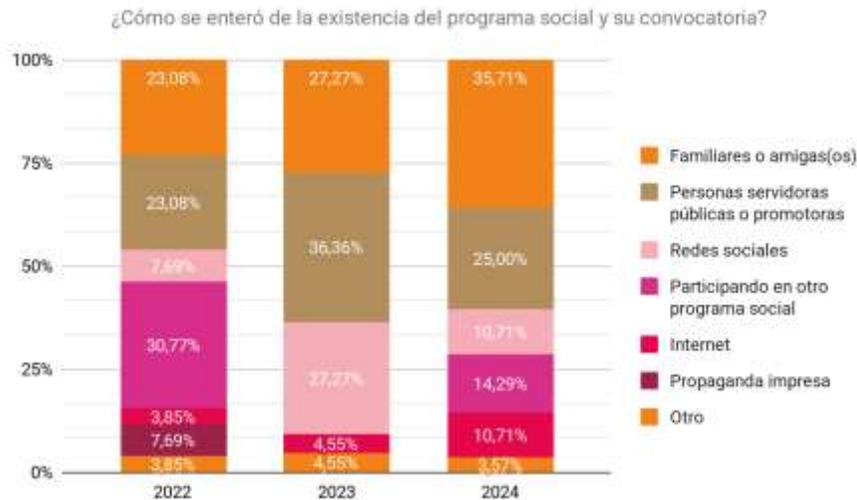
¿Cómo se enteró de la existencia del programa social y su convocatoria?



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa que los dos principales medios por los cuales se han enterado las personas beneficiarias integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México, de la existencia del programa social y de su convocatoria y ha sido a través de *personas servidoras públicas* y *familiares o amigas(os)*. Si bien la opinión favorable de la población para recomendar el programa es favorable, los resultados sugieren reconsiderar y reformular las estrategias de difusión del programa social, donde el personal operativo desempeñe un papel más destacado en la promoción y sensibilización sobre el programa.



Figura 89. Medios de difusión indicados por las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.

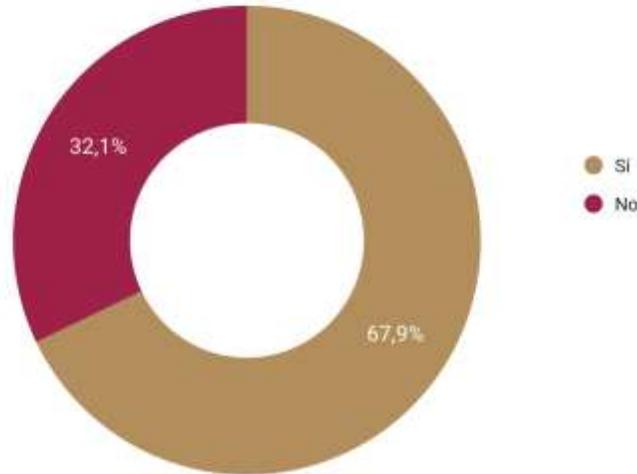


El resultado de la encuesta de satisfacción revela que el 67.9% de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social en 2024, consideran que la difusión del programa social y de la convocatoria fueron *adecuadas*, mientras que el 32.1% señaló que *no fue la adecuada*.

Figura 90. Percepción de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social sobre la difusión del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024" y su convocatoria.

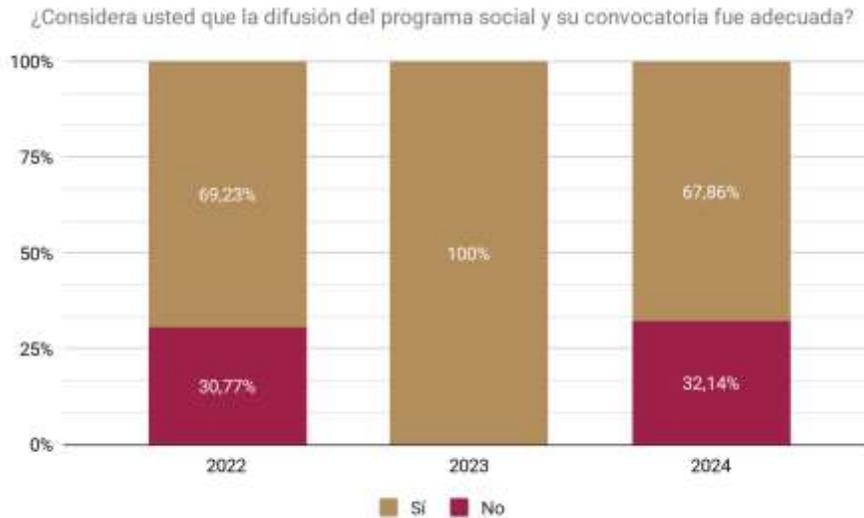


¿Considera usted que la difusión del programa social y su convocatoria fue adecuada?



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales anteriores, se observa que solo en 2023 el 100% de quienes participaron consideran que la difusión y la convocatoria del programa fueron adecuadas, en 2022 y 2024 si bien se logró alcanzar a la mayoría de las personas interesadas de manera satisfactoria, es importante señalar que el porcentaje restante que consideró que la difusión no fue la adecuada, sugiere que puede haber deficiencias en las estrategias de difusión o los medios utilizados para dar a conocer el programa y su convocatoria.

Figura 91. Percepción de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social sobre la difusión del programa social y su convocatoria, durante el período 2022 – 2024.

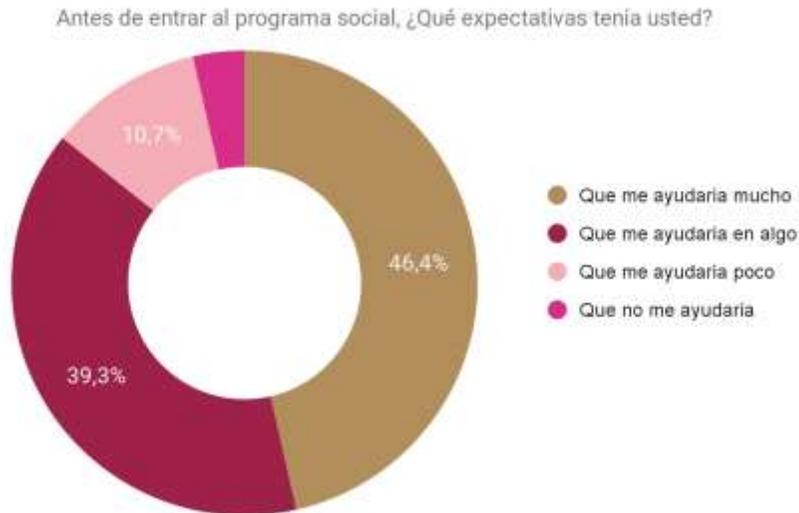


2.2 Percepción del programa

Del total de las personas encuestadas, se observa que el 46.4% opinaron que sus expectativas, previas a integrarse al programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”, eran principalmente que el programa social les *ayudaría mucho*, mientras que el 39.3% señaló que sus expectativas ante el programa social eran que le *ayudaría en algo*, el 10.7% señaló que consideraba que le *ayudaría poco* y únicamente el 3.6% respondió que consideraba que el programa *no le ayudaría*.

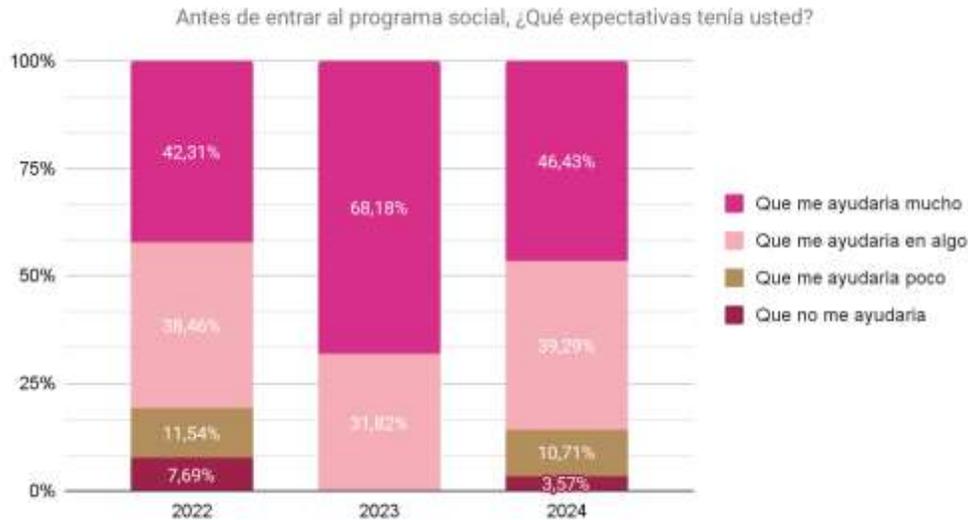


Figura 92. Expectativas de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, los 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, sin embargo, un porcentaje menor de las personas encuestadas ha expresado haber tenido una expectativa de que el programa les ayudaría poco o no les ayudaría, por lo que es necesario revisar y en su caso reformular la información que se presenta a la población referente a los beneficios de incorporarse al programa social como personas intérprete y traductora en lenguas indígenas de la Ciudad de México.

Figura 93. Expectativas de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.



III. Calidad de gestión

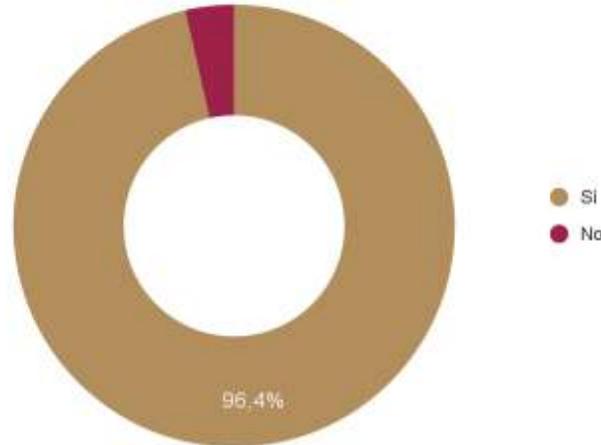
3.1 Eficiencia en el proceso de incorporación

De las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", los resultados revelan una percepción mayoritariamente positiva respecto al proceso de inscripción al programa social, ya que el 96.4% de las personas encuestadas señalaron que su proceso de incorporación al programa social, *sí fue sencillo, ágil y transparente*, únicamente el 3.6% señaló que *no lo fue*.

Figura 94. Percepción de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del proceso de inscripción al programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".



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



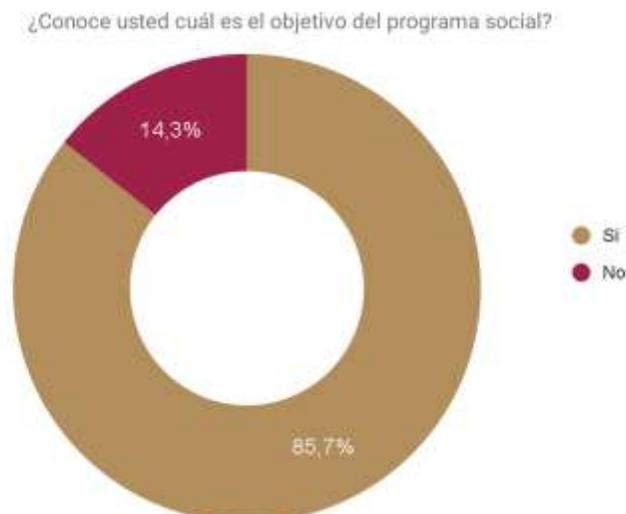
Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa una mejoría en los procesos de incorporación al programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, ya que el 2024 fue el año en el que se reportó un mayor porcentaje de personas que señalaron que su proceso de inscripción *sí fue sencillo, ágil y transparente* con un 96.4%, mientras que en años anteriores se alcanzaron valores del 80.7% y 90.91% respectivamente, no obstante aún persiste la necesidad de investigar más a fondo los obstáculos o limitantes que inciden en la experiencia negativa del proceso de inscripción.

Figura 95. Percepción de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias sobre el proceso de inscripción al programa social, durante el período 2022 – 2024.



Por otra parte, se preguntó a las personas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias *si conocían el objetivo del programa social* "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", a lo que el 85.7% respondió *sí* conocerlo, mientras que el 14.3% señaló *no* conocerlo.

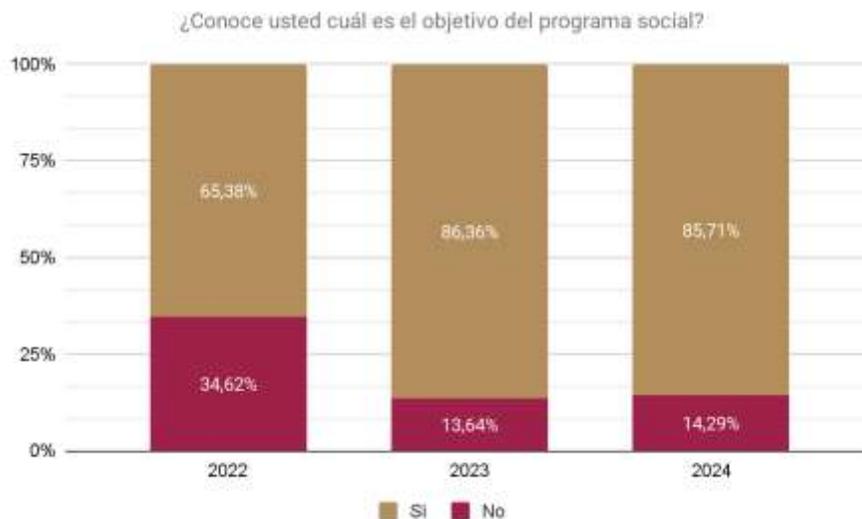
Figura 96. Conocimiento de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias sobre el objetivo del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".





Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa una mejora significativa en comparación con el 2022, donde el 65% de la población encuestada manifestó contar con conocimiento. En 2023 y 2024 a pesar de que la mayoría de las personas beneficiarias encuestadas han afirmado conocer el objetivo del programa social, aún se observa que hay personas beneficiarias que desconocen esta información, por lo que se sugiere reforzar, por parte del personal operativo del programa social, las estrategias y medios de divulgación a fin de que sean más efectivos.

Figura 97. Conocimiento de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias sobre el objetivo del programa social, durante el período 2022 – 2024.

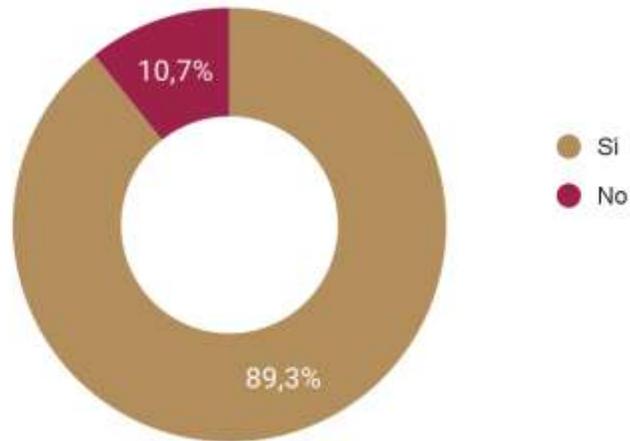


De las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", se les consultó si *conocían los derechos y obligaciones adquiridos al participar en el programa*, a lo que el 89.3% respondió *sí* conocerlos, mientras que el 10.7% señaló *no* conocerlos.

