



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECTEI | PILARES

**INFORME DE EVALUACIÓN INTERNA DEL
PROGRAMA SOCIAL
TALLERES DE ARTES Y SABERES COMUNITARIOS
PILARES**

CIUDAD DE MÉXICO, 2026

-SUBSISTEMA DE EDUCACIÓN COMUNITARIA PILARES

-SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

JULIO 2026

ÍNDICE DE CONTENIDO

- I Introducción**
- II Objetivos y estrategia metodológica**
- III Módulo de indicadores de resultados**
 - a) Información de referencia**
 - b) Información presupuestal**
 - c) Análisis de indicadores**
- IV Módulo de análisis cualitativo**
- V Módulo de satisfacción de personas beneficiarias y/o usuarias**
- VI Hallazgos y sugerencias de mejora.**
- VII Anexos**

I. INTRODUCCIÓN

El Programa Social Talleres de Artes y Saberes Comunitarios PILARES, implementado en 2024 como parte del Subsistema de Educación Comunitaria PILARES, representa una apuesta estratégica de la Ciudad de México por fortalecer la inclusión, la cohesión social y el acceso a la cultura en las comunidades. Este programa surge en un contexto donde la educación comunitaria y la participación cultural se reconocen como herramientas fundamentales para el desarrollo integral, la construcción de ciudadanía y la generación de espacios de encuentro que promuevan la diversidad y la identidad local.

En consonancia con las políticas públicas impulsadas por la Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación (SECTEI) y el marco normativo de la Ley de Desarrollo Social de la Ciudad de México, los talleres culturales del Subsistema de Educación Comunitaria PILARES, buscan recuperar y potenciar los saberes tradicionales y contemporáneos, así como fomentar el diálogo intercultural, la creatividad y la participación en actividades culturales que enriquezcan el bagaje formativo y artístico de las personas participantes.

A través de metodologías participativas y el trabajo colaborativo, el programa contribuye a la creación de comunidades más resilientes, solidarias y comprometidas con su entorno.

La presente evaluación constituye el segundo ejercicio de evaluación interna del Programa Social, implementado desde 2024 por el Subsistema de Educación Comunitaria PILARES. Elaborada con base en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2026 emitidos por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México, tiene como propósito valorar los resultados obtenidos durante el ejercicio fiscal 2025 e identificar oportunidades de mejora que fortalezcan la operación del programa.

El Programa Social Talleres de Artes y Saberes Comunitarios PILARES es una intervención del Gobierno de la Ciudad de México orientada a facilitar el acceso gratuito a actividades artísticas, culturales y de saberes comunitarios, mediante la impartición de talleres en los Puntos de Innovación, Libertad, Arte, Educación y Saberes (PILARES) y en otros espacios comunitarios.

El informe se integra por seis apartados: una descripción de los objetivos y la estrategia metodológica; el análisis de indicadores de resultados; el módulo de análisis

cualitativo; el módulo de satisfacción de las personas beneficiarias y usuarias; los principales hallazgos y sugerencias de mejora; y los anexos correspondientes.

II. OBJETIVOS Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Objetivo General.

Promover el acceso inclusivo y gratuito a la educación artística no formal, dirigido principalmente a infancias, personas jóvenes y mujeres cis y trans que residen en barrios, colonias y pueblos con índices de desarrollo social medio, bajo y muy bajo: Es así que, a través de la implementación de talleres artísticos y culturales, y de saberes comunitarios, se busca fortalecer las capacidades expresivas, creativas y culturales de la comunidad, brindando oportunidades de desarrollo personal y profesional para toda la población sin importar su identidad género, ofrecidos en los Puntos de Innovación, Libertad, Arte, Educación y Saberes (PILARES) y el espacio público.

Objetivos específicos.

- * Promover la educación artística en colonias con medio, bajo y muy bajo Índice de Desarrollo Social mediante diferentes disciplinas artísticas.
- * Estimular la creatividad y la expresión verbal, corporal, emocional, cognitiva de las infancias, adolescencias y personas adultas mayores de la Ciudad de México.
- * Fortalecer las prácticas artísticas comunitarias de Pueblos y Barrios Originarios, y comunidades en situación de vulnerabilidad de la Ciudad de México.
- * Generar la unión entre las diversas comunidades que habitan en la Ciudad de México mediante sus expresiones artísticas culturales.
- * Garantizar que las personas de todas las edades, sin importar su identidad de género, tengan las mismas oportunidades para disfrutar y producir actividades culturales, creando condiciones de accesibilidad como: infraestructura segura y libre de violencias; horarios flexibles que consideren las cargas de cuidado; así como capacitaciones y protocolos para actuar ante las violencias basadas en género. Esto con el fin de que las actividades culturales sean inclusivas, especialmente para mujeres (cis y trans) en situación de vulnerabilidad o exclusión.

La cobertura se extiende a los espacios denominados PILARES — Puntos de Innovación, Libertad, Arte, Educación y Saberes — que en 2024 alcanzaron 299 centros distribuidos en las 16 alcaldías de la Ciudad de México, ubicados en barrios, colonias y pueblos con altos niveles de marginación social.

La meta de **población objetivo-usuaria** para el Programa Social **Talleres De Artes y Saberes Comunitarios PILARES 2025** fue de **180,000 personas** en la Ciudad de México. La **población objetivo-usuaria** estará desagregada de la siguiente manera:

* **104,400 mujeres (58%)**

* **75,600 hombres (42%)**

La razón por la cual se está considerando un número mayor de mujeres usuarias de los servicios culturales que se ofrecen en los PILARES de la Ciudad de México, se debe a que es una población considerada vulnerable, por lo tanto, de atención prioritaria, que al **Subsistema de Educación Comunitaria PILARES** le interesa fortalecer.

Se incluyen también infancias, adolescencias, personas jóvenes, personas mayores, personas indígenas, población LGBTTTTIQA+, personas con discapacidad y habitantes de zonas con medio, bajo y muy bajo Índice de Desarrollo Social.

La cobertura se centrará en actividades culturales, talleres y formación artística, entregando apoyos en forma de clases, capacitaciones y acceso a eventos. Estos servicios estarán diseñados para reducir las brechas identificadas en el diagnóstico, con enfoque especial en zonas prioritarias.

Principales actividades y metodología de trabajo

El programa ofrece talleres artísticos y culturales gratuitos en disciplinas como artes plásticas, arte urbano, música, danza, teatro, audiovisuales, promoción cultural, artesanías, oficios tradicionales y saberes comunitarios, impartidos por personas beneficiarias facilitadoras de servicios culturales con experiencia y formación.

La metodología se basa en modelos culturales flexibles, participativos y comunitarios, que promueven la creatividad, el diálogo intercultural, la recuperación y valoración de saberes tradicionales y contemporáneos, así como la autonomía y el fortalecimiento del tejido social. Los talleres se imparten en espacios comunitarios bien equipados, con materiales y recursos adecuados para facilitar el aprendizaje y la práctica artística.

Además, se fomenta la articulación en red entre los PILARES y la colaboración con otras instituciones para ampliar la oferta y garantizar la pertinencia cultural y social de las actividades.

Relación con el Subsistema de Educación Comunitaria PILARES

El Programa Social Talleres de Artes y Saberes Comunitarios forma parte del Subsistema de Educación Comunitaria PILARES. Se trata de una estrategia integral de la Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación (SECTEI) que busca garantizar el acceso equitativo a la educación y la cultura en zonas con altos índices de marginación social en la Ciudad de México.

Los PILARES son espacios públicos abiertos que funcionan como centros comunitarios de innovación educativa y cultural, orientados a fortalecer la inclusión social, la participación ciudadana y el desarrollo integral de las personas y comunidades. En este marco, el programa contribuye a la misión de PILARES de promover el derecho a la educación y la cultura mediante una oferta territorializada, inclusiva y adaptada a las necesidades de la población tradicionalmente excluida.

Por lo anterior, los talleres de artes y saberes comunitarios son una herramienta clave mediante la cual el Subsistema de Educación Comunitaria PILARES materializa su objetivo de garantizar el acceso gratuito, inclusivo y de calidad a la cultura y la educación, fortaleciendo así el desarrollo integral y la participación de las comunidades de la Ciudad de México.

III. MÓDULO DE INDICADORES DE RESULTADOS

Este módulo constituye la primera parte de la evaluación interna 2025 y se enfoca en recopilar y analizar información cuantitativa que permita medir el desempeño y los avances del Programa Social. La finalidad es identificar el grado de cumplimiento de los objetivos, metas, cobertura y resultados esperados, así como otros indicadores relevantes para la gestión.