Figura 98. Conocimiento de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México sobre los derechos y obligaciones que adquieren al ser beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".

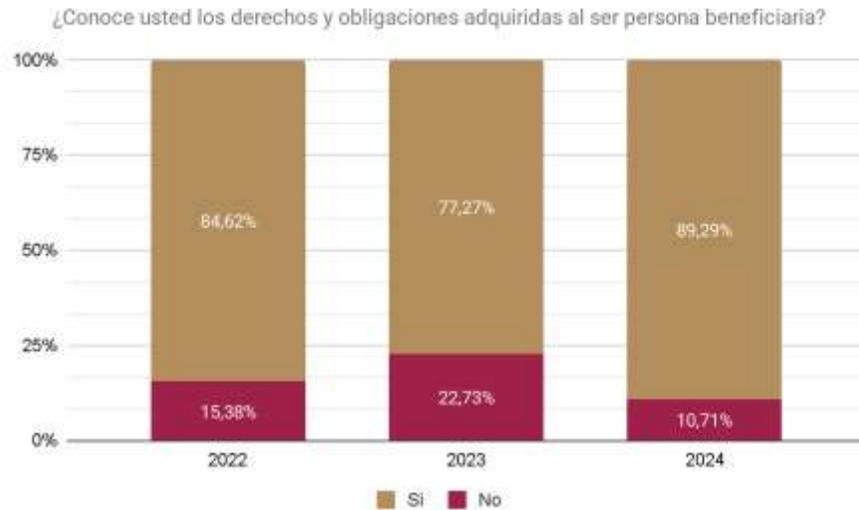


¿Conoce usted los derechos y obligaciones adquiridas al ser persona beneficiaria?



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, los datos obtenidos muestran que la mayoría de las personas encuestadas que han participado en el programa social conocen los derechos y obligaciones adquiridas, sin embargo persiste un porcentaje de la población que los desconoce, lo que subraya la importancia de fortalecer los canales de difusión y capacitación para garantizar un mejor alcance y comprensión del programa social entre las personas beneficiarias.

Figura 99. Conocimiento de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México sobre los derechos y obligaciones que adquieren al ser beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.



3.2 Atención a la persona beneficiaria

Con relación al trato proporcionado por el personal a cargo de operar el programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024” según las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, el 100% de las personas encuestadas confirmaron que el trato fue *amable y respetuoso*. A partir de los resultados se observa el éxito de los esfuerzos realizados por parte de las personas involucradas en la operación del programa social para brindar una atención de calidad a las personas beneficiarias, lo cual indica que las prácticas implementadas para promover un ambiente cordial y profesional han sido efectivas. Este hallazgo refuerza la importancia de mantener y fortalecer estos estándares de atención en el futuro para asegurar la satisfacción continua de las personas beneficiarias.

Figura 100. Percepción sobre la atención brindada por el personal que operó el programa social a las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, durante el período 2022 – 2024.

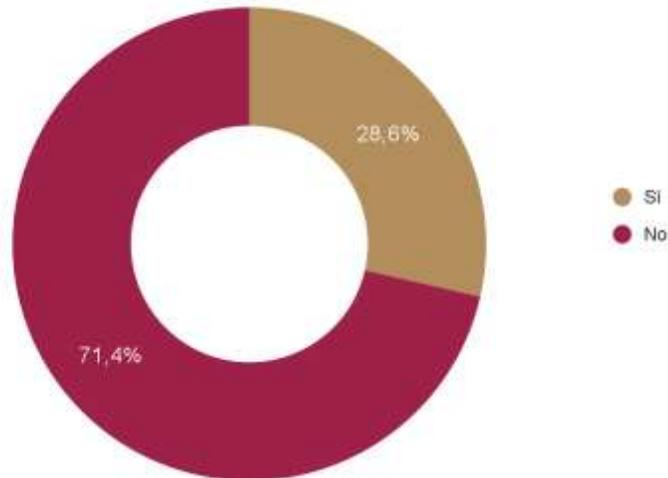


Con relación a la entrega de apoyos en el marco del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”, de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, el 71.4% de las personas encuestadas señaló que la entrega del apoyo *no* se realizó en tiempo y forma, mientras que únicamente el 28.6% expresó que la entrega se realizó en tiempo y forma, siendo el ejercicio fiscal 2024 el año con mayor porcentaje de respuestas negativas en cuanto a la entrega del apoyo en tiempo y forma.

Figura 101. Percepción de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias sobre la entrega del apoyo económico a través del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.

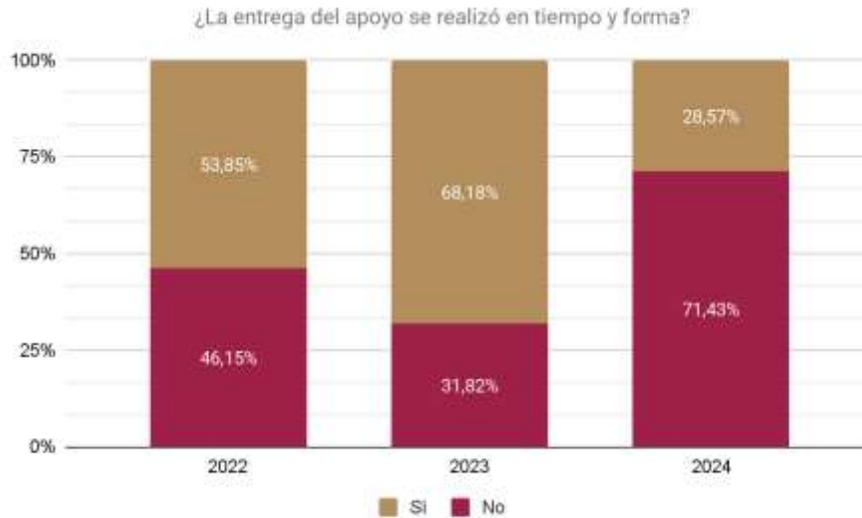


¿La entrega del apoyo se realizó en tiempo y forma?



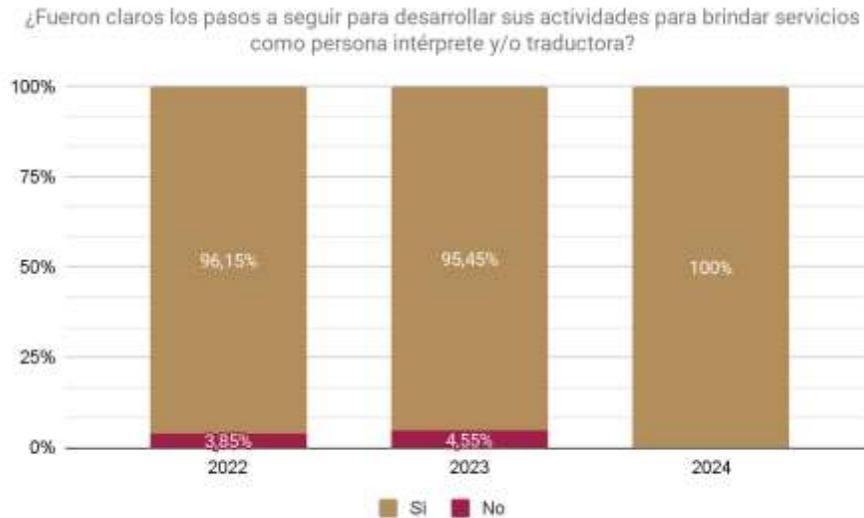
Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa que el ejercicio fiscal 2024 tuvo la mayor dificultad para entregar en tiempo y forma el apoyo otorgado, aunque cabe señalar que durante los tres ejercicios fiscales persiste la dificultad para realizar la entrega en tiempo y forma, lo que puede generar insatisfacción entre las personas beneficiarias e incidir en su participación para próximos ejercicios fiscales. Se reitera la necesidad de mejorar los procesos de entrega de apoyo a las personas beneficiarias para asegurar que todas reciban el pago por sus servicios de interpretación y traducción de manera oportuna, de acuerdo con las condiciones establecidas y en concordancia con el objetivo del programa.

Figura 102. Percepción de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias sobre la entrega del apoyo económico a través del programa social, durante el período 2022 – 2024.



De los resultados de la pregunta *¿Fueron claros los pasos a seguir para desarrollar sus actividades para brindar servicios como persona intérprete y/o traductora?* las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", el 100% consideró que *sí* fueron claros. Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa que el ejercicio fiscal 2024 fue el primer año con el 100% de las respuestas positivas, lo que implica una mejora en la transmisión de información de manera comprensible y precisa del personal operativo a las personas beneficiarias.

Figura 103. Percepción de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias sobre sus actividades a desarrollar en el programa social, durante el período 2022 – 2024.

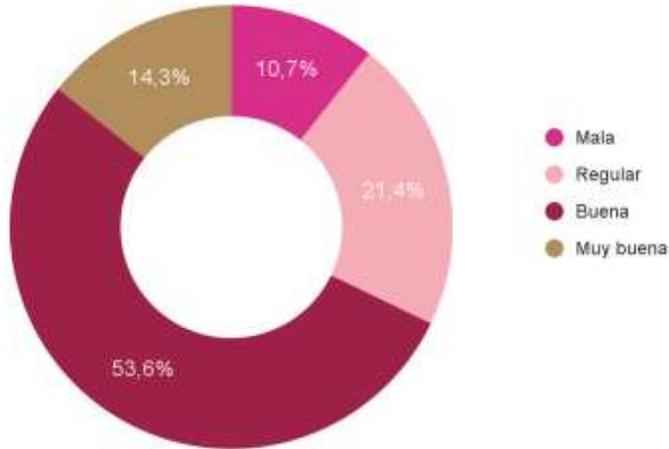


Respecto a la capacitación brindada para el desarrollo de las actividades como persona integrante de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", fue calificada como *buena* por el 53.6% de las personas encuestadas, el 21.4% calificó la capacitación brindada fue *regular*, el 14.3% la consideró como *muy buena* y únicamente el 10.7% la consideró como *mala*.

Figura 104. Calificación otorgada a la capacitación brindada a las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".



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



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa que durante los últimos tres ejercicios fiscales la capacitación brindada a las personas beneficiarias ha sido calificada en su mayoría como *buena*, no obstante en 2024 disminuyó la percepción positiva, por lo que es necesario identificar las áreas de oportunidad a través de la evaluación de contenidos, metodología e insumos aplicados; que permita mejorar la calidad de las capacitaciones y garantizar que las personas beneficiarias brinden sus servicios de manera oportuna.



Figura 105. Calificación otorgada a la capacitación brindada a las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.

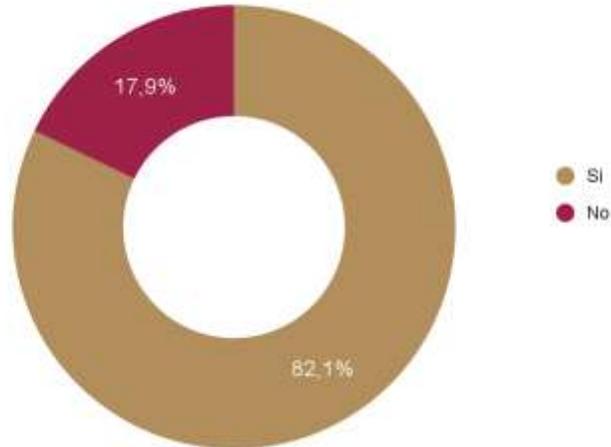


De las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024" el 82.1% consideró que el tiempo para realizar las actividades encomendadas fue adecuado, únicamente el 17.9% señaló que *no*, este porcentaje fue mayor a comparación del obtenido en año anterior.

Figura 106. Percepción de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, sobre el tiempo brindado para la realización de actividades del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".

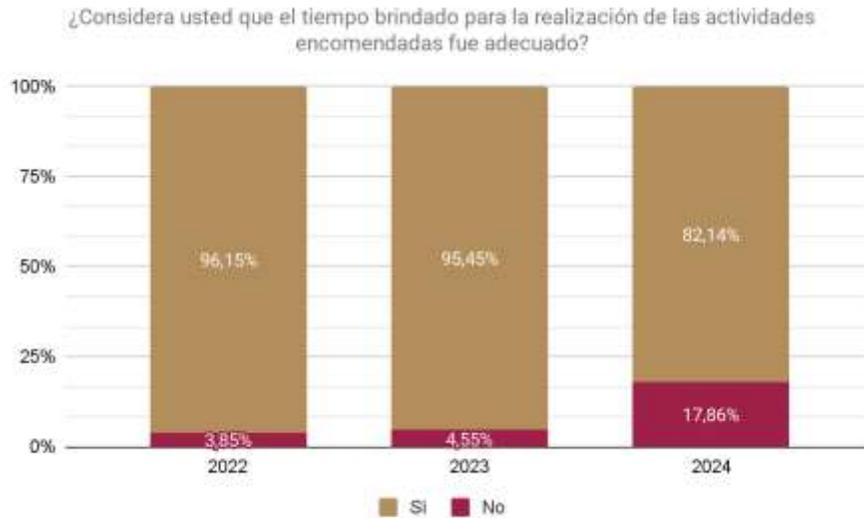


¿Considera usted que el tiempo brindado para la realización de las actividades encomendadas fue adecuado?



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa, para el 2024, una disminución en la percepción de aquellas personas que consideraron que el tiempo fue el *adecuado* para realizar las actividades encomendadas. Aunque vale la pena señalar que durante los últimos tres ejercicios fiscales en su mayoría se ha reportado que el programa social brinda el tiempo adecuado para la realización de las actividades, sin embargo, es importante evaluar, y en su caso, ajustar los plazos para asegurar que sean factibles para todas las personas beneficiarias y así evitar posibles dificultades para completar las actividades dentro de los tiempos establecidos.

Figura 107. Percepción de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, sobre el tiempo brindado para la realización de actividades del programa social, durante el período 2022 – 2024.



IV. Calidad del beneficio

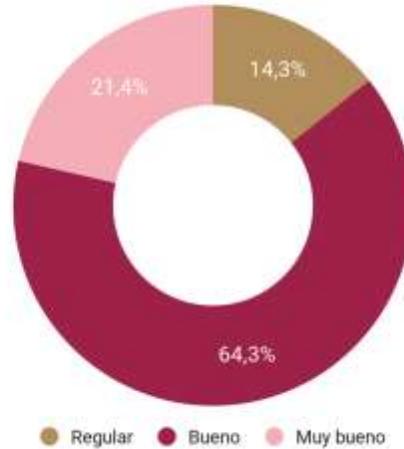
4.1 Personas promotoras, facilitadoras o prestadoras de servicios

El seguimiento llevado a cabo por el personal que operó el programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", a las actividades realizadas por las personas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, fue calificado como *bueno* por el 64.3% de las personas encuestadas, como *muy bueno* por el 21.4% y como *regular* por el 14.3%.

Figura 108. Calificación del seguimiento que llevó a cabo el personal operativo, otorgada por las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".



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



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa que el seguimiento llevado a cabo por el personal a cargo del programa social, en los últimos tres años fiscales ha sido considerado mayormente como *bueno*, sin embargo, se observa que en todos los años prevalece un pequeño porcentaje de personas que lo califican como regular, lo que señalan la existencia de áreas de oportunidad que permitan mejorar el acompañamiento, seguimiento, comunicación y atención en las actividades que desarrollan las personas beneficiarias, a fin de cumplir con el objetivo y metas establecidas.

Figura 109. Calificación del seguimiento que llevó a cabo el personal operativo, otorgada por las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.



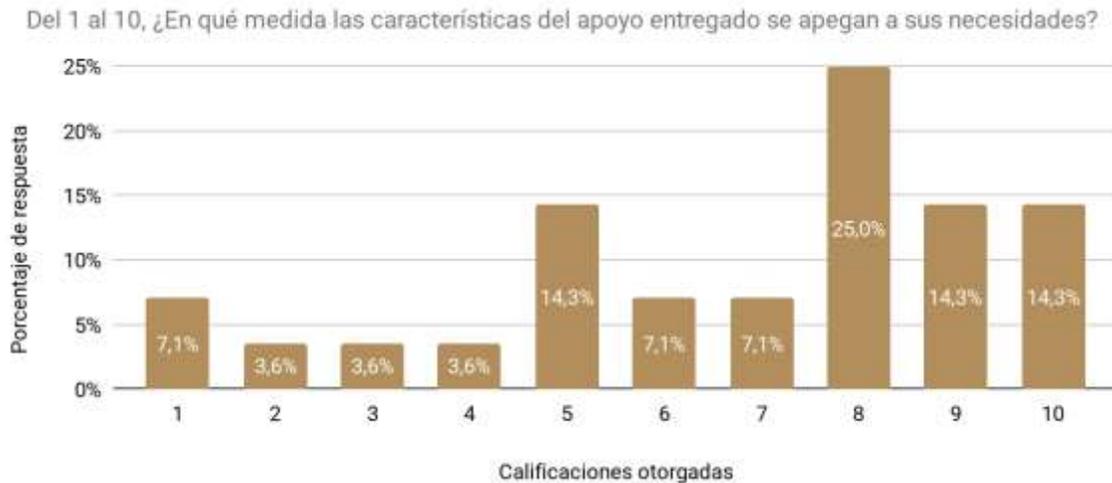
¿Cómo califica el seguimiento que realizó el personal que operó el programa social a las actividades que desempeñó como personas beneficiaria?



4.2 Pertinencia del beneficio

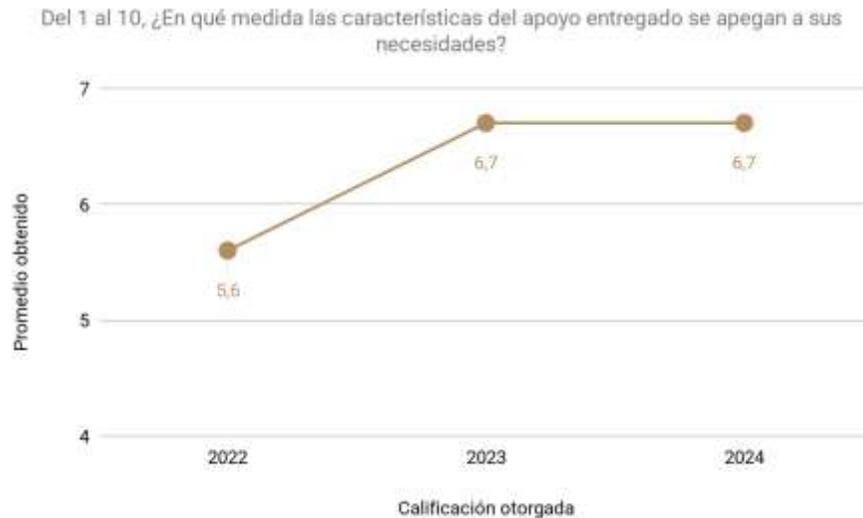
El programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”, obtuvo una en promedio una calificación de 6.7 de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiaria, lo anterior en una escala de 1 a 10, donde 1 se consideró como *muy poco* y 10 como *totalmente* respecto *¿En qué medida las características del apoyo entregado se apegan a sus necesidades?* La mayoría de las personas encuestadas, que equivaldría al 25%, respondió que el apoyo se apegaba a sus necesidades con un 8. De igual manera, con el mismo 14.3% de las respuestas, se identificaron las calificaciones otorgadas 9 y 10; lo que representa al 53% de las personas encuestadas que calificaron de manera favorable la medida en que las características del apoyo entregado se apegan a sus necesidades.

Figura 110. Calificación del apoyo otorgada a las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”, referente al apoyo entregado y el apego a sus necesidades.



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa una constante el promedio registrado en ejercicios previos, durante 2022 se registró un promedio de 5.8, mientras que en 2023 fue de 6.7 y mismo que se mantuvo en 2024, por lo que se identifica una necesidad de apegar el apoyo que otorga el programa social a las necesidades de las personas participantes, de igual manera 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.

Figura 111. Promedio de la relación del apoyo económico entregado y las necesidades de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.

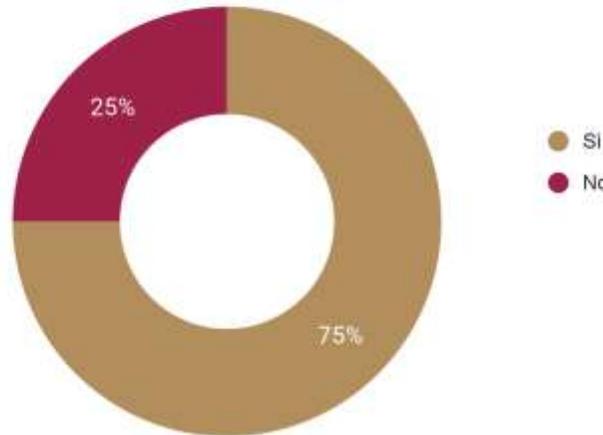


El programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024” permitió al 75% de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, solventar alguna necesidad a consecuencia de recibir el apoyo otorgado por los servicios brindados. Únicamente el 25% de las personas encuestadas respondieron *no* haber solventado alguna necesidad.

Figura 112. Relación del apoyo económico entregado y poder solventar necesidades de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.

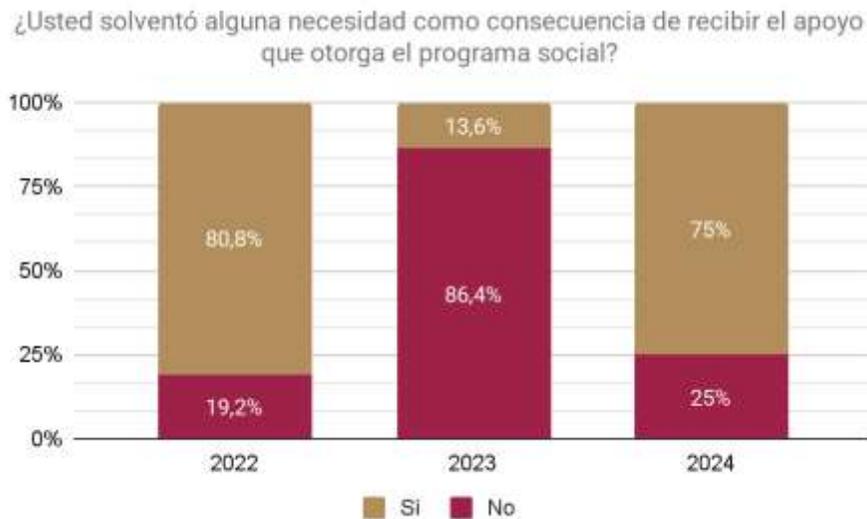


¿Usted solventó alguna necesidad como consecuencia de recibir el apoyo que otorga el programa social?



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales anteriores, se observa que el beneficio otorgado durante el 2022 y el 2024 representó una ayuda que permitió solventar algunas necesidades de las personas encuestadas, mientras que en 2023 la mayoría de las personas encuestadas señalaron que el beneficio otorgado no ayudó a solventar necesidades. A comparación con el año anterior, se observa un avance significativo, no obstante los resultados aún sugieren que, para algunas de las personas beneficiarias, el apoyo proporcionado aún no ha tenido un impacto significativo en su situación económica de forma específica, por lo que se tendría que reconsiderar el monto establecido para el pago por los servicios de interpretación y traducción a fin de que sea congruente con el problema público planteado por el programa y por ende con su objetivo.

Figura 113. Relación del apoyo económico entregado y poder solventar necesidades de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.



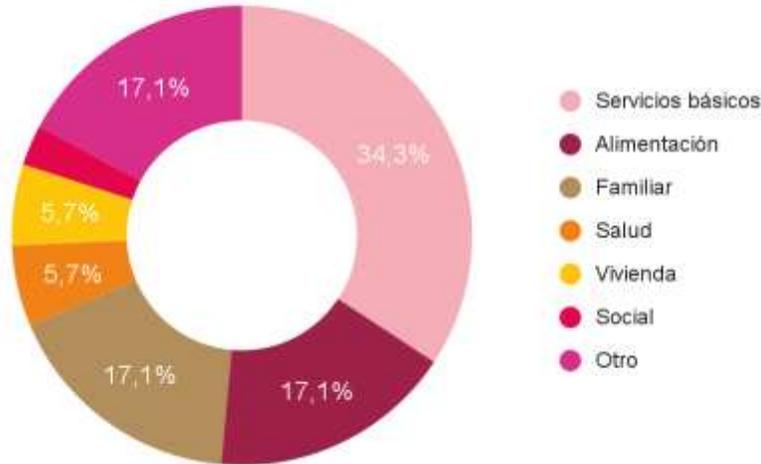
4.3 Impacto del beneficio

Con relación a la pregunta *¿En qué contribuyó el beneficio a mejorar su calidad de vida?*, según la encuesta de satisfacción, las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024" el 34.3% de las respuestas correspondió *servicios básicos*, seguido con el mismo porcentaje del 17.1% los ámbitos *familiares*, de *alimentación* y *otros*, mientras que el 5.7% de las correspondió a *vivienda y salud* con el mismo porcentaje, y el 2.9% al ámbito *social*.

Figura 114. Aspectos en los que el programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024" contribuyó a mejorar la calidad de vida de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiaria.

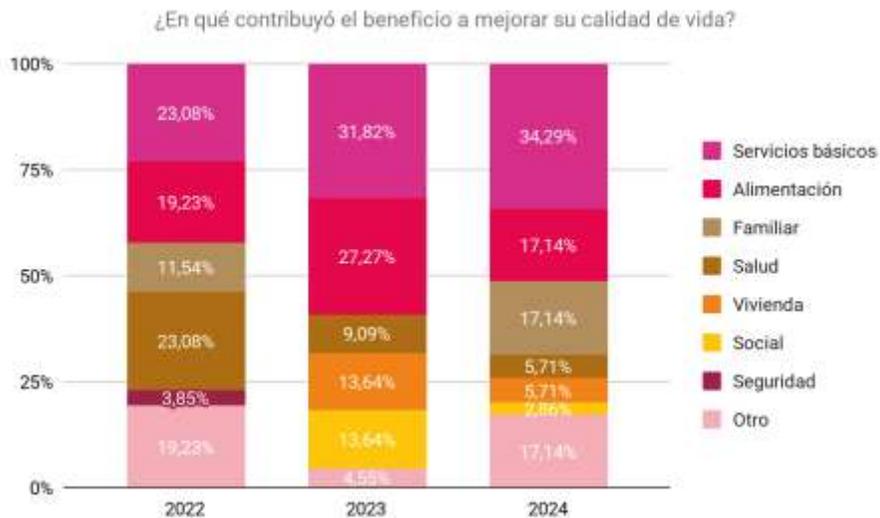


¿En qué contribuyó el beneficio a mejorar su calidad de vida?



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales anteriores, se observa que las personas encuestadas han señalado que el apoyo brindado por el programa social les ha ayudado a solventar principalmente necesidades de *servicios básicos* y de *alimentación*.

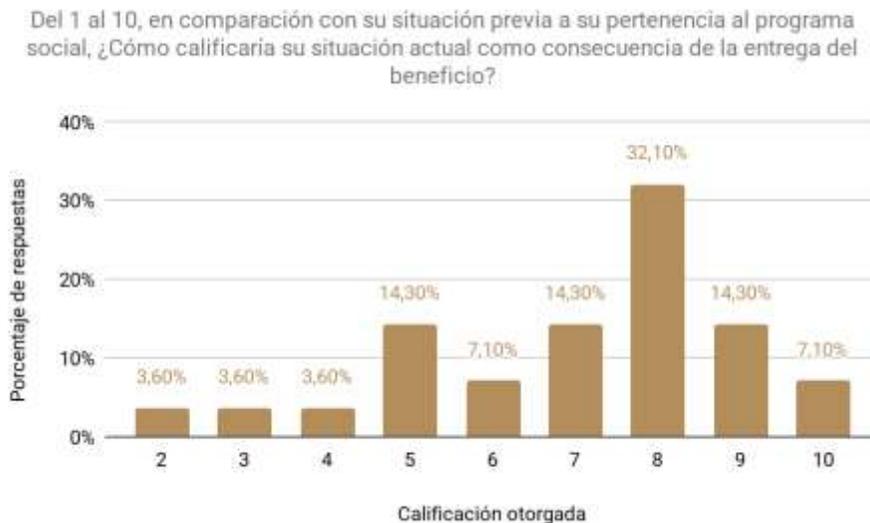
Figura 115. Aspectos en los que el programa social contribuyó a mejorar la calidad de vida de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiaria, durante el período 2022 – 2024.





Las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", valoraron su situación actual como consecuencia la entrega de su beneficio, en una escala de 1 a 10, donde 1 se consideró como muy mala y 10 como muy buena, obteniendo un promedio 7. La principal respuesta registrada fue de 8, concentrando el 32.1% de las respuestas, seguido de tres respuestas con el mismo porcentaje de 14.3% se identificó la calificación de 9, 7 y 5. Las calificaciones de 10 y 6 tuvieron el mismo porcentaje de respuestas del 7.1%, para las calificaciones de 4, 3 y 2 cada tubo el 3.6% de las respuestas.

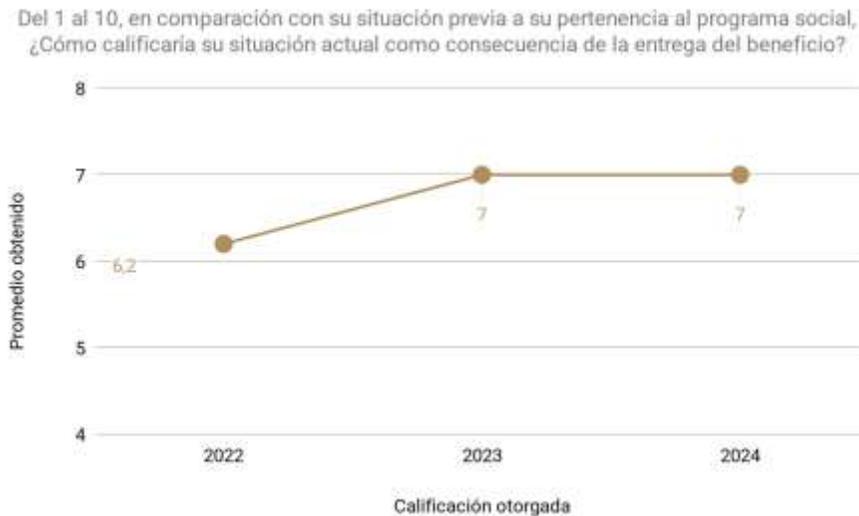
Figura 116. Percepción de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias sobre la situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio a través del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa un aumento en el promedio registrado en 2022 que fue de 6.2, mientras que en 2023 fue 7, mismo que se mantuvo para 2024, por lo que se identifica que el programa social debe de implementar estrategias que mejoren la situación de las personas beneficiarias posterior a su participación en el programa social ya que aún persiste un porcentaje considerable que no percibe una mejora sustancial.