A. INFORMACIÓN DE REFERENCIA

Este apartado contiene los datos generales que permiten identificar los elementos básicos de la intervención pública del programa. Para el Programa Social “Talleres de Artes y Saberes Comunitarios PILARES” se incluye:

1.1 Nombre del programa social

- Denominación oficial: Programa Social **“Talleres de Artes y Saberes Comunitarios PILARES 2025”**.

1.2 Unidades responsables:

Este programa social es ejecutado exclusivamente por el Subsistema de Educación Comunitaria PILARES, dependiente de la Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación (SECTEI) de la Ciudad de México. Las unidades administrativas directamente responsables de la operación y supervisión del programa son:

- **Coordinación General del Subsistema de Educación Comunitaria PILARES:** responsable de la planeación estratégica, seguimiento y evaluación general del programa.
- **Dirección de Cultura Comunitaria:** encargada de la selección, supervisión y control de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios culturales.
- **Subdirección de Programas Culturales Comunitarios:** realiza el seguimiento y supervisión operativa de los talleres.
- **Subdirección de Saberes y Talleres:** responsable de la verificación y acompañamiento técnico pedagógico a las actividades desarrolladas.

Estas unidades trabajan de manera coordinada para garantizar la correcta implementación, monitoreo y evaluación del programa en los distintos PILARES distribuidos en la Ciudad de México.

1.3 Año de inicio del programa

El programa inició operaciones en 2024 bajo la actual estructura del Subsistema de Educación Comunitaria PILARES, aunque sus antecedentes como "Talleres de Artes y Oficios Comunitarios" datan de 2019.

1.4 Último año de operación

El programa continúa operando en el ejercicio fiscal 2026 y no tiene previsto concluir sus actividades.

1.5 Objetivo

Objetivo General: Promover el acceso inclusivo y gratuito a la educación artística no formal, dirigido principalmente a infancias, personas jóvenes y mujeres cis y trans que residen en barrios, colonias y pueblos con índices de desarrollo social medio, bajo y muy bajo: Es así que, a través de la implementación de talleres artísticos y culturales, y de saberes comunitarios, se busca fortalecer las capacidades expresivas, creativas y culturales de la comunidad, brindando oportunidades de desarrollo personal y profesional para toda la

población sin importar su identidad género, ofrecidos en los Puntos de Innovación, Libertad, Arte, Educación y Saberes (PILARES) y el espacio público.

Objetivos específicos:

- Promover la educación artística en colonias con medio, bajo y muy bajo Índice de Desarrollo Social mediante diferentes disciplinas artísticas.
- Estimular la creatividad y la expresión verbal, corporal, emocional, cognitiva de las infancias, adolescencias y personas adultas mayores de la Ciudad de México.
- Fortalecer las prácticas artísticas comunitarias de Pueblos y Barrios Originarios, y comunidades en situación de vulnerabilidad de la Ciudad de México.
- Generar la unión entre las diversas comunidades que habitan en la Ciudad de México mediante sus expresiones artísticas culturales.
- Garantizar que las personas de todas las edades, sin importar su identidad de género, tengan las mismas oportunidades para disfrutar y producir actividades culturales, creando condiciones de accesibilidad como: infraestructura segura y libre de violencias; horarios flexibles que consideren las cargas de cuidado; así como capacitaciones y protocolos para actuar ante las violencias basadas en género. Esto con el fin de que las actividades culturales sean inclusivas, especialmente para mujeres (cis y trans) en situación de vulnerabilidad o exclusión.

1.6 Descripción de las estrategias

El programa implementa las siguientes estrategias para alcanzar sus objetivos:

- Descentralización de Actividades: Implementación de talleres en 290 de los 300 PILARES distribuidos en las 16 alcaldías, con especial énfasis en zonas de atención prioritaria y bajo índice de desarrollo social.
- Se seleccionan personas facilitadoras calificadas: Se seleccionan personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios culturales con experiencia comprobable en sus disciplinas, quienes reciben acompañamiento y capacitación pedagógica para asegurar la calidad educativa y cultural de los talleres.
- Participación Comunitaria: Integración de talleristas provenientes de las mismas comunidades para fortalecer el sentido de pertenencia y generar redes de colaboración local.

- **Coordinación interinstitucional:** Se establece colaboración con otras dependencias del Gobierno de la Ciudad de México, así como con organizaciones de la sociedad civil y actores comunitarios.
- **Monitoreo y evaluación continua:** Se implementan mecanismos de seguimiento basados en indicadores de participación, impacto comunitario y resultados.
- **Diversidad de Talleres:** Oferta de talleres en 11 disciplinas artísticas y culturales (Arte Urbano, Artes Plásticas, Audiovisuales, Bebetecas y Ludotecas, Danza, Literatura, Música, Oficios, Patrimonio y Saberes, Promoción Cultural y Teatro) con enfoque inclusivo y adaptable a las necesidades locales.
- **Equidad y Accesibilidad:** Actividades gratuitas y abiertas a todas las personas, con prioridad para grupos de atención prioritaria
- **Enfoque inclusivo y de género:** Se prioriza la participación de mujeres y grupos vulnerables, promoviendo la equidad y la diversidad.
- **Fomento del diálogo intercultural y la recuperación de saberes:** Los talleres integran saberes tradicionales y contemporáneos, promoviendo el intercambio cultural y el fortalecimiento del tejido social.

Cada una de estas estrategias contribuye al objetivo general al garantizar que la educación artística y cultural llegue de manera efectiva a las poblaciones más vulnerables, fortaleciendo su identidad, autonomía y participación comunitaria.

1.7 Padrón de personas beneficiarias

El padrón de personas beneficiarias del Programa Social **“Talleres de Artes y Saberes Comunitarios PILARES 2025”** fue publicado conforme a lo establecido en la normatividad vigente para programas sociales en la Ciudad de México.

- **Publicación:** El padrón se encuentra disponible en el **Padrón Único de Personas Beneficiarias de la Ciudad de México**, que integra la base de datos oficial de beneficiarios de programas sociales del gobierno central y sus dependencias.
- **Fecha de publicación:** El padrón correspondiente al ejercicio fiscal 2025 fue publicado el 9 de marzo de 2026, cumpliendo con los lineamientos establecidos en la Ley de Desarrollo Social y las Reglas de Operación del Programa.

- **Acceso público:** El padrón puede consultarse en línea a través del portal oficial del Gobierno de la Ciudad de México en el siguiente enlace:

[Padrón de Beneficiarios publicado.](#)

En este padrón se incluye información básica de las personas beneficiarias, como nombre, edad, sexo, unidad territorial y alcaldía, garantizando la transparencia y el acceso a la información pública.

B. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

2.1 Clave presupuestaria

La clave presupuestaria identifica y ordena la información correspondiente a los recursos asignados al Programa Social, de conformidad con la estructura programática vigente emitida por la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México.

Para el Programa Social "**Talleres de Artes y Saberes Comunitarios PILARES 2025**", la clave presupuestaria corresponde al Subsistema de Educación Comunitaria PILARES, bajo la siguiente clasificación:

- **Unidad Responsable (UR):** 36CD02
- **Programa Presupuestario:** E116
- **Denominación:** Subsistema de Educación Comunitaria PILARES.

El presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2025 ascendió a **\$108,000,000.00 (ciento ocho millones de pesos 00/100 M.N.)**, destinados a la operación del Programa Social, de conformidad con las Reglas de Operación vigentes para el ejercicio fiscal 2025.

La clave presupuestaria permite:

- Registrar y dar seguimiento al ejercicio de los recursos públicos.
- Facilitar la transparencia y la rendición de cuentas.
- Vincular la asignación presupuestal con los objetivos, metas e indicadores del programa.
- Dar seguimiento al cumplimiento de las metas físicas y financieras del Programa Social.

2.2 Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2018-2025 por capítulo de gasto.

El Programa Social "**Talleres de Artes y Saberes Comunitarios PILARES**" inició su operación en el ejercicio fiscal 2024; por lo tanto, únicamente se presentan los recursos correspondientes a los años de operación del programa:

Ejercicio Fiscal	Presupuesto Autorizado y Ejercido
2024	\$108,000,000.00
2025	\$108,000,000.00

Como puede observarse, el programa mantuvo sin variación el presupuesto autorizado y ejercido entre 2024 y 2025, lo que permitió asegurar su operación mediante la permanencia de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios culturales y la impartición de los talleres programados en los espacios PILARES.

La estabilidad presupuestaria favoreció la consolidación del programa durante su segundo año de operación, permitiendo mantener las metas establecidas en las Reglas de Operación y fortalecer la oferta de actividades culturales dirigidas a la población de la Ciudad de México, sin afectar la continuidad de los servicios ofrecidos en las 16 alcaldías.