Figura 117. Promedio de la percepción de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias sobre la situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio a través del programa social, durante el período 2022 – 2024.



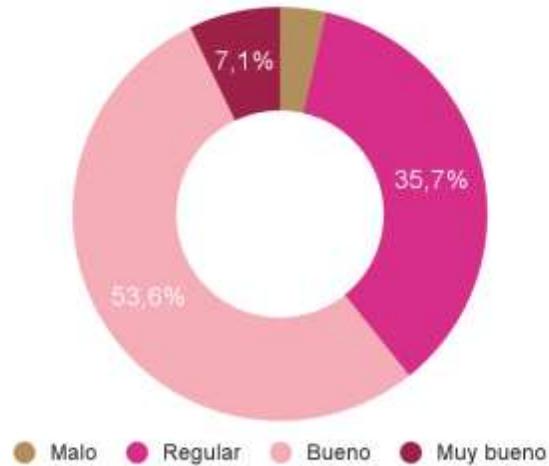
4.4 Valoración del beneficio

Las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", valoraron el beneficio que les fue entregado mayormente como *bueno*, que representó el 53.6% de las respuestas, el 35.7% de las respuestas valoraron el beneficio como *regular*, un 7.1% lo valoró como muy *bueno*, mientras que el 3.6% lo valoró como *malo*.

Figura 118. Calificación de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024" sobre el beneficio entregado.

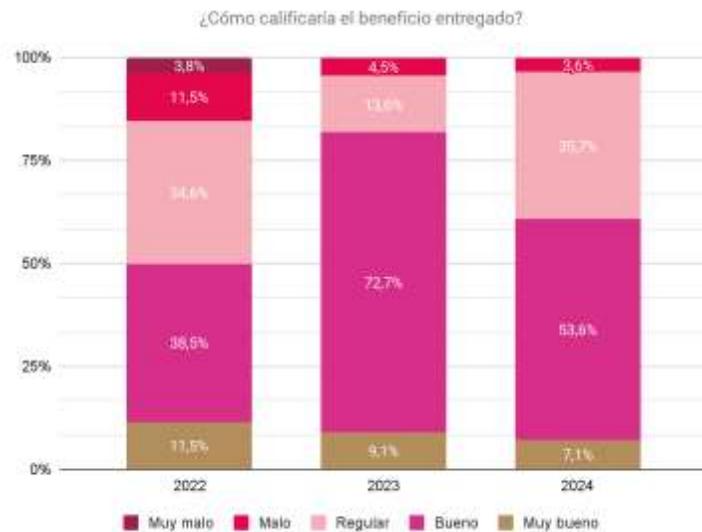


¿Cómo calificaría el beneficio entregado?



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa que la gran mayoría de las personas encuestadas han calificado el beneficio entregado como *bueno* y *regular*, lo que sugiere que el apoyo es útil para las personas participantes, aún persisten, en menor medida, las calificaciones negativas, estos resultados sugieren que, si bien el apoyo proporcionado se percibe como útil, no cumple completamente con las expectativas de las personas beneficiarias de manera significativa, por lo que es importante revisar cómo mejorar esta percepción y en caso ofrecer beneficios más significativos.

Figura 119. Calificación de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social sobre el beneficio entregado, durante el período 2022 – 2024.



V. Contraprestaciones

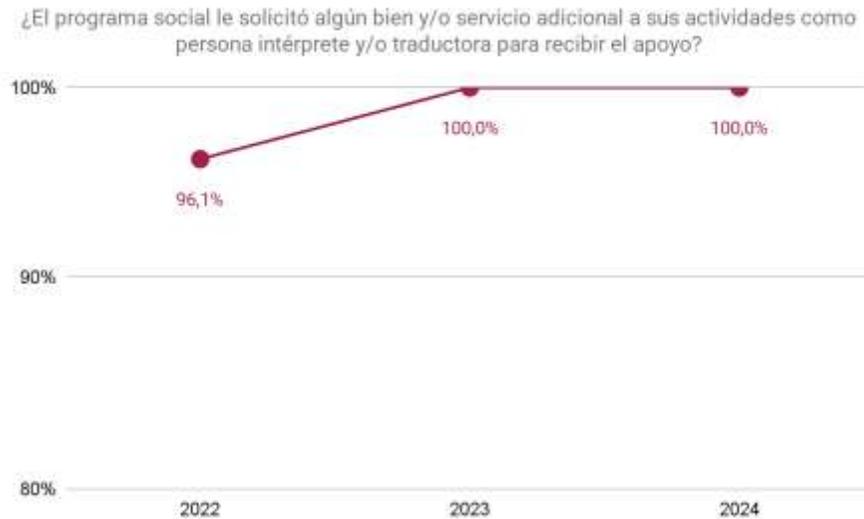
5.1 Actividades adicionales

Durante la operación del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”, según el 100% las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, en *ningún* momento se solicitó algún bien o servicio adicional a sus actividades para recibir el apoyo entregado.

Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales anteriores, se observa, en su totalidad, que las personas encuestadas afirmaron *no* haber tenido que realizar ningún bien o servicio adicional a sus actividades para recibir el apoyo correspondiente. Esta respuesta sugiere que a partir de 2023 el proceso de entrega del apoyo no genera demandas adicionales o costos para las personas beneficiarias, lo que indica una eficiencia en la operación y gestión del programa.



Figura 120. Requerimiento de algún bien o servicio adicional a las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias para la entrega del apoyo del programa social, durante el período 2022 – 2024.



VI. Participación y cohesión social

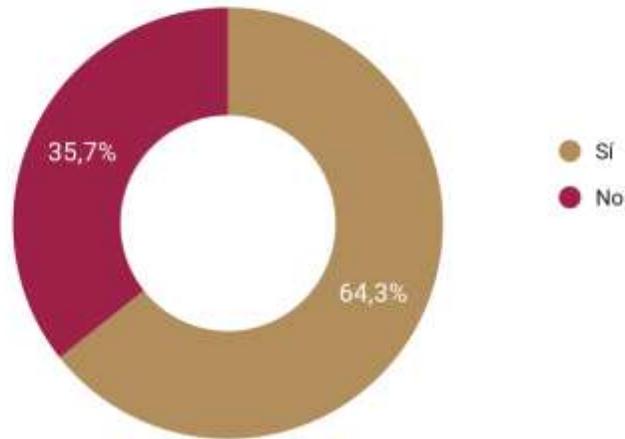
6.1 Compromiso comunitario y cohesión familiar

Se observa que el programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024” ha aumentado la participación de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, en las actividades dentro de sus comunidades, a raíz de la entrega del beneficio; según lo indicó el 64.3% de las personas encuestadas, mientras que el 35.7% mencionó que no aumentó su participación.

Figura 121. Participación comunitaria de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.

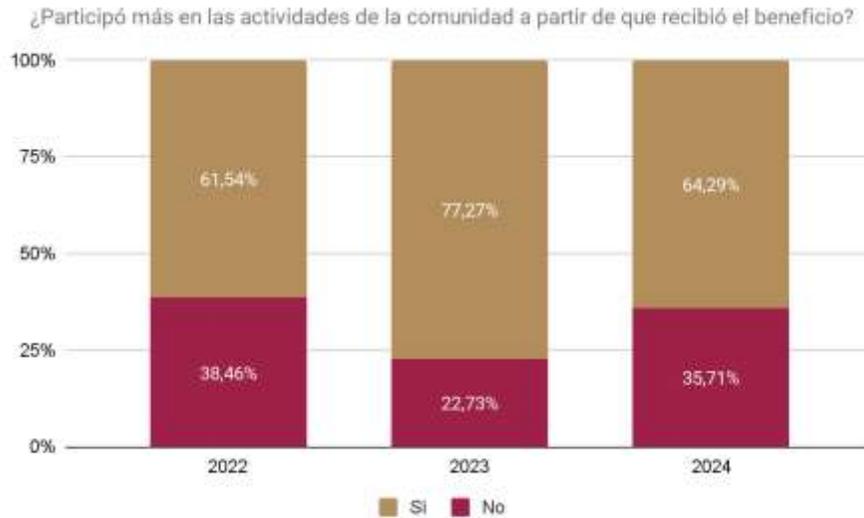


¿Participó más en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?



Al realizar la comparación con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales anteriores, en 2024 se observa una disminución a comparación del año anterior, sin embargo, de manera general, se identifica que las personas encuestadas durante los últimos tres años han tenido un aumento en su participación en las actividades dentro de sus comunidades a raíz de su pertenencia al programa social. 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.

Figura 122. Participación comunitaria de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.

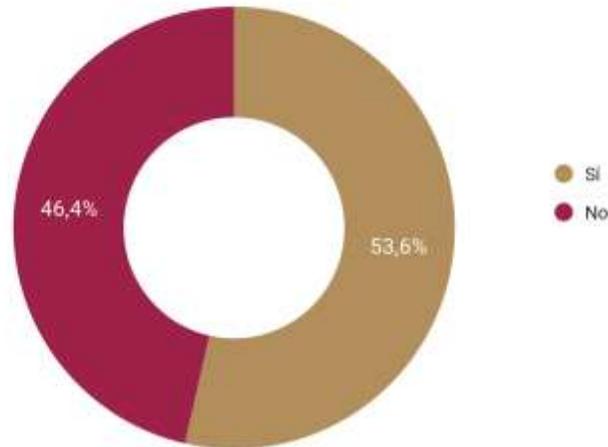


Respecto al interés por los asuntos públicos y de sus comunidades, según las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", el 53.6% de las personas indicó que *sí* ha cambiado a raíz de su participación en el programa, mientras que el 46.4% mencionó *no* ha cambiado su interés.

Figura 123. Interés por asuntos públicos y de su comunidad de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".

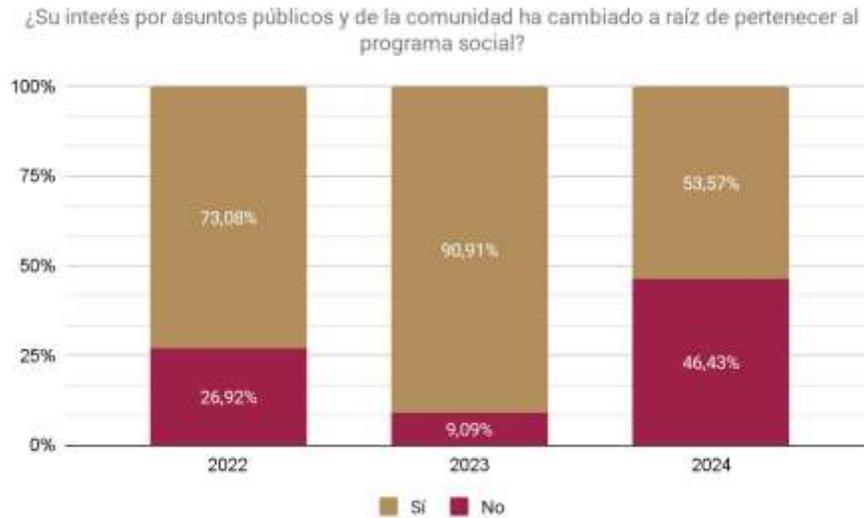


¿Su interés por asuntos públicos y de la comunidad ha cambiado a raíz de pertenecer al programa social?



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de años anteriores, se observa que la mayoría de las personas encuestadas expresó *sí* haber adquirido mayor interés en los asuntos públicos y de su comunidad, a partir de pertenecer al programa, no obstante en 2024 el porcentaje de personas beneficiarias que indicó tener un cambio en el interés por asuntos públicos y de sus comunidades disminuyó, se sugiere revisar las causas y en la medida de posible, incentivar la importancia motivar a las personas beneficiarias involucrarse en temas de interés público y comunitario, ya que esto contribuye positivamente al bienestar general de la sociedad.

Figura 124. Interés por asuntos públicos y de su comunidad de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.



VII. Satisfacción

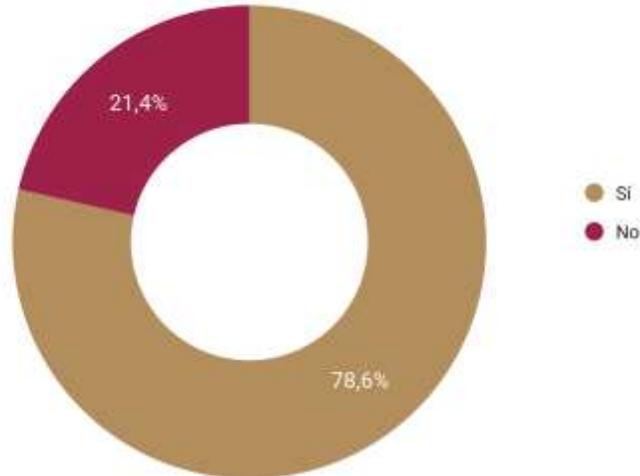
7.1 Expectativas

El programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024” cumplió con la mayoría de las expectativas de las personas encuestadas de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México, según el 78.6% de las respuestas de la encuesta, únicamente el 21.4% de las respuestas mencionaron que *no* se cumplieron.

Figura 125. Satisfacción de las expectativas de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.

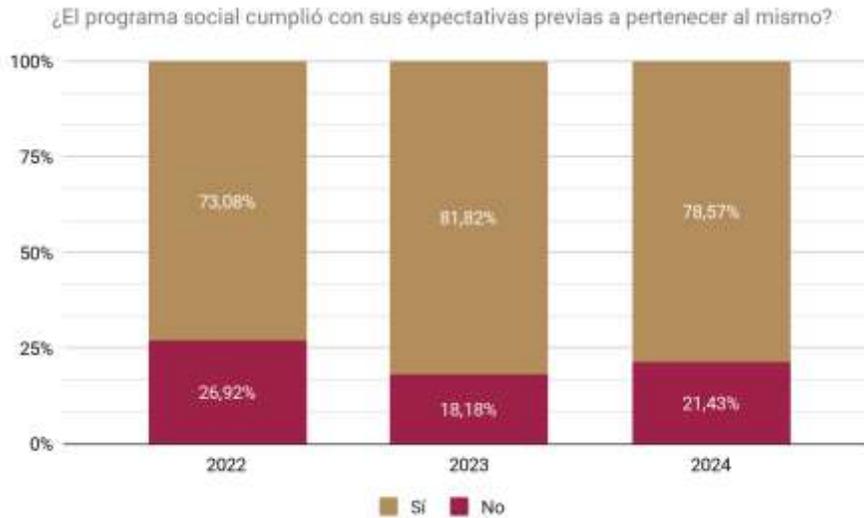


¿El programa social cumplió con sus expectativas previas a pertenecer al mismo?



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa que en los últimos tres ejercicios fiscales del programa social Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, se han cumplido la mayoría de las expectativas que han tenido las personas encuestadas, aunque vale la pena resaltar que existe un pequeño porcentaje de personas encuestadas que persisten sin ser satisfechas sus expectativas, se sugiere revisar las causas que generan un impacto negativo en la percepción y la experiencia de la población beneficiaria.

Figura 126. Satisfacción de las expectativas de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.



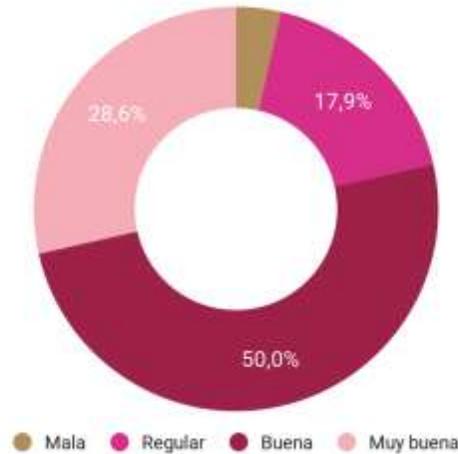
7.2 Satisfacción por rubro del programa

El 50% de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", describieron, en términos generales, su experiencia dentro del programa como *buena*, el 28.6% describieron su experiencia como *muy buena*, mientras que el 17.9% la describió como *regular*, únicamente el 3.6% de las personas encuestadas describieron su experiencia como *mala*.

Figura 127. Experiencia como personas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".

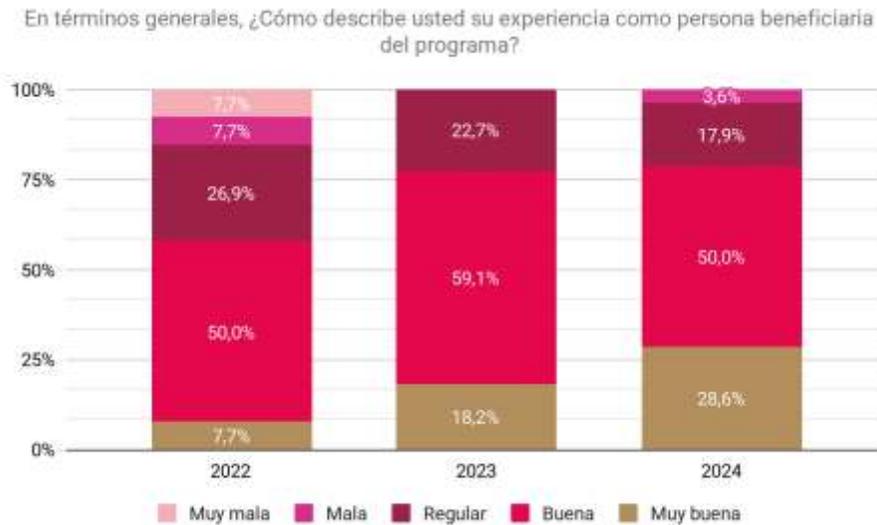


En términos generales, ¿Cómo describe usted su experiencia como persona beneficiaria del programa?



Con base en los resultados obtenidos en años anteriores, se observa que de 2023 a 2024 las personas beneficiarias han expresado su experiencia en el programa como *buena* y *muy buena*, lo que implica una mejoría a comparación del 2022, 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.

Figura 128. Experiencia como personas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.



7.3 Valoración general

El programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", dentro de una escala del 1 al 10, donde 1 se consideró como *muy mala* y 10 como *muy buena*, obtuvo una valoración de 8.1 en promedio, según las respuestas obtenidas mediante la encuesta de satisfacción aplicada a las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias. La calificación que más se registró fue 9, que concentró el 42.9% de las respuestas, seguida del 8 que concentró el 28.6%, le siguió 7 con el 14.3%, mientras el 4 y 5 concentró el 3.6% cada una.

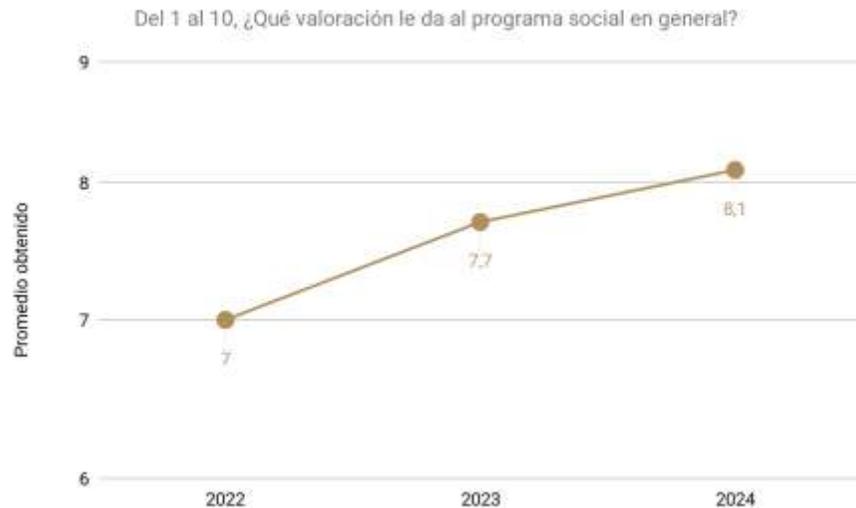
Figura 129. Calificación del programa social otorgada por las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa que el ejercicio 2024 fue el que obtuvo un mayor promedio de valoración entre las personas beneficiarias, ya que en 2022 obtuvo un 7, mientras que en 2023 obtuvo un 7.7, estos resultados muestran una distribución diversa pero mayoritariamente positiva en las opiniones de las personas participantes sobre el programa social en su conjunto, a pesar de ello se sugiere una revisión más amplia sobre las causas de su insatisfacción para localizar las áreas susceptibles de mejora.



Figura 130. Promedio de la calificación del programa social otorgada por las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.

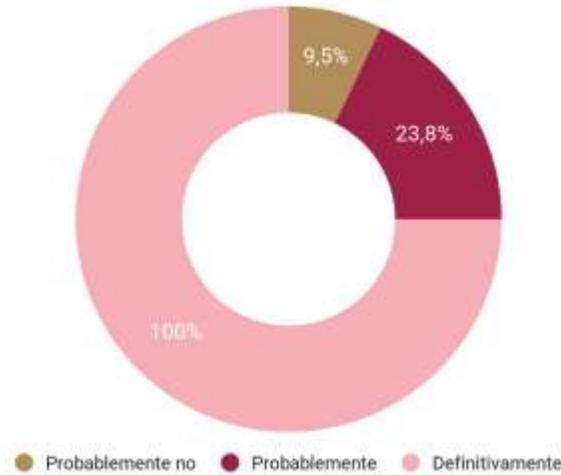


Se identificó mediante la encuesta de satisfacción, que el 75% de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", *definitivamente* recomendaría a algún familiar o persona conocida incorporarse al programa, el 17.9% respondió que *probablemente* haría la recomendación, mientras que el 7.1% respondió que *no* harían la recomendación.

Figura 131. Probabilidad de recomendación del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024" según las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias.

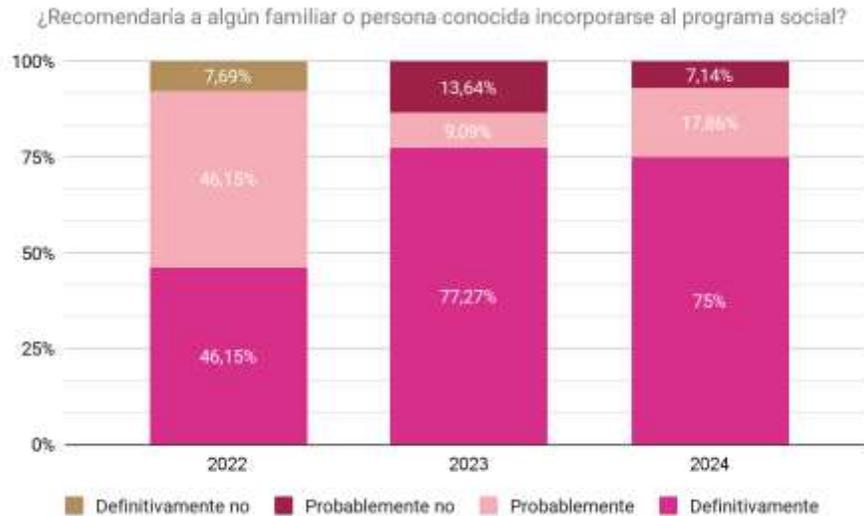


¿Recomendaría a algún familiar o persona conocida incorporarse al programa social?



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa un incremento en el número de personas que recomendarían el programa, los resultados obtenidos reflejan una opinión generalmente favorable y satisfactoria sobre las personas beneficias de formar parte del programa social, la percepción positiva sobre la utilidad y el valor del programa, así como su disposición a compartir esta experiencia con otras personas. No obstante, se sugiere revisar las causas que generan un impacto negativo en la percepción y la experiencia de la población beneficiaria.

Figura 132. Probabilidad de recomendación del programa social según las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiaria, durante el período 2022 – 2024.



VIII. Quejas o sugerencias

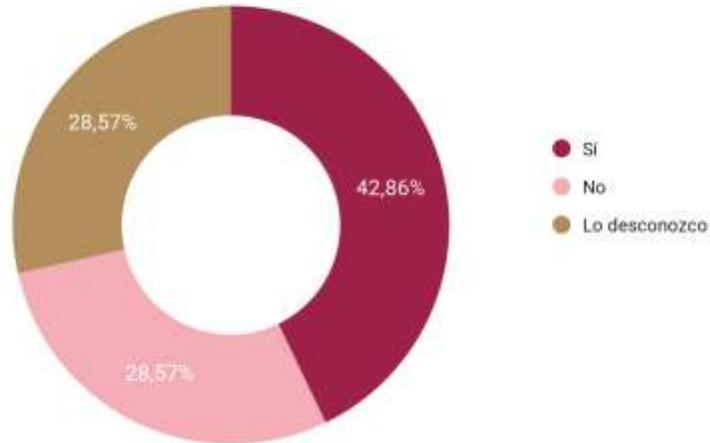
8.1 Conocimiento de los mecanismos para atender quejas o sugerencias

A partir del análisis de las respuestas obtenidas mediante la encuesta de satisfacción, se observa que la mayoría de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias en 2024, es decir el 42.8% de las respuestas obtenidas, señalaron que el programa social *sí* les ofreció medios para participar o externar su opinión, queja o sugerencia, el 28.6% indicó que no les ofreció *ningún medio*, mientras que otro 28.6% respondió desconocer si el programa social les ofreció algún medio para participar o externar su opinión, queja o sugerencia.

Figura 133. Medios para participar o externar opinión, queja o sugerencia por parte de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".



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



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales anteriores, se observa una mejora en el ofrecimiento de los medios para participar o externar su opinión, queja o sugerencia, el 2024 fue el año con la mayor cantidad de personas que mencionaron que el programa social *sí* les ofreció los medios para participar o externar su opinión, queja o sugerencia, no obstante aún persiste un porcentaje considerable que indica no se les ofrecieron los medios o que los desconocían, por lo que aún persiste la necesidad 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 participar y/o expresarse.

Figura 134. Medios para participar o externar opinión, queja o sugerencia por parte de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.

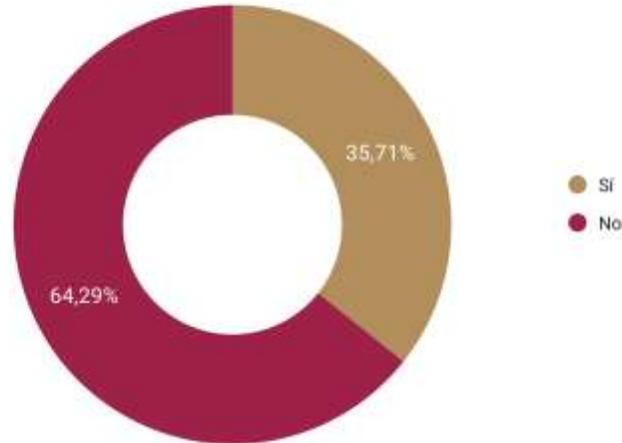


Se preguntó a las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024", si conocían los medios para interponer alguna queja o sugerencia relacionada con el programa social, a lo que el 64.3% de las personas encuestadas respondieron no conocer los medios, solo el 35.7% de las personas encuestadas respondieron conocer los medios, lo cual refleja una contradicción con relación al porcentaje que indicó que el programa social les ofreció los medios para participar o externar su opinión, queja o sugerencia, es crucial garantizar que todas las personas beneficiarias estén plenamente informadas sobre los canales disponibles para expresar cualquier queja o sugerencia.

Figura 135. Medios para que las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024".

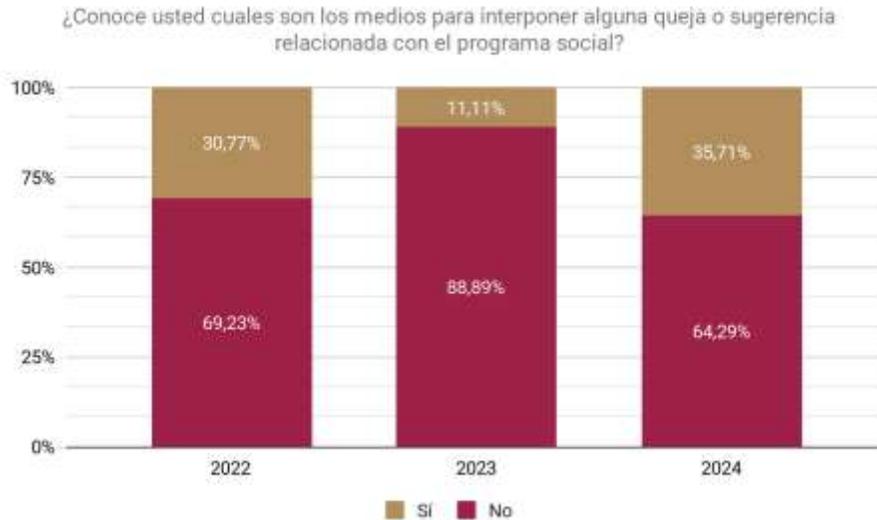


¿Conoce usted cuales son los medios para interponer alguna queja o sugerencia relacionada con el programa social?



Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de años anteriores, se observa que la mayoría de las personas encuestadas no conoce los medios para interponer alguna queja o sugerencia relacionada con el programa social, si bien en 2024 fue mayor el porcentaje de personas encuestadas que indicaron conocer los medios, aún persiste 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 inquietudes.

Figura 136. Medios para que las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias del programa social, durante el período 2022 – 2024.



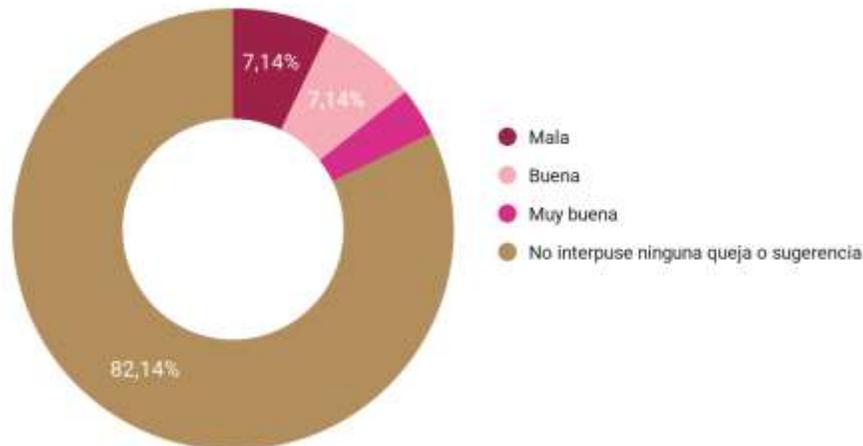
8.2 Experiencia con quejas, sugerencias o comentarios

Durante la operación del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”, el 82.1% de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, mencionaron no haber realizado *ninguna* queja o sugerencia, únicamente el 17.8% de las personas encuestadas mencionaron haber realizado alguna queja o sugerencia, respecto a la atención brindada a las quejas el 3.57% la calificó como *muy buena*, 7.14% como *buena* y otro 7.14% como *mala*.