2.3 Descripción detallada del presupuesto 2025.

El Programa Social "**Talleres de Artes y Saberes Comunitarios PILARES**" forma parte del Programa Presupuestario **E116**, correspondiente al Subsistema de Educación Comunitaria PILARES, cuya Unidad Responsable es la **36CD02**, de conformidad con la estructura programática de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México.

Durante el ejercicio fiscal 2025 se autorizó un presupuesto de **\$108,000,000.00**, el cual se destinó principalmente al otorgamiento de apoyos económicos a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios culturales y a los recursos necesarios para la operación del programa.

Distribución presupuestal 2025

Modalidad de beneficiario facilitador de servicios culturales	Monto mensual por beneficiario facilitador de servicios culturales	Número de ministraciones	Número de personas	Pago total por las ministraciones
Coordinadores(as) Académicos(as)	\$18,500.00	12	11	\$2,442,000.00
Coordinadores(as) de Actividades Culturales	\$15,000.00	12	16	\$2,880,000.00
Sub Coordinadores(as) Territoriales de Cultura	\$12,000.00	12	20	\$2,880,000.00
Talleristas	\$9,000.00	12	890	\$96,120,000.00
Total de personas beneficiarias facilitadoras de servicios culturales			937	
GASTO DE OPERACIÓN:				\$ 3,678,000.00
Total:				\$108,000,000.00

Nota metodológica: Los montos presentados corresponden al presupuesto autorizado y ejercido durante el ejercicio fiscal 2025, de conformidad con las Reglas de Operación del Programa Social.

Durante el ejercicio fiscal 2025, el Programa Social contó con 937 personas beneficiarias facilitadoras de servicios culturales, distribuidas en 11 Coordinaciones Académicas, 16 Coordinaciones de Actividades Culturales, 20 Sub Coordinaciones Territoriales de Cultura y 890 Talleristas, cuya participación hizo posible la impartición de los talleres y el cumplimiento de las metas operativas del Programa Social en los espacios PILARES de las 16 alcaldías de la Ciudad de México.

El presupuesto autorizado permitió financiar:

- El otorgamiento de apoyos económicos a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios culturales.

- La adquisición de materiales e insumos necesarios para el desarrollo de los talleres.
- Los gastos de operación indispensables para garantizar la implementación del programa en los espacios PILARES.

En comparación con el ejercicio fiscal 2024, **el presupuesto se mantuvo constante**, sin registrarse incrementos o reducciones presupuestales, lo que permitió dar continuidad a la operación del programa y mantener la capacidad operativa y la cobertura territorial alcanzada desde el inicio del programa.

Con base en la información financiera correspondiente al ejercicio 2025, el programa mantuvo una asignación presupuestal congruente con sus objetivos, metas físicas y cobertura, favoreciendo la continuidad de la oferta cultural en las 16 alcaldías de la Ciudad de México y contribuyendo al fortalecimiento del acceso a los derechos culturales de la población.

En términos generales, el análisis presupuestal permite concluir, que **el Programa Social contó con recursos suficientes para garantizar su operación durante 2025**, manteniendo una distribución consistente con las prioridades establecidas en sus Reglas de Operación y favoreciendo una administración eficiente, transparente y orientada al cumplimiento de sus objetivos.

C. ANÁLISIS E INDICADORES

3.1 Principales indicadores de la problemática pública que atiende el programa

La problemática pública que atiende el Programa Social "**Talleres de Artes y Saberes Comunitarios PILARES 2025**" se relaciona con las desigualdades en el acceso, participación y ejercicio de los derechos culturales de la población que habita principalmente en territorios con Índice de Desarrollo Social medio, bajo y muy bajo de la Ciudad de México.

Los principales indicadores que evidencian la persistencia de esta problemática son los siguientes:

- **Persistencia de condiciones de desigualdad social**, que limitan el acceso de amplios sectores de la población a bienes y servicios culturales, especialmente en comunidades con menores niveles de desarrollo social. (Consejo de Evaluación de

la Ciudad de México, Medición Integrada de la Pobreza 2024; Reglas de Operación del Programa Social 2025).

- **Brechas en el acceso a la oferta cultural y artística**, derivadas de factores territoriales, económicos y de disponibilidad de infraestructura, que restringen las oportunidades de formación y participación cultural. (INEGI, MODECULT 2024).
- **Desigualdad en el acceso a la educación artística y comunitaria**, debido a la concentración de la oferta cultural y a las limitadas alternativas gratuitas de formación artística en diversos territorios (INEGI, MODECULT 2024).
- **Barreras para el ejercicio de los derechos culturales de grupos de atención prioritaria**, particularmente mujeres, personas indígenas, personas con discapacidad y población LGTBTTTIQA+, quienes enfrentan mayores obstáculos para acceder y participar en actividades culturales (Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social)
- **Necesidad de fortalecer la cohesión social y la participación comunitaria**, mediante acciones culturales que promuevan la apropiación del espacio público, la convivencia y el reconocimiento de la diversidad cultural (Programa General de Desarrollo de la Ciudad de México 2025-2030).

En conjunto, estos elementos muestran que persisten condiciones que justifican la continuidad del Programa Social, el cual busca ampliar el acceso gratuito a actividades artísticas y culturales, reducir las brechas de desigualdad y contribuir al ejercicio efectivo de los derechos culturales de la población.

3.2 Indicador de Fin

El **Fin** del Programa Social consiste en contribuir a que las personas, principalmente quienes habitan en barrios, colonias y pueblos con Índice de Desarrollo Social medio, bajo y muy bajo de la Ciudad de México, en especial personas jóvenes y mujeres, ejerzan su derecho a la cultura mediante su incorporación a los servicios culturales que ofrece el Subsistema de Educación Comunitaria PILARES.

3.2.1 Nombre del indicador: Porcentaje de personas usuarias registradas en PILARES.

3.2.2 Descripción

Este indicador mide el porcentaje de personas usuarias registradas por el Programa Social respecto del total de personas programadas durante el ejercicio fiscal, permitiendo valorar la contribución del programa al acceso efectivo a los derechos culturales mediante la oferta gratuita de talleres de artes y saberes comunitarios.

3.2.3 Método de cálculo

$$(\text{Número de personas usuarias atendidas} / \text{Número de personas usuarias programadas}) \times 100$$

3.2.4 Frecuencia de medición: Trimestral.

3.2.5 Sentido del indicador

Ascendente. Un porcentaje mayor refleja un incremento en la cobertura del programa y en el acceso de la población a los servicios culturales.

3.2.6 Línea base: 180,000 personas usuarias programadas.

3.2.7 Año de línea base: 2025.

3.2.8 Resultado comparativo del indicador (2024-2025)

Dado que el Programa Social inició operaciones en el ejercicio fiscal 2024, el análisis comparativo comprende los dos primeros años de implementación.

Ejercicio	Personas programadas	Personas usuarias registradas	Cumplimiento
2024	180,000	262,059	145.6 %
2025	180,000	196,488	109.2 %

Los resultados muestran que el Programa Social alcanzó una cobertura superior a la prevista durante sus dos primeros años de operación. En ambos ejercicios fiscales se superó la meta anual de 180,000 personas usuarias establecida en las Reglas de Operación; en 2024 se registraron 262,059 personas usuarias y en 2025 un total de 196,488, lo que representa un cumplimiento de 145.6 % y 109.2 %, respectivamente.

Aunque en 2025 el número de personas usuarias registradas fue menor que en 2024, el programa mantuvo un nivel de atención superior al programado, lo que confirma la consolidación de su cobertura territorial y su capacidad institucional para ampliar el acceso

de la población a los servicios culturales gratuitos que ofrece el Subsistema de Educación Comunitaria PILARES.

3.3 Indicador de Propósito

El indicador de Propósito describe el resultado inmediato alcanzado en la población objetivo como consecuencia de la implementación del Programa Social. Permite medir el porcentaje de personas usuarias que se incorporan a alguna de las disciplinas culturales impartidas gratuitamente en los espacios PILARES, reflejando el acceso y participación de la población objetivo en los servicios culturales que ofrece el programa.

3.3.1 Nombre del indicador

Porcentaje de usuarias y usuarios que se inscriben a alguna de las disciplinas culturales que se ofrecen de manera gratuita en los PILARES.

3.3.2 Descripción

El indicador mide el porcentaje de personas usuarias que se incorporan a alguna de las disciplinas culturales gratuitas que ofrece el Programa Social respecto de la población programada, permitiendo valorar el resultado inmediato de la intervención en términos de acceso y participación en las actividades culturales.