Figura 137. Atención de quejas o sugerencias de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas 2024”.



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

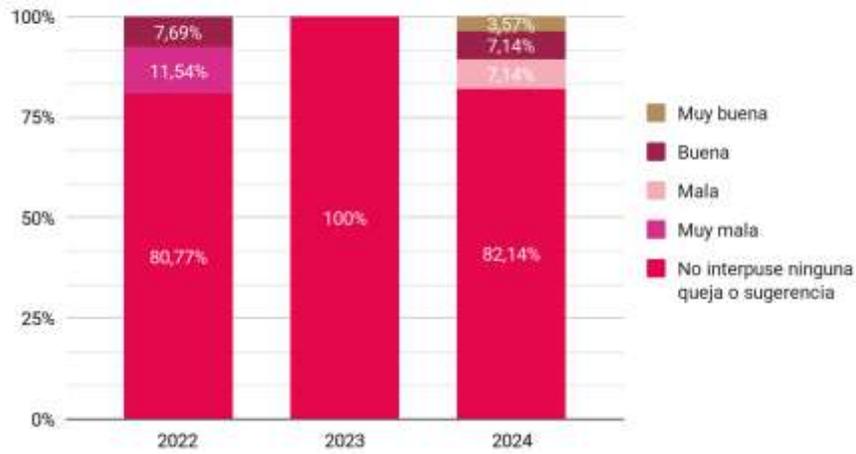


Al realizar un análisis comparativo con las encuestas de satisfacción de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, se observa que el 2023 fue el único año donde no se registraron quejas o sugerencias, cabe señalar que la atención de las quejas o sugerencias relacionadas con el programa social se ha calificado en su mayoría como *buena* y *muy buena*. Se debe considerar y revisar que la falta de conocimiento sobre los medios para interponer alguna queja o sugerencia lo que 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 personas beneficiarias.

Figura 138. Atención de quejas o sugerencias de las personas encuestadas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México beneficiarias, del programa social, durante el período 2022 – 2024.



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





CONCLUSIONES

A continuación, se presentan las conclusiones derivadas de los hallazgos de las encuestas de satisfacción aplicadas a las personas beneficiarias del programa social "Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024" en sus modalidades personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple y servicios de interpretación y traducción de la Red de Intérpretes- Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México.

Dimensión socioeconómica: En general se observa una distribución equitativa de hombres y mujeres que son beneficiarias del programa, se propone seguir promoviendo la participación activa de las mujeres en la prestación de servicios de interpretación y traducción. Asimismo, se observa una distribución heterogénea entre los distintos grupos etarios de las personas beneficiarias, no obstante, se sugiere promover la participación de las personas jóvenes como estrategia para la revitalización y preservación de las lenguas indígenas nacionales.

Se observa una mayor participación y diversidad de lenguas indígenas nacionales en los servicios de interpretación y traducción, se sugiere desarrollar estrategias mantener, y en su caso ampliar esta diversidad en siguientes ejercicios fiscales.

Expectativas: El principal motivo por el que las personas encuestadas beneficiarias participan en el programa social es el deseo de participar en actividades comunitarias, lo que sugiere una mayor valoración del aspecto comunitario y social por parte de las personas que ingresan al programa.

Se observa una opinión favorable de la población para recomendar el programa, así mismo el personal operativo desempeña un papel más destacado en la promoción y sensibilización sobre el programa, así como las estrategias de difusión a través de redes sociales e internet, no obstante, se identifican áreas de mejora en las estrategias de difusión o los medios utilizados para dar a conocer el programa y su convocatoria. Asimismo, la mayoría de las personas encuestadas manifestó que sus expectativas previas a ingresar al programa social es que sería de ayuda.

Calidad de gestión: Respecto al proceso de incorporación las personas beneficiarias indicaron en su mayoría que fue sencillo, ágil y transparente, se observa una mejoría en los procesos de incorporación al programa.

Se observa un aumento en el conocimiento de los objetivos del programa por parte de las personas beneficiarias, sin embargo, se reitera reforzar la comunicación entre las personas encargadas de la operación del programa y las personas beneficiarias, para garantizar que la transmisión de información tanto de los objetivos del programa, así como de los derechos y obligaciones de las personas beneficiarias sean claro y precisa.



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS
Y COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES

En cuanto a la percepción sobre la atención brindada por el personal que operó el programa social, en general la mayoría de las personas han indicado que el trato ha sido amable y respetuoso aún se debe mejorar la calidad del trato hacia las personas beneficiarias, para garantizar una atención equitativa y respetuosa y, sobre todo, congruente con el objetivo del programa.

Para la modalidad de personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple es importante revisar y mejorar los procesos internos del programa social para agilizar la notificación del estatus de las solicitudes de acceso y reducir los tiempos, a fin de brindar una atención eficiente.

Se observa que aún persiste la dificultad para realizar la entrega en tiempo y forma, lo que puede generar insatisfacción entre las personas beneficiarias e incidir en su participación para próximos ejercicios fiscales.

En la modalidad servicios de interpretación y traducción de la Red de Intérpretes- Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México se observa una mejora en la transmisión de información de manera comprensible y precisa del personal operativo a las personas beneficiarias para el desarrollo de actividades, sin embargo las capacitaciones pueden mejorar, es necesario identificar las a través de la evaluación de contenidos, metodología e insumos aplicados; que permita mejorar la calidad de las capacitaciones y garantizar que las personas beneficiarias brinden sus servicios de manera oportuna.

De igual manera es importante evaluar, y en su caso, ajustar los plazos para brindar los servicios de interpretación y traducción para asegurar que sean factibles para todas las personas beneficiarias y así evitar posibles dificultades para completar las actividades dentro de los tiempos establecidos.

Calidad del beneficio: El seguimiento operativo del programa fue altamente valorado por las personas beneficiarias, lo que indica una gestión eficaz por parte del personal operativo. Se observa una percepción moderada sobre la idoneidad del apoyo proporcionado a su vez se identifica una opinión moderada con relación a la situación actual de las personas beneficiarias como consecuencia de la entrega del beneficio a través del programa social. A pesar de ello el beneficio otorgado a las personas beneficiarias a través del programa social representa para la mayoría de las personas encuestadas un apoyo que les permitió solventar alguna necesidad, principalmente necesidades de servicios básicos y de alimentación.

Si bien el apoyo proporcionado se percibe como útil, no cumple completamente con las expectativas de las personas beneficiarias de manera significativa, los resultados resaltan la importancia de evaluar y adaptar el programa social para lograr mayor correlación entre el apoyo económico ofrecido y las



necesidades individuales de las personas beneficiarias, ya que estas son parte de la población objetivo y el problema social que atiende el programa.

Contraprestaciones: A partir de las encuestas aplicadas, se corrobora que el programa social no ha solicitado en ningún momento algún bien y/o servicio adicional a sus actividades para recibir el apoyo, en ninguna de las modalidades con las que ha operado, por lo que no genera demandas adicionales o costos para las personas beneficiarias, esto indica una eficiencia en la operación y gestión del programa.

Participación y cohesión social: Para la mayoría de las personas encuestadas, el programa social ha generado un cambio en el interés por los asuntos públicos y de sus comunidades y al mismo tiempo ha aumentado su participación en las actividades comunitarias, lo que refleja un aumento en el compromiso cívico y la conexión con su entorno local, contribuyendo positivamente al bienestar general de la sociedad.

Cabe señalar que aquellas personas encuestadas que indicaron que el programa social no generó un cambio mencionaron haber estado involucradas en actividades comunitarias desde antes de pertenecer al programa social, lo que con el interés principal de las personas beneficiarias por participar en el programa.

Satisfacción: En la mayoría de las personas encuestadas el programa social cumplió con las expectativas a la vez que tuvieron una experiencia positiva, inclusive señalaron que definitivamente recomendarían a alguna persona conocida o familiar incorporarse al programa social; por consiguiente, en general, hay una valoración buena del programa por parte de las personas beneficiarias.

Vale la pena resaltar que existe un pequeño porcentaje de personas encuestadas que persisten sin ser satisfechas sus expectativas o su calificación es negativa en cuanto a experiencia y valoración, se sugiere revisar las causas que generan un impacto negativo en la percepción y la experiencia de la población beneficiaria.

Quejas o sugerencias: Se observa que persiste la falta de conocimiento sobre los medios para interponer alguna opinión, queja o sugerencia, si bien el programa social les ofreció los medios para participar o externar su opinión, queja o sugerencia, aún destaca la necesidad de mejorar la transparencia y accesibilidad de esta información para garantizar una participación informada y una retroalimentación efectiva de las personas beneficiarias.

De las personas encuestadas que indicaron haber interpuesto alguna queja o sugerencia relacionada con el programa, en su mayoría calificaron la atención como buena, es importante señalar que en la



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS
Y COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES

modalidad servicios de interpretación y traducción de la Red de Intérpretes- Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México fue donde más quejas y sugerencias se interpusieron.

Cabe destacar, que se debe considerar y revisar que la falta de conocimiento sobre los medios para interponer alguna queja o sugerencia lo que 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 dentro del programa.

En resumen, los resultados de la encuesta muestran tanto aspectos positivos como áreas de oportunidad 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

Tabla 18. Hallazgos y sugerencias de mejora del programa social “Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024”.

Áreas de mejora	Propuestas de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
1. Diagnóstico y planeación				
Identificación del problema público prioritario.	Establecer una estrategia institucional e interinstitucional con el propósito de recolectar la mayor cantidad de información estadística que permita una mejor identificación del problema público, así como conocer particularidades en el ejercicio de los derechos lingüísticos y de la población indígena; y que esto permita establecer estrategias adecuadas para abordarlas desde el programa social.	Dirección General de Derechos Indígenas/ Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas.	1 año	Archivos Administrativos de la Dirección General de Derechos Indígenas/ Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas.
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y/o servicios				
Personas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México.	Desarrollar e implementar estrategias que promuevan, de manera permanente, la integración de personas a la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México, enfocada principalmente en las lenguas indígenas y	Dirección General de Derechos Indígenas/ Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas.	2 años	Archivos Administrativos de la Dirección General de Derechos Indígenas/ Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas



	variantes con las que no se cuentan.			Indígenas.
Personas facilitadoras de servicios de interpretación, traducción e intervención para una atención múltiple y personas integrantes de la Red de Intérpretes - Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México.	Desarrollar e implementar estrategias que promuevan la participación de personas jóvenes en ambas modalidades del programa como estrategia para la revitalización y preservación de las lenguas indígenas nacionales.	Dirección General de Derechos Indígenas/ Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas.	2 años	Archivos Administrativos de la Dirección General de Derechos Indígenas/ Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas.
3. Cobertura, metas, montos y/o presupuesto				
Programación presupuestal del programa social, particularmente al tabulador de Servicios de interpretación y traducción realizados por personas integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México.	Reconsiderar el monto de los apoyos económicos por servicios de interpretación-traducción que son calculados conforme al tabulador establecido en las Reglas de Operación, considerando no sólo el tipo de servicio y unidad de medida, sino la complejidad y tiempo requerido, priorizando la remuneración justa y el reconocimiento de la labor de las personas intérpretes y traductoras de las lenguas indígenas, mismas que son parte de la población objetivo y del problema público	Dirección General de Derechos Indígenas/ Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas.	1 año	Archivos Administrativos de la Dirección General de Derechos Indígenas/ Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas.



	prioritario.			
Revisar el diseño de los indicadores de fin y propósito.	Revisar el objetivo de los indicadores de fin y propósito, con la intención de dar un seguimiento continuo y adecuado del cómo el programa contribuye en el mediano o largo plazo a la solución de un problema público prioritario y el resultado directo logrado en la población objetivo como consecuencia de la utilización de los componentes bienes y servicios otorgados por el programa.	Dirección General de Derechos Indígenas/ Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas.	1 año	Archivos Administrativos de la Dirección General de Derechos Indígenas/ Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas.
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades				
Sistematización de información de las traducciones e interpretaciones realizadas en el marco del programa social.	Revisar y reforzar los mecanismos de sistematización de la información correspondiente a las traducciones e interpretaciones realizadas, que al mismo tiempo permita	Dirección General de Derechos Indígenas/ Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/	1 año	Archivos Administrativos de la Dirección General de Derechos Indígenas/ Dirección de Comunidades Indígenas



	generar información estadística y su clasificación por diferentes rubros.	Subdirección de Lenguas Indígenas/ Líder Coordinador de Proyectos de Intérpretes.		Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas.
Precisar la estimación o cuantificación de la población beneficiaria indirecta mediante los servicios de interpretación y traducción.	Implementar en los formatos de solicitud de servicios de traducción e interpretación campos para conocer a la población beneficiaria indirecta.	Dirección General de Derechos Indígenas/ Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas/ Líder Coordinador de Proyectos de Intérpretes.	1 año	Archivos Administrativos de la Dirección General de Derechos Indígenas/ Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas.
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias				
Procedimiento eficiente para la entrega del apoyo económico de los servicios de interpretación y traducción realizados por personas integrantes de la Red de Intérpretes-Traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México.	Establecer una estrategia de coordinación interinstitucional para optimizar el procedimiento de expedición de constancias de servicios brindados, con el fin de reducir el tiempo que conlleva realizar la entrega del apoyo económico.	Dirección General de Derechos Indígenas/ Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas/ Líder Coordinador de Proyectos de Intérpretes.	1 año	Archivos Administrativos de la Dirección General de Derechos Indígenas/ Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas.
Capacitación para las personas intérpretes y traductoras	Implementar un programa de capacitación interinstitucional que	Dirección General de Derechos Indígenas/	1 año	Archivos Administrativos de la Dirección General de



beneficiarias del programa social.	permita la formación y profesionalización de personas intérpretes y traductoras, en competencias comunicativas, habilidades de lecto-escritura en lenguas indígenas, normas socioculturales de pueblos, barrios y comunidades indígenas, así como de los ámbitos que se requieren en los servicios de interpretación o traducción con mayor demanda.	Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas/ Líder Coordinador de Proyectos de Intérpretes.		Derechos Indígenas/ Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas.
Implementar estrategias para garantizar la transmisión de información de manera comprensible y precisa del personal operativo a las personas beneficiarias sobre el programa social.	Revisar y reformular los contenidos, metodología e insumos aplicados para informar claramente a las personas beneficiarias sobre el objetivo del programa derechos y obligaciones, desarrollo de actividades y medios para participar o externar opiniones, quejas o sugerencias.	Dirección General de Derechos Indígenas/ Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas/ Líder Coordinador de Proyectos de Intérpretes.	1 año	Archivos Administrativos de la Dirección General de Derechos Indígenas/ Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas.
6. Resultados del programa				
Mecanismos de coordinación interinstitucional	Establecer mecanismos que aseguren que de manera permanente y en todas las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Organismos Descentralizados, Alcaldías y Entidades de	Dirección General de Derechos Indígenas/ Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de	1 año	Archivos Administrativos de la Dirección General de Derechos Indígenas/ Dirección de Comunidades Indígenas



SECRETARÍA DE PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS
Y COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES

CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

	la Administración Pública de la Ciudad de México, se cuenten con servicios de traducción e interpretación para las personas hablantes de lenguas indígenas.	Lenguas Indígenas/ Líder Coordinador de Proyectos de Intérpretes.		Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas.
Repositorio de los materiales traducidos en el marco del programa social.	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/ Líder Coordinador de Proyectos de Intérpretes/ Jefatura de Unidad Departamental de Radiodifusión.	1 año	Archivos Administrativos de la Dirección General de Derechos Indígenas/ Dirección de Comunidades Indígenas Residentes/ Subdirección de Lenguas Indígenas/ Jefatura de Unidad Departamental de Radiodifusión



VII. ANEXOS

ANEXO 1. OFICIO DE INFORME DEL PRESUPUESTO EJERCIDO

LIC. REYNALDO FLORES LÓPEZ
DIRECTOR DE PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
PRESENTE

En atención a su oficio SEPI/DPSE/122/2025 de fecha 12 de mayo del año en curso, donde se solicita información relativa a la evolución del presupuesto aprobado y ejercido del programa social "BIENESTAR PARA PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS 2024", a efecto de dar continuidad a los trabajos de evaluación interna de este programa, conforme a los Lineamientos para la Evaluación Interna 2025 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, mismos que fueron notificados a esta Dependencia mediante el oficio CECDMX/P/187/2025 de fecha 11 de abril por el Lic. Guillermo Jiménez Melgarejo, Secretario Ejecutivo del Consejo de Evaluación de la Ciudad de México.