3.3.3 Método de cálculo

$$\left(\frac{\text{Número de usuarias y usuarios que se inscriben a alguno de los talleres culturales}}{\text{Número de personas usuarias programadas en PILARES}} \right) \times 100.$$

3.3.4 Frecuencia de medición: Anual.

3.3.5 Sentido del indicador

Ascendente. Un incremento en el porcentaje de personas usuarias incorporadas a las disciplinas culturales refleja un mayor cumplimiento del propósito del programa.

3.3.6 Línea base: 2024

3.3.7 Año de línea base

2024, correspondiente al primer año de operación del Programa Social.

3.3.8 Resultado comparativo del indicador (2024-2025)

Dado que el Programa Social inició operaciones en el ejercicio fiscal 2024, el análisis comparativo comprende los dos primeros años de implementación.

EJERCICIO	PERSONAS PROGRAMADAS	PERSONAS USUARIAS REGISTRADAS	CUMPLIMIENTO
2024	180,000	262,059	145.6 %
2025	180,000	196,488	109.2 %

Los resultados del indicador muestran que el Programa Social logró incorporar a un número de personas usuarias superior al previsto en las Reglas de Operación. En 2024 se registraron 262,059 personas usuarias y en 2025 un total de 196,488, cifras que representan un cumplimiento de 145.6 % y 109.2 %, respectivamente, respecto de la meta anual de 180,000 personas usuarias.

Estos resultados reflejan que la oferta de talleres artísticos y culturales respondió a las necesidades e intereses de la población objetivo, favoreciendo su participación en las distintas disciplinas impartidas en los espacios PILARES. Asimismo, evidencian que las estrategias de organización territorial, difusión y operación implementadas durante el ejercicio fiscal 2025 permitieron mantener una incorporación de personas usuarias superior a la meta programada.

En consecuencia, puede afirmarse que el Programa Social cumplió con el propósito establecido en la Matriz de Indicadores para Resultados, al ampliar las oportunidades de acceso y participación de la población en procesos de formación artística, cultural y comunitaria.

3.4 Metas físicas.

La cobertura alcanzada por el Programa Social resulta consistente con la población objetivo-definida en las Reglas de Operación, al mantener presencia en territorios con Índice de Desarrollo Social medio, bajo y muy bajo y ofrecer servicios culturales gratuitos dirigidos a grupos de atención prioritaria.

3.4.1 Bienes y/o servicios.

Durante los ejercicios fiscales 2024 y 2025, el Programa Social mantuvo como metas físicas la impartición de 7,000 talleres de artes y saberes comunitarios en los espacios PILARES y la atención programada de 180,000 personas usuarias.

CONCEPTO	2024	2025
Talleres programados	7,000	7,000
Personas usuarias programadas	180,000	180,000
Personas usuarias registradas	262,059	196,488
Cumplimiento de la meta	145.6 %	109.2 %

Durante ambos ejercicios fiscales el Programa Social superó la meta anual de personas usuarias establecida en las Reglas de Operación. En 2024 se registraron **262,059 personas usuarias**, mientras que en 2025 se registraron **196,488**, resultados que reflejan una cobertura superior a la población-objetivo prevista para ambos ejercicios.

Aunque en 2025 el número de personas usuarias registradas fue menor al observado en 2024, el programa mantuvo un nivel de cobertura superior al programado, cumpliendo satisfactoriamente las metas físicas establecidas para su operación.

3.4.2 Montos entregados

Tomando en cuenta el presupuesto autorizado en 2024 y 2025 fue de 180 millones de pesos cuya distribución se realizó de la siguiente forma a Beneficiarios Facilitadores de Servicios:

PERIODO ENERO-DICIEMBRE 2024				
Modalidad de beneficiario facilitador de servicios	Monto mensual por beneficiario facilitador de servicios	Número de ministraciones	Número de personas	Pago total por las ministraciones
TALLERES DE ARTES Y SABERES COMUNITARIOS PILARES 2024				
Coordinador(A) Académico A	\$26,000.00	12	1	\$312,000.00
Coordinador(B) Académico B	\$18,500.00	12	11	\$2,376,000.00
Coordinador(C) Académico C	\$15,000.00	12	11	\$1,980,000.00
Subcoordinador(A)	\$12,000.00	12	18	\$2,592,000.00
Tallerista	\$9,000.00	12	901	\$97,308,000.00

Total De Personas Beneficiarias Facilitadoras De Servicios Culturales 942

PERIODO ENERO-DICIEMBRE 2025				
Modalidad de beneficiario facilitador de servicios culturales	Monto mensual por beneficiario facilitador de servicios	Número de ministraciones	Número de personas	Pago total por las ministraciones
Coordinadores(as) Académicos(as)	\$18,500.00	12	11	\$2,442,000.00
Coordinadores(as) de Actividades Culturales	\$15,000.00	12	16	\$2,880,000.00
Sub Coordinadores(as) Territoriales de Cultura	\$12,000.00	12	20	\$2,880,000.00
Talleristas	\$9,000.00	12	890	\$96,120,000.00

Total de Personas Beneficiarias Facilitadoras de servicios culturales 937

Durante el ejercicio fiscal **2024**, el Programa Social contó con **942 personas beneficiarias facilitadoras de servicios culturales**, mientras que en **2025** la estructura operativa estuvo integrada por **937 personas**.

La variación observada respondió a una reorganización de las figuras operativas prevista en las Reglas de Operación del Programa Social, sin que ello afectara el cumplimiento de las metas físicas, la continuidad de los talleres ni la cobertura territorial alcanzada en los espacios PILARES de las 16 alcaldías de la Ciudad de México.

3.5. Análisis y evolución de la cobertura.

Como ya se mencionó, durante ambos ejercicios fiscales el Programa Social superó la meta anual de personas usuarias establecida en las Reglas de Operación. Si bien el número de personas usuarias registradas en 2025 fue menor al observado en 2024, en ambos casos la cobertura se ubicó por encima de la meta programada, lo que refleja la capacidad del programa para mantener un alcance superior al previsto desde sus primeros años de operación.

La distribución de la población usuaria muestra que el Programa Social alcanzó a personas de todas las etapas del ciclo de vida, desde la primera infancia hasta las personas mayores. La mayor participación corresponde a personas adultas, seguida por niñas, niños

y personas jóvenes, lo que evidencia el carácter intergeneracional de la oferta cultural desarrollada en los espacios PILARES

En conjunto, la evolución de la cobertura muestra que el Programa Social logró consolidar su operación durante sus dos primeros años de implementación, manteniendo una cobertura superior a la meta anual establecida y ampliando el acceso de la población a actividades artísticas y culturales gratuitas. La información del padrón evidencia que la cobertura alcanzó a distintos grupos de edad y a personas de todas las alcaldías de la Ciudad de México, lo que confirma la congruencia entre la población-objetivo definida en las Reglas de Operación y la población efectivamente atendida.

3.5.1. Análisis del padrón de personas beneficiarias 2025.

Datos proporcionados por la Subdirección de Evaluación y Estadística y la Dirección de Cultura Comunitaria, adscritas al Subsistema de Educación Comunitaria PILARES.

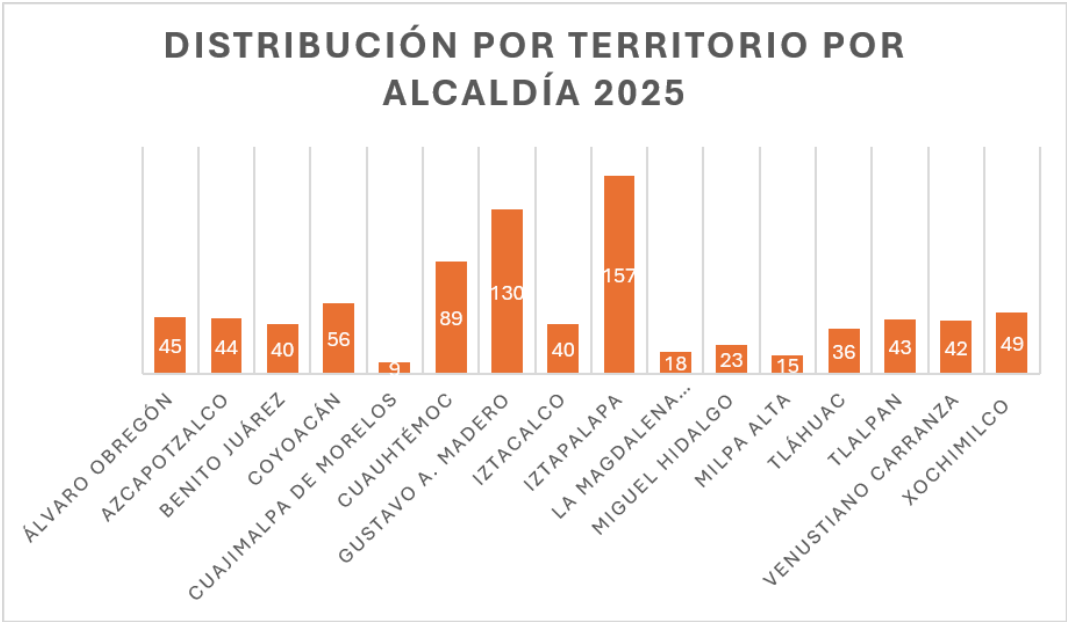
- a) La distribución por sexo muestra que el **56 %** de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios culturales corresponde a mujeres y el **44 %** a hombres. Esta composición resulta consistente con el enfoque de igualdad sustantiva previsto en las Reglas de Operación del Programa Social, el cual promueve una participación equilibrada entre mujeres y hombres:



b) Los resultados permiten concluir que la participación femenina es mayoritaria en todas las categorías de facilitadores. Este predominio femenino es consistente con el enfoque del programa hacia la equidad de género y la inclusión de mujeres, en línea con lo establecido en las Reglas de Operación que procuran que al menos el 50% de las personas beneficiarias facilitadoras sean mujeres:

<i>Tipo de figura facilitadora</i>	Total	Mujeres	Hombres	% Mujeres	% Hombres
<i>Coordinaciones Académicas</i>	11	6	5	55%	45%
<i>Coordinaciones de Actividades Culturales</i>	16	9	7	53%	47%
<i>Subcoordinación Territorial de Cultura</i>	20	13	7	54%	46%
<i>Talleristas</i>	890	495	395	56%	44%
Total	937	523	414	56%	44%

c) Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios culturales se distribuyen en las 16 alcaldías de la Ciudad de México, garantizando la operación del Programa Social en los espacios PILARES. La mayor concentración se registra en Iztapalapa, Gustavo A. Madero y Cuauhtémoc, alcaldías que cuentan con un importante número de sedes y una amplia demanda de actividades culturales.



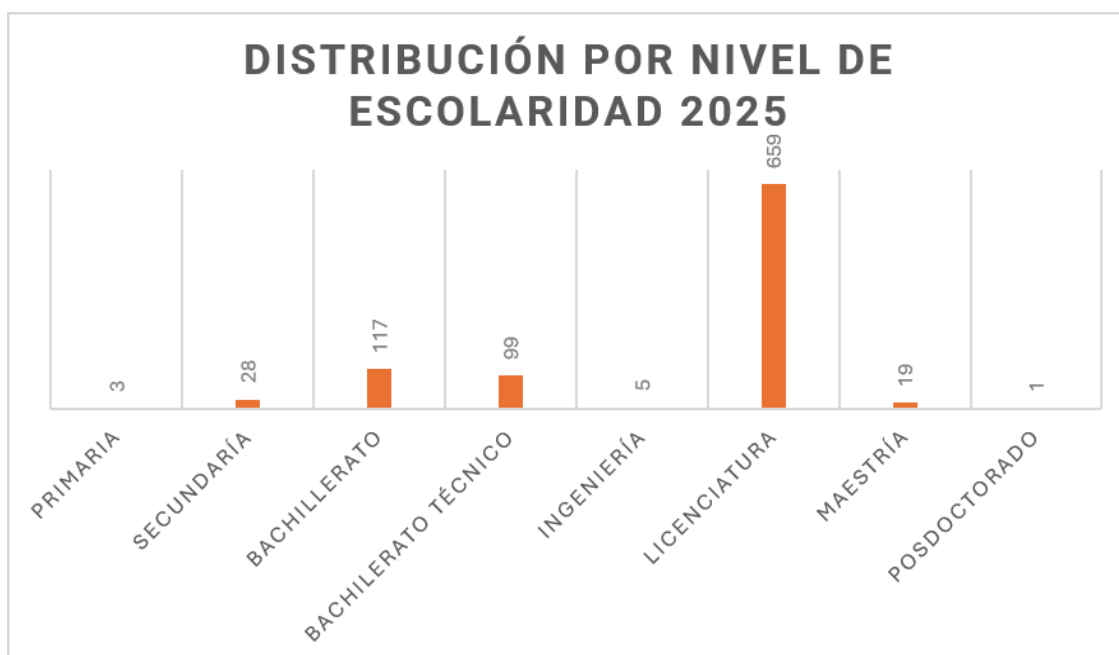
El programa tiene presencia en las 16 alcaldías de la Ciudad de México. Las tres con mayor número de beneficiarios son:

1. **Iztapalapa:** 157 personas.
2. **Gustavo A. Madero:** 130 personas.
3. **Cuauhtémoc:** 89 personas. *(Siguen en orden descendente: Coyoacán, Xochimilco, Álvaro Obregón, Azcapotzalco, Tlalpan, Venustiano Carranza, Benito Juárez, Iztacalco, Tláhuac, Miguel Hidalgo, La Magdalena Contreras, Milpa Alta y Cuajimalpa de Morelos).*

Entre las colonias con mayor representación destacan:

- Cuauhtémoc: Las colonias Centro, Doctores, Guerrero y Santa María la Ribera concentran un alto número de personas beneficiarias facilitadoras de servicios.
- Iztapalapa: Santa Martha Acatitla (en sus diversas secciones: Sur, Norte y Pueblo), San Lorenzo Tezonco, Desarrollo Urbano Quetzalcóatl y Leyes de Reforma.
- Iztacalco: La colonia Agrícola Pantitlán y Agrícola Oriental presentan una de las mayores densidades de personas beneficiarias facilitadoras de servicios.
- Gustavo A. Madero: Se observa una fuerte presencia en las diversas secciones de San Juan de Aragón, San Felipe de Jesús y la Zona Escolar Oriente.
- Coyoacán: La colonia con más registros es Pedregal de Santo Domingo, seguida de Ajusco y Santa Úrsula Coapa.

d) El nivel de escolaridad de las personas beneficiarias facilitadoras evidencia un perfil profesional acorde con las funciones sustantivas del Programa Social. La mayoría cuenta con estudios de licenciatura (659 personas), seguida de bachillerato y bachillerato técnico, lo que fortalece la capacidad institucional para desarrollar procesos formativos en las distintas disciplinas culturales.

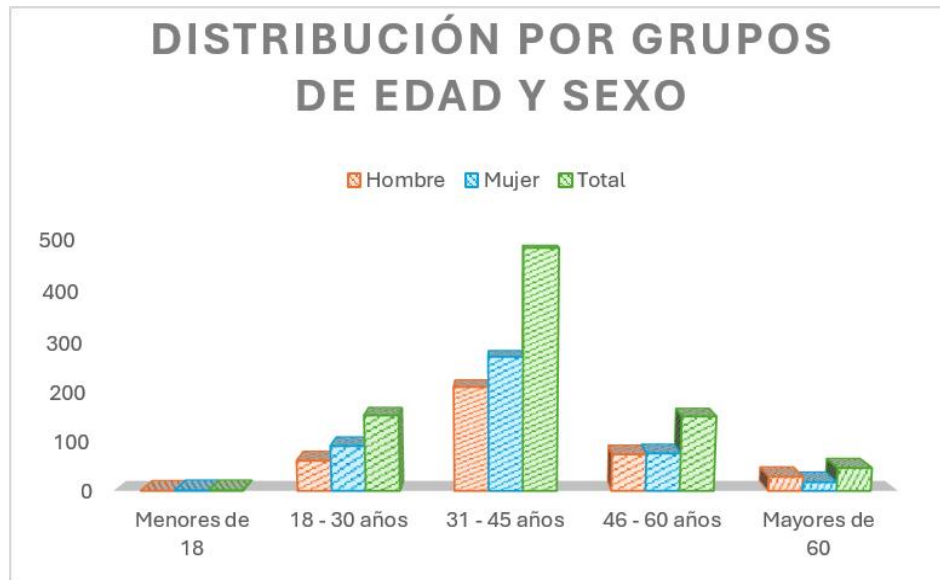


La mayoría de las personas beneficiarias cuentan con estudios de nivel superior:

- **Licenciatura:** 659 personas.
- **Bachillerato:** 117 personas.
- **Bachillerato técnico:** 99 personas.
- **Secundaria:** 28 personas.
- **Maestría:** 19 personas.
- **Ingeniería:** 5 personas.
- **Primaria:** 3 personas.
- **Postdoctorado:** 1 persona.

e) Distribución por grupos de edad y sexo de personas beneficiarias facilitadoras de servicios culturales (para la población usuaria: indígena, perteneciente a la comunidad LGBTT; discapacidad, etc., ver **V.3. Módulo de Satisfacción de personas beneficiarias**).

Las personas beneficiarias facilitadoras de servicios culturales se concentran principalmente en el rango de 31 a 45 años.



GRUPO ETARIO	Hombres	Mujeres	Total general
Menores de 18	0	1	1
18 - 30 años	62	92	154
31 - 45 años	246	331	577
46 - 60 años	75	77	152
Mayores de 60	29	18	53
TOTAL			937

Evolución de la población usuaria

La información del Sistema Estadístico de PILARES muestra que durante ambos ejercicios fiscales el Programa Social registró participación de personas usuarias en todas las etapas del ciclo de vida, desde la primera infancia hasta las personas mayores.

En ambos años la mayor participación corresponde a personas adultas de 30 a 64 años, seguidas por niñas, niños y personas jóvenes. Asimismo, se observa una participación mayoritaria de mujeres en todos los grupos etarios, lo que refleja una amplia incorporación femenina a las actividades culturales desarrolladas por el Programa Social.

Personas usuarias reportadas en 2024

INTERVALOS DE EDAD	Hombres	Mujeres	Total general
0-05 años	5568	6640	12208
06-11 años	21754	27846	49600
12-17 años	18348	22280	40628
18-29 años	16825	30920	47745
30-64 años	21390	70174	91564
65 y más años	5832	14482	20314
Total general	89717	172342	262059

Personas usuarias reportadas en 2025

GRUPO ETARIO	Hombres	Mujeres	Total general
Primera Infancia (0 Años - 5 Años Y 11 Meses)	4941	5368	10309
Niñez (6 Años - 11 Años Y 11 Meses)	15317	20432	35749
Adolescencia (12 Años - 17 Años Y 11 Meses)	12920	15880	28800
Jóvenes (18 Años - 29 Años Y 11 Meses)	11481	20963	32444
Personas Adultas (30 Años - 64 Años Y 11 Meses)	15688	54588	70276
Personas Mayores (65 Años En Adelante)	5210	13700	18910
Total	65557	130931	196488

En conjunto, la información tanto del padrón de personas beneficiarias facilitadoras de servicios y de personas usuarias registradas en los talleres culturales muestra que el Programa Social cuenta con una estructura operativa distribuida en las 16 alcaldías de la Ciudad de México y una cobertura que alcanza a personas usuarias de todas las etapas del ciclo de vida. La participación mayoritaria de mujeres, tanto entre las personas beneficiarias facilitadoras como entre las personas usuarias, así como la diversidad etaria de la población atendida, reflejan el carácter incluyente del Programa Social y su contribución al ejercicio del derecho a la cultura mediante acciones desarrolladas en los espacios PILARES.

IV MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO

Módulo atendido por el Director de Cultura Comunitaria, el Subdirector de Programas Culturales Comunitarios y una persona de la Subcoordinación Territorial.

1. DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN

1. ¿Qué cambios o ajustes se realizaron en los procesos de planeación del programa para el ejercicio fiscal 2025? *Incluir aspectos como la definición de estrategias generales, elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo, calendarización y, en general, una guía crítica para las actividades del año.*

Para el ejercicio fiscal 2025, implementamos una serie de ajustes estratégicos en los procesos de planeación del programa orientados a fortalecer la organización, la coordinación operativa y el seguimiento de resultados.

a) Fortalecimiento de la estructura operativa:

En 2025 consolidamos una estructura de gestión más robusta con la incorporación de nuevas figuras operativas que nos permiten tener un mayor control y seguimiento territorial. A diferencia del esquema de 2024 (que contaba con Coordinadores Académicos A, B y C, Subcoordinadores y Talleristas), para 2025 definimos perfiles más especializados:

- **Personas Coordinadoras Académicas:** 11 figuras responsables del diseño curricular y la formación pedagógica de los talleristas en cada disciplina.
- **Personas Coordinadoras de Actividades Culturales:** 16 figuras encargadas de la implementación y seguimiento de proyectos artísticos-culturales en campo.
- **Personas Subcoordinadoras Territoriales de Cultura:** 20 figuras que realizan supervisión directa en los PILARES, garantizando el cumplimiento de metas y la calidad de los servicios.
- **Personas Talleristas:** 890 facilitadores comunitarios que imparten los talleres en las 11 disciplinas artísticas.

Este ajuste nos permitió mejorar la organización y operación de las actividades culturales organizadas por cada academia; así como acercar la supervisión y seguimiento en territorio, respondiendo con mayor agilidad a las necesidades locales.

b) Estrategias generales con enfoque territorial:

Se establecieron estrategias alineadas con los objetivos institucionales y las prioridades del Gobierno de la Ciudad de México, fortaleciendo el enfoque de acceso a los derechos culturales, la participación comunitaria, la inclusión, la igualdad de

género y la atención a grupos de atención prioritaria. Asimismo, se incorporó una mayor vinculación con los principios de Cultura de Paz y Desarrollo Comunitario.

Cada disciplina y cada Subcoordinación Territorial cuenta con un Plan de Trabajo Anual con objetivos específicos, metas de cobertura, indicadores de seguimiento, estrategias de difusión y recursos necesarios.

c) Calendarización y planeación trimestral:

Se desarrolló una programación anual que incluyó la distribución de actividades por periodos, el establecimiento de metas trimestrales y la definición de fechas para el seguimiento y evaluación de los avances, permitiendo una mejor administración de los recursos y una respuesta oportuna ante contingencias.

La implementación de este sistema de planeación trimestral nos ha permitido ajustar la oferta de talleres según la demanda y los resultados de monitoreo. Esta estrategia nos ha permitido ser más flexibles y responder a las dinámicas comunitarias, adaptando horarios, disciplinas y sedes conforme a los intereses de las y los usuarios.

La calendarización incluye: fechas de convocatorias, periodos de selección y capacitación de personas facilitadoras, fechas de entrega de reportes y calendario de eventos masivos. Esto ha facilitado la coordinación entre áreas y ha permitido a los equipos territoriales planificar sus actividades con anticipación.

d) Conformación de equipos de trabajo multidisciplinarios:

Se definieron con mayor precisión las funciones y responsabilidades del personal operativo, de coordinación y administrativo, promoviendo mecanismos de comunicación y coordinación interáreas para optimizar la implementación del programa y la atención a la población beneficiaria.

Se impulsó la conformación de equipos de trabajo con integrantes de las diferentes academias (Música, Danza, Teatro, Artes Plásticas, etc.) para desarrollar proyectos colaborativos e interdisciplinarios de gran formato.

e) Fortalecimiento de la comunicación interna:

Se mejoraron los mecanismos de monitoreo mediante el uso de reportes periódicos y reuniones de seguimiento para identificar oportunamente desviaciones y establecer acciones correctivas.

Establecimos canales de comunicación más fluidos entre la Dirección de Cultura Comunitaria y las figuras operativas del Programa, lo que permitió una mejor alineación de objetivos y la resolución oportuna de incidencias en campo.

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?

Actualmente, contamos con herramientas sólidas para el monitoreo cuantitativo, como el Sistema Integral de Registro de Información (SIRI), donde se registran las asistencias y actividades de los talleres. Sin embargo, para fortalecer nuestra capacidad de análisis y seguimiento, se propone la incorporación de los siguientes instrumentos:

a) Mecanismo de seguimiento a egresados, permanencia y deserción:

Se propone desarrollar un registro de trayectorias que nos permita dar seguimiento a las personas usuarias que concluyen ciclos de aprendizaje, para conocer su nivel de satisfacción, la aplicación de los conocimientos adquiridos y su posible reincorporación a otros talleres.

Además, la experiencia en campo ha señalado que la deserción no siempre está relacionada con la calidad de los talleres, sino con factores externos como:

- Dificultades de transporte y movilidad.
- Cambios en la situación laboral o familiar.
- Enfermedades o problemas de salud.
- Falta de tiempo por responsabilidades de cuidado.

Proponemos implementar entrevistas de seguimiento a las personas que desertan para ubicar las razones y, dentro de las atribuciones de la Dirección de Cultura Comunitaria, atender a las causas.

b) Implementar cuestionarios de percepción y satisfacción periódicos.

Se propone aplicarlos cada trimestre para conocer la valoración de los talleres, aprendizajes adquiridos y sugerencias de mejora.

c) Base de datos sociodemográfica actualizada:

Si bien contamos con información básica de personas usuarias (sexo, edad, alcaldía), se sugiere ampliar el registro para incluir variables como:

- Nivel de ingresos y situación laboral.
- Composición del hogar y número de dependientes.
- Carencias sociales identificadas (vivienda, alimentación, salud, etc.).

Esto nos permitiría hacer un análisis más preciso de la focalización y el impacto del programa en los grupos de atención prioritaria.

d) Registro de actividades comunitarias y productos generados.