Al respecto, comunico a usted la información presupuestal requerida respecto al programa social que nos ocupa:

AÑO	CENTRO GESTOR	ÁREA FUNCIONAL		FONDO	POSICIÓN PRESUPUESTAL			
		AI	PP		PARTIDA	TG	DI	DE
2024	35C001	267158	\$223	111140	4419	1	1	77

Asimismo, se informa el presupuesto autorizado y ejercido de acuerdo con la tabla contenida en el oficio inicialmente citado, en su numeral 2.2 *Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2020-2024 por capítulo de gasto*:

Capítulo de Gasto	"BIENESTAR PARA PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS"				
	Presupuesto aprobado por capítulo de gasto (en pesos)				
	2020	2021	2022	2023	2024
1000	-	-	-	-	-
2000	-	-	-	-	-
3000	-	-	-	-	-
4000	\$ 600,000.00	\$ 600,000.00	\$ 600,000.00	\$ 1,000,000.00	\$ 1,000,000.00
Total (En pesos)	\$ 600,000.00	\$ 600,000.00	\$ 600,000.00	\$ 1,000,000.00	\$ 1,000,000.00
Total (En porcentaje)	100%	100%	100%	100%	100%

Capítulo de Gasto	"BIENESTAR PARA PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS"				
	Presupuesto ejercido por capítulo de gasto (en pesos)				
	2020	2021	2022	2023	2024
1000	-	-	-	-	-
2000	-	-	-	-	-
3000	-	-	-	-	-
4000	\$ 600,000.00	\$ 600,000.00	\$ 559,900.00	\$ 999,350.00	\$ 1,000,000.00
Total (En pesos)	\$ 600,000.00	\$ 600,000.00	\$ 559,900.00	\$ 999,350.00	\$ 1,000,000.00
Total (En porcentaje)	100%	100%	93.3%	99%	100%



SECRETARÍA DE PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES

CIUDAD DE MÉXICO CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



CIUDAD DE MÉXICO CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

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

Por otra parte, se muestra a continuación el desglose de recursos correspondientes al programa social requerido, para el ejercicio fiscal 2024, en atención al numeral 2.3 Descripción detallada del presupuesto, contenido en el oficio inicialmente citado:

BIENESTAR PARA PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS 2024					
AÑO	PROGRAMA	MODALIDAD	MINISTRACIONES Y/O SOLICITUDES	AUTORIZADO	EJERCIDO
2024	"BIENESTAR PARA PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS 2024"	SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN Y TRADUCCIÓN DE LA RED DE INTÉRPRETES-TRADUCTORES EN LENGUAS INDÍGENAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO	10 solicitudes	\$ 300,000.00	\$ 300,000.00
		PERSONAS FACILITADORAS DE SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN, TRADUCCIÓN E INTERVENCIÓN PARA UNA ATENCIÓN MÚLTIPLE	10 ministraciones	\$ 700,000.00	\$ 700,000.00
TOTAL:				\$ 1,000,000.00	\$ 1,000,000.00

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

ATENTAMENTE

MTRA. DANIELA AGUAS BARAJAS DIRECTORA EJECUTIVA

C.c.p.p. Lic. Nelly Antonia Juárez Audelo - Titular de la SEPI - gestion@sepi@gmail.com Lic. Laura Daniela Bermúdez García - Secretaria Particular de la SEPI - lbermudez@sepi@gmail.com Mtro. Aaron Vilchis del Rey - Encargado de Despacho de la Dirección General de Derechos Indígenas - aydl.asec@gmail.com Lic. Manuel Miguel Pérez Martínez - J.U.D. de Finanzas en SEPI - fcaruz@sepi@gmail.com

Num. de Registro: 8796



ANEXO 2. CUESTIONARIOS APLICADOS A SERVIDORES PÚBLICOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

DIRECTOR DE PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

1. Diagnóstico y planeación

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

Durante el último ejercicio fiscal, se continuó con la elaboración del Plan Anual de Trabajo, en el cual se establecieron metas específicas que contribuyan a alcanzar los objetivos establecidos.

En cuanto al monitoreo del programa, se solicitó trimestralmente, que el área operativa reportará el avance de metas y resultados de indicadores y, de ese modo estar en posibilidades de garantizar el cumplimiento de las metas en los plazos establecidos.

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

Se sugiere dar continuidad a la sistematización de registros administrativos por medio de bases de datos que contengan al menos los campos requeridos para tener control sobre el gasto del presupuesto, el número de servicios realizados -diferenciados por interpretaciones y traducciones-, así como por lenguas y, el número de personas beneficiarias directas de los mismos.

De igual modo, se propone que, en coordinación con las diversas dependencias que contribuyan a la atención de las problemáticas en materia, esta Secretaría tenga la posibilidad de contar con datos estadísticos que brinden información sobre políticas públicas y programas existentes, además del acceso a trámites y servicios resultados de intervenciones anteriores.

Finalmente, desarrollar un diagnóstico propio, sustancial y vigente, con base en la información existente, la coordinación interinstitucional y la implementación de trabajo territorial que incentive la participación de las y los integrantes de Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes, que permita identificar datos estadísticos con un mayor nivel de especificidad, así como las problemáticas actuales que atraviesan las y los integrantes de este sector poblacional.



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

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?

Durante 2024 se presentaron avances significativos en torno a la producción y entrega de bienes y/o servicios, toda vez que se realizó una basta cantidad de materiales audiovisuales traducidos, al menos, a 6 lenguas indígenas distintas. Mismos que han sido difundidos en las redes sociales de esta Secretaría, lo que permitió llegar a una mayor cantidad de usuarios.

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 que los servicios proporcionados mediante el programa social, sean difundidos en los territorios habitados por la propia población indígena y/o hablante de las diversas lenguas, a fin de que conozcan, de manera directa, las alternativas que contribuyen a garantizar su acceso a programas, trámites y/o servicios de la Ciudad de México; además de incluirlos en medios de comunicación como la prensa, radio y/o canales televisivos. De este modo, se reforzará la difusión digital que se ha realizado de manera constante, así como la realizada en las instituciones gubernamentales.

3. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2024?

En el periodo mencionado, se obtuvo una evolución considerable, lo cual resultó ser favorable, toda vez que permitió incrementar el número de personas beneficiarias, así como la capacidad institucional de atención con pertinencia lingüística e intercultural. De igual modo, posibilitó la elaboración de diversos materiales de traducción referentes a temas de justicia, salud, cultura, movilidad, protección civil y educación; además de la producción audiovisual de los mismos, lo cual permite que, incluso aquellas personas hablantes de lenguas indígenas nacionales, que no necesariamente leen y escriben la lengua, tengan acceso a la información.

3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

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 establecieron mecanismos para el seguimiento oportuno, como la elaboración de un Plan Anual de Trabajo; así como de informes semanales, mensuales y trimestrales, para conocer los avances en el cumplimiento de actividades, metas y objetivos establecidos.

2. *¿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 identificó la emisión o el ingreso tardío de las constancias de servicios de interpretación y/o traducción, así como la emisión tardía de algunos informes mensuales, lo que contribuye a que los apoyos económicos fueran dispersados tardíamente.

Para ello, durante el ejercicio fiscal 2025, se pretende tener mayor coordinación y/o colaboración de las dependencias solicitantes, a efecto de que dichas constancias sean emitidas y entregadas a la persona intérprete-traductora en el momento de conclusión del servicio. Además de incentivar constantemente a las personas beneficiarias directas del programa a entregar física o digitalmente dichas constancias, en tiempo y forma.

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?*

Con la implementación de mecanismos de reporte de actividades se garantiza la fiabilidad y certeza de la información utilizada para la posterior toma de decisiones en torno al programa social.

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

Los indicadores de este programa social han sido útiles para medir el progreso hacia los objetivos establecidos, durante el ejercicio 2024 se realizaron ajustes para garantizar que estos cumplan con las guías metodológicas aplicables.

4. Resultados

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 han presentado avances significativos en torno a la constante capacitación de las personas intérpretes y traductoras en lenguas indígenas, principalmente en materias en las que se identificaron diversas necesidades, como lo son el ámbito jurídico y de salud, pues se requiere de conocimientos



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS
Y COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES

específicos que les permitan comprender los contenidos y lograr su correcta intervención. Lo anterior incide favorablemente en cuanto a la calidad y pertinencia con la que se brindan los servicios y contribuye, a su vez, a incrementar la capacidad institucional de atención.

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

A partir de 2025 se propone trabajar en el fortalecimiento de la coordinación y colaboración interinstitucional, a fin de eficientizar los procesos derivados de la naturaleza del programa social y, con ello, mejorar los tiempos de atención para la población hablante de lenguas indígenas. Además de ampliar los medios para la difusión de los distintos servicios otorgados y así tener un mayor alcance.

Dicha colaboración interinstitucional, también podrá contribuir para dar continuidad a la realización de programas de capacitación, reforzando todos aquellos conocimientos con los que ya cuentan las personas intérpretes-traductoras. Buscando, incluso, la posibilidad de abrir programas de certificación, mediante los cuales las y los intérpretes-traductores obtengan documentos que hagan constar su formación y capacidades para desarrollarse en los diversos ámbitos de atención.

Finalmente, ampliar los medios de difusión de los productos obtenidos derivado de los trabajos de traducción y/o grabación de audio en lenguas indígenas, considerando la posibilidad de divulgarlos en espacios públicos, como en el Sistema de Movilidad Integrada de la Ciudad de México, estaciones camioneras por medio de las cuales transita la población hablante de lenguas indígenas e incluso en los predios, colonias y alcaldías en las que se ha identificado su presencia.



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

CUESTIONARIO
DIRECTOR DE COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES

1. Diagnóstico y planeación

1. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de planeación del programa? Concierne 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, 2024, contó con las dos siguientes modalidades:

En la modalidad de servicios de interpretación de la Red de Intérpretes y Traductores en lenguas indígenas de la Ciudad de México se continuó con la implementación del proceso de actualización de documentos como identificación oficial, CURP, Comprobante de domicilio, Curriculum Vitae de las personas que se encuentran en el Padrón de Intérpretes, con el fin de tener los datos actualizados, lo anterior para acelerar los procesos administrativos en la gestión de pagos por los servicios de interpretación y/o traducción.

Con relación a la modalidad de personas Facilitadoras de Servicios de Interpretación y Traducción de Atención Múltiple, fueron beneficiadas **siete** personas hablantes de las lenguas indígenas con mayor demanda en 2023, así mismo se continuó con la implementación de la mejora de los mecanismos de control relacionados con el informe de actividades.

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?

Contar con información estadística de la atención a solicitudes de población indígena en las instituciones del gobierno de la Ciudad de México, las Alcaldías, así como de las instituciones del gobierno federal presentes en la Ciudad de México.

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

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?



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

Para el caso de la modalidad de servicios de interpretación y traducción por parte de la Red de Intérpretes y traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México, se consolidó el mecanismo de control establecido para la tramitación de solicitudes, así como para el procedimiento de gestión del pago de las ayudas sociales, atendiendo la incorporación de los documentos señalados en las Reglas de Operación, entre ellos: la solicitud de servicio, el oficio de respuesta, el oficio de designación y la constancia de servicio.

Con respecto a la modalidad de las Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios de Interpretación y Traducción para una Atención Múltiple, se consolidó el formato de informe mensual implementado, integrando las actividades establecidas en las Reglas de Operación con las evidencias correspondientes.

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

Para los próximos ejercicios fiscales se plantea la realización de actividades en espacios públicos para la visibilización de las lenguas indígenas habladas en la ciudad, la generación de contenidos audiovisuales de libre difusión para que la información sobre los servicios que ofrece el programa social continúe contribuyendo en el ejercicio de los derechos lingüísticos de la población indígena. Así como coadyubar en el acceso de otros programas, obras y servicios del gobierno de la Ciudad de México.

De la misma manera difundir entre las instituciones de los diversos niveles de gobierno la importancia de considerar los derechos lingüísticos como parte de sus acciones y programas de atención a la población prioritaria.

3. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2024?

El incremento en el presupuesto ha beneficiado de manera directa a personas hablantes de lenguas indígenas de manera directa en situaciones emergentes en los ámbitos de justicia y salud principalmente.

La percepción de la ciudadanía en la Ciudad de México está en proceso de sensibilización con respecto al uso de las lenguas tanto en instituciones como en espacios públicos a través de los servicios de interpretación, traducción de diversos materiales en el ámbito social y cultural.

3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

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?



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

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

A partir del uso de formatos estandarizados de actividades mensuales, del acompañamiento de traducciones mediante seminarios semanales, del seguimiento a través de plan de trabajo mensual, la generación de minutas de trabajo de las reuniones, y la generación de notas informativas se ha integrado una base de datos general que permite la integración de los informes trimestrales del Programa Presupuestario.

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

Para el caso de la modalidad de servicios de interpretación y traducción por parte de la Red de Intérpretes y traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México, la falta de entrega en tiempo de las constancias de servicio retrasó el trámite de los pagos correspondientes de los servicios brindados.

Con respecto a la modalidad de las Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios de Interpretación y Traducción para una Atención Múltiple, los cambios inesperados por cuestiones externas en el calendario de actividades, afectando el número de actividades programadas.

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 cuenta con una base de datos que sistematiza la información de las modalidades operadas en el Programa Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024, de tal modo que se contabilizan las horas de servicio de interpretación, cuartillas traducidas, ámbitos, así como los entes solicitantes de dichos servicios, los cuales permiten dar seguimiento al avance de las metas y cumplimiento de los indicadores establecidos en las Reglas de Operación.

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

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





4. Resultados

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

A partir del diseño de mecanismos de control se está en posibilidades de la rendición de cuentas de manera transparente, ya que se cuenta con la información del avance del ejercicio presupuestal, permitiendo proyectar la fecha del ejercicio total del presupuesto, con los procesos de capacitación se ha buscado dar cumplimiento a los objetivos del programa social en ambas modalidades.

2. ¿Qué propuestas formularías para mejorar los resultados del programa a partir de 2024?
- Generación de material audiovisual para la difusión de los servicios de interpretación y traducción por parte de las modalidades operadas por el programa social.
 - Difusión en territorio de los servicios de interpretación y traducción con apoyo de las personas beneficiarias.
 - Capacitación en ámbitos de justicia, salud, cuestiones sociales y culturales a integrantes de la red y de personas beneficiarias facilitadoras por parte de instituciones que han solicitado dichos servicios.
 - Continuar consolidando los mecanismos de control con el objetivo de contar con un procedimiento administrativo efectivo para las modalidades que se estén operando.



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS
Y COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES



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

CUESTIONARIO

1. Diagnóstico y planeación

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

El Programa Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024, contó con las dos siguientes modalidades:

En la modalidad de servicios de interpretación de la Red de Intérpretes y Traductores en lenguas Indígenas de la Ciudad de México se continuó con la implementación del proceso de actualización de documentos como identificación oficial, CURP, Comprobante de domicilio, Curriculum Vitae de las personas que se encuentran en el Padrón de Intérpretes, con el fin de tener los datos actualizados, lo anterior para acelerar los procesos administrativos en la gestión de pagos por los servicios de interpretación y/o traducción.

Con relación a la modalidad de personas Facilitadoras de Servicios de Interpretación y Traducción de Atención Múltiple, fueron beneficiadas **siete** personas hablantes de las lenguas indígenas con mayor demanda en 2023, así mismo se continuó con la implementación de la mejora de los mecanismos de control relacionados con el informe de actividades.

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?

Contar con información estadística de la atención a solicitudes de población indígena en las instituciones del gobierno de la Ciudad de México, las Alcaldías, así como de las instituciones del gobierno federal presentes en la Ciudad de México.

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





CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS
Y COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

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

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

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?

Para el caso de la modalidad de servicios de interpretación y traducción por parte de la Red de Intérpretes y traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México, se consolidó el mecanismo de control establecido para la tramitación de solicitudes, así como para el procedimiento de gestión del pago de las ayudas sociales, atendiendo la incorporación de los documentos señalados en las Reglas de Operación, entre ellos: la solicitud de servicio, el oficio de respuesta, el oficio de designación y la constancia de servicio.

Con respecto a la modalidad de las Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios de Interpretación y Traducción para una Atención Múltiple, se consolidó el formato de informe mensual implementado, integrando las actividades establecidas en las Reglas de Operación con las evidencias correspondientes.

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

Para los próximos ejercicios fiscales se plantea la realización de actividades en espacios públicos para la visibilización de las lenguas indígenas habladas en la ciudad, la generación de contenidos audiovisuales de libre difusión para que la información sobre los servicios que ofrece el programa social continúe contribuyendo en el ejercicio de los derechos lingüísticos de la población indígena. Así como coadyubar en el acceso de otros programas, obras y servicios del gobierno de la Ciudad de México.

De la misma manera difundir entre las instituciones de los diversos niveles de gobierno la importancia de considerar los derechos lingüísticos como parte de sus acciones y programas de atención a la población prioritaria.

3. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2024?

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





CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS
Y COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

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

El incremento en el presupuesto ha beneficiado de manera directa a personas hablantes de lenguas indígenas de manera directa en situaciones emergentes en los ámbitos de justicia y salud principalmente.

La percepción de la ciudadanía en la Ciudad de México está en proceso de sensibilización con respecto al uso de las lenguas tanto en instituciones como en espacios públicos a través de los servicios de interpretación, traducción de diversos materiales en el ámbito social y cultural.

3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

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?

A partir del uso de formatos estandarizados de actividades mensuales, del acompañamiento de traducciones mediante seminarios semanales, del seguimiento a través de plan de trabajo mensual, la generación de minutas de trabajo de las reuniones, y la generación de notas informativas se ha integrado una base de datos general que permite la integración de los informes trimestrales del Programa Presupuestario.

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

Para el caso de la modalidad de servicios de interpretación y traducción por parte de la Red de Intérpretes y traductores en Lenguas Indígenas de la Ciudad de México, la falta de entrega en tiempo de las constancias de servicio retrasó el trámite de los pagos correspondientes de los servicios brindados.

Con respecto a la modalidad de las Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios de Interpretación y Traducción para una Atención Múltiple, los cambios inesperados por cuestiones externas en el calendario de actividades, afectando el número de actividades programadas.

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





CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS
Y COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

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

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 cuenta con una base de datos que sistematiza la información de las modalidades operadas en el Programa Bienestar para Pueblos y Comunidades Indígenas, 2024, de tal modo que se contabilizan las horas de servicio de interpretación, cuartillas traducidas, ámbitos, así como los entes solicitantes de dichos servicios, los cuales permiten dar seguimiento al avance de las metas y cumplimiento de los indicadores establecidos en las Reglas de Operación.

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

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

4. Resultados

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

A partir del diseño de mecanismos de control se está en posibilidades de la rendición de cuentas de manera transparente, ya que se cuenta con la información del avance del ejercicio presupuestal, permitiendo proyectar la fecha del ejercicio total del presupuesto, con los procesos de capacitación se ha buscado dar cumplimiento a los objetivos del programa social en ambas modalidades.

2. ¿Qué propuestas formularías para mejorar los resultados del programa a partir de 2024?

- Generación de material audiovisual para la difusión de los servicios de interpretación y traducción por parte de las modalidades operadas por el programa social.
- Difusión en territorio de los servicios de interpretación y traducción con apoyo de las personas beneficiarias.

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





CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS
Y COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

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

- Capacitación en ámbitos de justicia, salud, cuestiones sociales y culturales a integrantes de la red y de personas beneficiarias facilitadoras por parte de instituciones que han solicitado dichos servicios.
- Continuar consolidando los mecanismos de control con el objetivo de contar con un procedimiento administrativo efectivo para las modalidades que se estén operando.

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





ANEXO 3. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN APLICADAS

ENCUESTA DEL PROGRAMA SOCIAL BIENESTAR PARA PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS, 2024. EN SU MODALIDAD DE *PERSONAS BENEFICIARIAS FACILITADORAS DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÚLTIPLE*

** Indica que la pregunta es obligatoria*

1. **Consentimiento Informado** *

Estimado(a) beneficiario (a), se le informa que los datos e información recabados mediante esta encuesta serán únicamente utilizados para fines estadísticos y como insumo en el proceso de evaluación interna del programa social del que usted fue beneficiario. Los resultados serán expuestos de forma anónima, por lo que en ningún momento se hará mención específica de ninguna persona.

Acepta que las respuestas de esta encuesta sean utilizadas en la evaluación interna del programa social del que fui beneficiario (a), y doy mi consentimiento para que los datos recabados y el uso ético sean propiedad de la Secretaría de Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes.

Marca solo un óvalo.

Sí

No

2. **Sexo** *

Marca solo un óvalo.

Hombre

Mujer



3. Edad *

4. Ocupación *

⌵ Dropdown

Marca solo un óvalo.

- Empleada/o
- Desempleada/o
- Estudiante
- Trabajador/a independiente
- Negocio propio o familiar
- Labores del hogar
- Retirada/o
- Eventual (si trabaja 1 a 2 veces por semana)

5. Nivel Escolar *

⌵ Dropdown

Marca solo un óvalo.

- Sin estudios
- Primaria incompleta
- Primaria
- Secundaria incompleta
- Secundaria
- Preparatoria incompleta
- Preparatoria
- Licenciatura incompleta
- Maestría incompleta
- Maestría
- Doctorado Incompleto
- Doctorado



6. Alcaldía *

Marca solo un óvalo.

- Álvaro Obregón
- Azcapotzalco
- Benito Juárez
- Coyoacán
- Cuajimalpa de Morelos
- Cuauhtémoc
- Gustavo A. Madero
- Iztacalco
- Iztapalapa
- Magdalena Contreras
- Miguel Hidalgo
- Milpa Alta
- Tláhuac
- Tlalpan
- Venustiano Carranza
- Xochimilco

7. Colonia *

8. ¿Es usted hablante de lengua indígena? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No



9. Si su respuesta anterior fue Sí ¿Cuál y que variante?

10. ¿Podría indicar cuál es su ingreso personal? *

Marca solo un óvalo.

- Entre 0 y 5,000 pesos al mes
- Entre 5,000 y 10,000 pesos al mes
- Entre 10,000 y 15,000 pesos al mes
- Entre 15,000 y 20,000 pesos al mes
- Entre 20,000 y 25,000 pesos al mes
- Más de 25,000 pesos al mes

11. ¿Por qué se interesó en ser beneficiario(a) del programa social? *

Marca solo un óvalo.

- Falta de recursos económicos
- Deseo de participar en actividades comunitarias
- Interés por el bien o servicio que proporciona el programa
- Fuí inscrito sin solicitarlo
- Recomendación de un familiar o amigo
- Porque cubro los requisitos del programa
- Otro



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

Marca solo un óvalo.

- Familiares o amigos
- Servidores públicos o promotores
- Propaganda impresa
- Internet
- Televisión
- Redes sociales
- Radio
- Medios de comunicación impresos (revistas, periódicos, etc.)
- Participando en otro programa social
- Otro

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

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

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

Marca solo un óvalo.

- Que me ayudaría mucho
- Que me ayudaría en algo
- Que me ayudaría poco
- Que no me ayudaría



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

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

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

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

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

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

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

Marca solo un óvalo.

- Menos de 15 días
 De 15 a 30 días
 De 1 a 2 meses
 2 meses o más



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

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

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

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

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

Marca solo un óvalo.

- Muy bueno
 Bueno
 Regular
 Malo
 Muy malo

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

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muy Totalmente



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

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

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

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- Salud
 Alimentación
 Vivienda
 Seguridad
 Servicios básicos
 Familiar
 Social
 Otro

25. 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? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Muy Muy buena



26. ¿Cómo calificaría el beneficio entregado? *

Marca solo un óvalo.

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo

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

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

28. Si la respuesta anterior fue Sí ¿Cuál fue?

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

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

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

Marca solo un óvalo.

Sí

No

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

Marca solo un óvalo.

Sí

No

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

Marca solo un óvalo.

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Muy mala

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

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



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

Marca solo un óvalo.

- Definitivamente
- Probablemente
- Probablemente no
- Definitivamente no

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

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- Lo desconozco

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

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No



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

Marca solo un óvalo.

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala
- No interpose queja o sugerencia

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios



ENCUESTA DEL PROGRAMA SOCIAL "BIENESTAR PARA PUEBLOS Y COMUNIDADES INDÍGENAS, 2024". EN SU MODALIDAD DE **RED DE INTÉRPRETES- TRADUCTORES**

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. Consentimiento Informado ★

Estimado(a) beneficiario (a), se le informa que los datos e información recabados mediante esta encuesta serán utilizados únicamente para fines estadísticos y como insumo en el proceso de evaluación interna del programa social del que usted fue beneficiario. Los resultados serán expuestos de forma anónima, por lo que en ningún momento se hará mención específica de ninguna persona.

Acepto que las respuestas de esta encuesta sean utilizadas en la evaluación interna del programa social del que fui beneficiario (a), y doy mi consentimiento para que los datos recabados y el uso ético sean propiedad de la Secretaría de Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes.

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

2. Sexo ★

Marca solo un óvalo.

- Hombre
 Mujer



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS
Y COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES

3. Edad *

4. Ocupación *

⌵ Dropdown

Marca solo un óvalo.

- Empleada/o
- Desempleada/o
- Estudiante
- Trabajador/a independiente
- Negocio propio o familiar
- Labores del hogar
- Retirada/o
- Eventual (si trabaja 1 a 2 veces por semana)



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS
Y COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES

5. Alcaldía *

Marca solo un óvalo.

- Álvaro Obregón
- Azcapotzalco
- Benito Juárez
- Coyoacán
- Cuajimalpa de Morelos
- Cuauhtémoc
- Gustavo A. Madero
- Iztacalco
- Iztapalapa
- Magdalena Contreras
- Miguel Hidalgo
- Milpa Alta
- Tiáhuac
- Tlalpan
- Venustiano Carranza
- Xochimilco
- Otro

6. Colonia *



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA DE PUEBLOS Y BARRIOS ORIGINARIOS
Y COMUNIDADES INDÍGENAS RESIDENTES

7. Nivel Escolar *

Dropdown

Marca solo un óvalo.

- Sin estudios
- Primaria incompleta
- Primaria
- Secundaria incompleta
- Secundaria
- Preparatoria incompleta
- Preparatoria
- Licenciatura incompleta
- Licenciatura completa
- Maestría incompleta
- Maestría
- Doctorado Incompleto
- Doctorado

8. Es usted hablante de lengua indígena *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

9. Si la respuesta anterior fue Sí ¿Cuál y que variante? *



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

Marca solo un óvalo.

- Entre 0 y 5,000 pesos al mes
- Entre 5,000 y 10,000 pesos al mes
- Entre 10,000 y 15,000 pesos al mes
- Entre 15,000 y 20,000 pesos al mes
- Entre 20,000 y 25,000 pesos al mes
- Más de 25,000 pesos al mes

11. ¿Por qué se interesó en ser beneficiario (a) del programa social? *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- Falta de recursos económicos
- Deseo de participar en actividades comunitarias
- Interés por el bien o servicio que proporciona el programa.
- Fuí inscrito sin solicitarlo
- Recomendación de un familiar o amigo
- Porque cubro los requisitos del programa
- Otro

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

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- Familiares o amigos
- Servidores públicos o promotores
- Propaganda impresa
- Internet
- Televisión
- Redes sociales
- Radio
- Medios de comunicación impresos (revistas, periódicos, etc.)
- Participando en otro programa social
- Otro



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

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

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

Marca solo un óvalo.

- Que me ayudaría mucho
 Que me ayudaría en algo
 Que me ayudaría poco
 Que no me ayudaría

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

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

16. ¿Conoce usted cuál es el objetivo del programa social? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No



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

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

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

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

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

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

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

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No



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

Marca solo un óvalo.

- Muy buena
 Buena
 Regular
 Mala
 Muy mala

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

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

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

Marca solo un óvalo.

- Muy bueno
 Bueno
 Regular
 Malo
 Muy malo



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

28. ¿Cómo calificaría el beneficio entregado? *

Marca solo un óvalo.

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo

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

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

30. Si la respuesta anterior fue SÍ, indique ¿cuál?

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

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No

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

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

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

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

34. En términos generales, ¿Cómo describe usted su experiencia como beneficiario (a) del programa? *

Marca solo un óvalo.

- Muy buena
 Buena
 Regular
 Mala
 Muy mala

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

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

Marca solo un óvalo.

- Definitivamente
 Probablemente
 Probablemente no
 Definitivamente no



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

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No
 Lo desconozco

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

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

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

Marca solo un óvalo.

- Muy buena
 Buena
 Regular
 Mala
 Muy mala
 No interpuso ninguna queja o sugerencia



Secretaría de Pueblos y Barrios Originarios
y Comunidades Indígenas Residentes (SEPI)