Este registro servirá para sistematizar la información sobre

- talleres,
- eventos,
- exposiciones,
- presentaciones,
- proyectos comunitarios

y demás acciones realizadas en cada espacio de atención.

La incorporación de estos instrumentos permitirá fortalecer la gestión basada en evidencia, mejorar la calidad de la información disponible para la toma de decisiones, identificar oportunamente cambios en las condiciones de la población objetivo y evaluar con mayor precisión la contribución del programa al cumplimiento de sus objetivos y metas.

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

Es recomendable incorporar de manera explícita el enfoque de género en la estructura del programa, ya sea mediante un objetivo específico, un problema público asociado y/o un componente transversal ya que esto permitiría fortalecer el diseño del programa, atender desigualdades identificadas y dar cumplimiento a los principios de igualdad sustantiva y no discriminación establecidos en la normativa aplicable.

En ese sentido, cabe mencionar que el Programa Social ya incorpora un enfoque de género desde su diseño, el cual se refleja en sus Reglas de Operación, en la definición de la

población objetivo y en la priorización de mujeres cis y trans como población de atención preferente, en congruencia con la normatividad aplicable y con las observaciones emitidas por la Secretaría de las Mujeres.

Resulta pertinente fortalecer la implementación del enfoque de género mediante acciones transversales que sean acordes con su naturaleza y competencias, tales como:

- Continuar incorporando contenidos y actividades que promuevan la igualdad sustantiva, la no discriminación y el respeto a los derechos humanos en los procesos formativos de las distintas disciplinas artísticas y culturales.
- Mantener condiciones de acceso incluyente, procurando horarios, espacios y estrategias de difusión que favorezcan la participación de mujeres y otros grupos de atención prioritaria.
- Fortalecer la capacitación de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios en materia de perspectiva de género, prevención de las violencias y trato igualitario, de conformidad con la normatividad institucional vigente.
- Consolidar los mecanismos institucionales de prevención y atención de situaciones de violencia o discriminación dentro de los espacios donde opera el programa, en coordinación con las instancias competentes y conforme a los protocolos ya existentes.

4. ¿Cómo se valora la accesibilidad al programa para personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad? En caso de que su respuesta anterior lo amerite, ¿qué se recomendaría para garantizar el acceso equitativo al programa?

El Programa Social ha incorporado criterios de inclusión y no discriminación en su diseño, lo que favorece el acceso de personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria. Asimismo, la gratuidad de los talleres, la cobertura territorial de los PILARES y la diversidad de disciplinas contribuyen a disminuir barreras de acceso para amplios sectores de la población. No obstante, persisten áreas de oportunidad cuya atención requiere la participación coordinada de distintas instancias institucionales.

Valoración actual

a) Personas en situación de vulnerabilidad

- Los talleres son gratuitos y se desarrollan en espacios comunitarios distribuidos en las 16 alcaldías de la Ciudad de México, lo que contribuye a reducir barreras económicas y territoriales para el acceso a actividades artísticas y culturales.

b) Pueblos y comunidades indígenas

- La disciplina de Patrimonio y Saberes promueve la enseñanza de lenguas originarias y saberes tradicionales, fortaleciendo el reconocimiento y preservación del patrimonio cultural de los pueblos indígenas. Asimismo, el programa cuenta con personas beneficiarias facilitadoras provenientes de comunidades indígenas que comparten sus conocimientos y experiencias.

c) Población LGBTTTIQ+

- Las Reglas de Operación reconocen expresamente a la población LGBTTTIQ+ como grupo de atención prioritaria. Su participación se promueve tanto como personas usuarias como beneficiarias facilitadoras de servicios, procurando espacios de respeto, inclusión y no discriminación. De igual forma, se han impulsado acciones de sensibilización dirigidas a las personas facilitadoras para fortalecer la atención con perspectiva de derechos humanos e igualdad.

d) Personas con discapacidad

- El programa mantiene una política de acceso incluyente y de no discriminación para las personas con discapacidad que participan en las actividades culturales. No obstante, las condiciones de accesibilidad física de las sedes, así como otros aspectos relacionados con infraestructura y movilidad, dependen de procesos institucionales que rebasan el ámbito de operación del programa.

Áreas de oportunidad

Desde el ámbito de competencia del Programa Social, podrían fortalecerse las siguientes acciones:

- Continuar promoviendo la capacitación de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios en materia de inclusión, derechos humanos, accesibilidad y atención a la diversidad.

- Favorecer la incorporación de estrategias pedagógicas flexibles que permitan adaptar las actividades culturales a las características y necesidades de las personas participantes.
- Impulsar la elaboración y difusión de materiales didácticos accesibles cuando la naturaleza de las actividades lo permita y exista disponibilidad institucional.
- Fortalecer los mecanismos de identificación y canalización de necesidades de accesibilidad detectadas en las sedes, a fin de hacerlas del conocimiento de las áreas competentes para su valoración y atención.
- Incorporar, dentro de los mecanismos de seguimiento y evaluación del programa, la opinión de las personas usuarias pertenecientes a grupos de atención prioritaria, con el propósito de identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
- Adaptar metodologías, materiales y actividades para atender distintos tipos de discapacidad y necesidades específicas de las personas participantes.
- Generar y analizar información desagregada sobre la participación de personas con discapacidad, personas mayores, población indígena, población afrodescendiente y otros grupos de atención prioritaria, con el fin de identificar brechas de acceso y permanencia.

2. PRODUCCIÓN Y ENTREGA DE RESULTADOS, BIENES Y/O SERVICIOS

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

Durante el ejercicio fiscal 2025 no se identificaron problemáticas estructurales que comprometieran el cumplimiento de los objetivos del programa; sin embargo, se observaron áreas de oportunidad en los procesos de producción y entrega de los servicios culturales derivadas principalmente de factores operativos y administrativos.

Las principales problemáticas identificadas fueron:

a) Abastecimiento y distribución de materiales para talleres.

Si bien cada una de las 11 academias cuentan con un catálogo de insumos necesarios para el desarrollo de los procesos artísticos, la logística de distribución de materiales a las sedes PILARES representa un desafío significativo. Las principales dificultades incluyen:

- Tiempos de entrega prolongados debido a la dispersión geográfica de los PILARES.
- Falta de transporte para uso exclusivo del Programa.

Acciones para resolver estas problemáticas:

1. Se considera conveniente establecer puntos de entrega regionales o zonales en lugar de un único almacén central, para reducir costos y tiempos de traslado para las sedes más alejadas.
2. Podría valorarse el contar con un vehículo para uso exclusivo del Programa con el fin de distribuir el material de manera eficiente, en tiempo y forma.

b) Profesionalización de la producción de eventos masivos:

- Se identifica como área de oportunidad, fortalecer los mecanismos institucionales de coordinación para la producción de eventos dentro de la Dirección de Cultura Comunitaria de tal manera que la planeación logística, la coordinación interinstitucional y la gestión de permisos se realice con el tiempo necesario.
- Que se exploren las alianzas con instituciones educativas y culturales para el préstamo o donación de equipamiento especializado.

c) **Variabilidad en la demanda de los talleres entre los distintos PILARES**, generando grupos con alta demanda y otros con baja asistencia; además de la rotación o cambios de personas facilitadoras en algunos talleres, lo que ha requerido procesos de adaptación para mantener la continuidad de las actividades.

Acciones para resolver la problemática:

1. Fortalecer el diagnóstico territorial de la demanda para ajustar oportunamente la oferta de talleres a las características e intereses de cada comunidad.
2. Fortalecer los procesos de capacitación y acompañamiento de las personas facilitadoras, promoviendo la continuidad de las actividades y el intercambio de buenas prácticas.
3. Estandarizar los procedimientos operativos mediante **manuales y protocolos** para la organización, impartición y evaluación de los talleres.

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

Actualmente, el programa cuenta con un área de comunicación que da a conocer las acciones y resultados a través de redes sociales y el Sistema Integral de Registro de Información (SIRI), donde las personas talleristas registran las asistencias y actividades. Sin embargo, para fortalecer la difusión y el impacto en la comunicación, se proponen las siguientes modificaciones:

a) Estrategia de difusión territorial y comunitaria:

Actualmente, gran parte de la difusión se concentra en redes sociales y plataformas digitales. Si bien esto es importante, no llega a todos los sectores de la población, especialmente a aquellos con menor acceso a internet o que no utilizan redes sociales. Por ello se propone:

1. Fortalecer la difusión presencial a través de carteles, volantes y perifoneo en las comunidades cercanas a los PILARES, utilizando un lenguaje claro y accesible.
2. Capacitar a las personas talleristas como promotores comunitarios de sus propios talleres, brindándoles herramientas para la difusión puerta a puerta y en espacios comunitarios (mercados, escuelas, centros de salud, etc.).
3. Realizar clases muestra y activaciones en territorio que permitan a las personas conocer la oferta de talleres de manera vivencial.
4. Establecer alianzas con organizaciones comunitarias, escuelas, centros de salud y asambleas comunitarias para la difusión de la oferta cultural.
5. Crear infografías y materiales visuales que resuman los logros del programa para su difusión en redes sociales y espacios públicos.

b) Visibilización de las personas facilitadoras y participantes:

Podría resultar pertinente destacar en redes sociales las historias de vida y trayectorias de las personas talleristas y participantes del programa como una estrategia de difusión que humaniza el programa y genera identificación con la comunidad.

7. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2025?

El área de Cultura dentro del Subsistema de Educación Comunitaria PILARES tuvo una incorporación reciente; fue a partir de 2024 que se consolidó como una Dirección dentro de la estructura del Subsistema. Sin embargo, es importante analizar la evolución del programa desde sus antecedentes:

Línea de tiempo del programa:

2024: El programa se integró al Subsistema de Educación Comunitaria PILARES, con un presupuesto de \$108,000,000.00, 942 facilitadores y una meta de 180,000 personas usuarias.

2025: El programa mantiene el presupuesto de \$108,000,000.00, con 937 facilitadores y una meta de 180,000 personas usuarias, con una cobertura real que superó la meta programada.

Análisis de la evolución presupuestaria:

El presupuesto se ha mantenido en \$108,000,000.00 para los ejercicios 2024 y 2025.

Conforme el programa amplíe su cobertura y consolide nuevas líneas de acción, podría valorarse la suficiencia de los recursos destinados a gastos de operación para mantener la calidad de los servicios.

Áreas de oportunidad:

Se considera conveniente incrementar el presupuesto para el programa, especialmente para:

- Gastos de operación: Actualmente solo el 3.4% del presupuesto se destina a gastos de operación (materiales, logística, producción de eventos).
- Es necesario mantener y ampliar la cobertura para llegar a más personas en situación de vulnerabilidad, especialmente en zonas de muy bajo IDS que aún no cuentan con PILARES.

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

El Programa Social "Talleres de Artes y Saberes Comunitarios PILARES" tiene un compromiso explícito con la inclusión y la equidad, lo cual se refleja en las Reglas de Operación y en las acciones implementadas durante 2025. A continuación, detallo las medidas adoptadas para impactar positivamente en las mujeres y en la población de la diversidad sexual:

a) Medidas para impactar en las mujeres:

Priorización en la selección de personas facilitadoras: Se procuró que al menos el 50% de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios culturales fueran mujeres, estableciendo criterios de selección que favorecen su participación, especialmente en disciplinas donde históricamente han estado subrepresentadas.

- De los 937 facilitadores que operaron en 2025, 546 fueron mujeres (58.3%), superando la meta establecida.

Focalización en la población usuaria femenina: La meta establecida en las Reglas de Operación es que el 58% de las personas usuarias sean mujeres (104,400 de 180,000). En la práctica, durante el periodo octubre 2024 - agosto 2025, el 66.2% de las personas usuarias fueron mujeres, lo que evidencia un cumplimiento amplio de este objetivo.

b) Medidas para impactar en la población LGBTTTIQ+:

- Inclusión explícita en las Reglas de Operación: Las Reglas de Operación 2025 incluyen a la población LGBTTTIQ+ como grupo de atención prioritaria, garantizando su acceso a los talleres y actividades del programa.

f) Atención a la diversidad sexual en espacios comunitarios y educativos.

3. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LAS ACTIVIDADES

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

Ninguno. Desde 2024 se cuenta con el Sistema Integral de Registro de Información (SIRI):

El **SIRI** constituye nuestra herramienta principal para el registro y monitoreo de las actividades. A través de esta plataforma digital:

- **Registro de actividades:** Las personas talleristas registran de manera permanente y regular las actividades realizadas.
- **Generación de reportes mensuales:** Del SIRI se generan informes mensuales por persona facilitadora que incluyen las actividades realizadas en los días y horarios correspondientes y el número de personas usuarias que asistieron.
- **Validación de cumplimiento:** validan el cumplimiento de las 90 horas mensuales (80 horas frente a grupo y 10 horas para difusión, capacitación y actividades culturales).

b) Supervisión territorial por la Subcoordinación Territoriales de Cultura:

Asimismo, las **20 personas Subcoordinadoras Territoriales de Cultura** realizan visitas periódicas a los PILARES para:

1. **Supervisar el desempeño** de las personas talleristas en campo, verificando la puntualidad, la regularidad de las sesiones y la calidad de los contenidos.
2. **Detectar y atender incidencias:** Identificar a las personas talleristas que están incumpliendo con la numeralia esperada de usuarios y sugerir acciones para mejorar su desempeño.
3. **Implementar instrumentos de seguimiento** que permitan contar con elementos para realizar evaluaciones cualitativas y cuantitativas.
4. **Acompañar y asesorar** a las personas talleristas para elevar la calidad del servicio que prestan a la comunidad.

c) Reportes y entregables de las personas talleristas:

Las talleristas están obligadas a:

2. **Entregar informes y reportes de actividades** en tiempo y forma, en los plazos establecidos por la Dirección de Cultura Comunitaria.
3. **Realizar el registro en tiempo y forma** en el SIRI de los datos correspondientes a sus talleres y asistencias.
4. **Garantizar la difusión de sus talleres** mediante activaciones en territorio y clases muestra para asegurar el cumplimiento de las metas de beneficiarios finales.

d) Monitoreo de metas y resultados:

La Dirección de Cultura Comunitaria realiza:

3. **Seguimiento mensual** de los datos obtenidos a través del SIRI, a través del área de estadística.
4. **Revisión mensual** de los informes de actividades para verificar el cumplimiento de metas y hacer las adecuaciones que se consideren pertinentes.
5. **Análisis trimestral** de los indicadores de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) para evaluar el avance del programa y ajustar estrategias.

e) Evaluación de satisfacción de personas usuarias:

En 2024 y 2025 se aplicó una **encuesta de satisfacción** a 1,020 personas usuarias, que nos permitió:

4. Conocer la percepción de las personas usuarias sobre la calidad de los talleres, el trato del personal y el impacto del programa en su calidad de vida.
5. Identificar áreas de mejora en la gestión y la operación del programa.
6. Contar con elementos para la mejora continua y la toma de decisiones.

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

Como en cualquier programa de gran escala y complejidad, durante 2025 identificamos algunos efectos no previstos que, si bien no estaban contemplados inicialmente, han sido abordados con estrategias específicas:

Rotación de talleristas y dificultades operativas

1. Las comunidades generan vínculos afectivos con las personas talleristas que las atienden, lo que crea un sentido de pertenencia y confianza. No obstante, debido a la naturaleza del Programa y lo establecido en sus Reglas de Operación, las personas talleristas deben rotar entre distintos PILARES para cubrir la demanda y garantizar la justicia territorial. Esta rotación genera inconformidad en las comunidades, que muestran resistencia o aprensión hacia la llegada de nuevos facilitadores.
2. Además, si bien la mayoría de los talleristas mantienen un alto nivel de compromiso, se ha identificado que la rotación se ve agravada por condiciones adversas: apoyos económicos insuficientes para cubrir sus necesidades básicas, largos tiempos de traslado y horarios poco flexibles. Estas dificultades incrementan el riesgo de deserción y afectan la continuidad del servicio.
3. Las capacitaciones han sido muy enriquecedoras en contenido. Sin embargo, la alta frecuencia con que se han programado, sumado a que la mayoría han sido eventos presenciales, ha provocado que las personas talleristas deban salir de sus espacios de manera recurrente. Esta situación ha generado cierta saturación y ha dificultado mantener el ritmo operativo habitual.

Medidas implementadas o previstas para la solución:

1. Se promueve la integración activa de los talleristas en las nuevas comunidades, facilitando procesos de presentación, adaptación y convivencia que ayuden a las comunidades a recibir y aceptar a las nuevas personas facilitadores.
2. Las personas Subcoordinadoras Territoriales realizan un seguimiento personalizado y periódico con cada tallerista, con el fin de detectar y atender oportunamente sus problemáticas (logísticas o emocionales) antes de que deriven en bajas o renunciaciones.
3. Espaciar las capacitaciones en el tiempo, distribuyéndolas de manera más equilibrada a lo largo del calendario, para evitar acumulación y dar a las personas talleristas tiempo para asimilar y aplicar lo aprendido. Además de ofrecer opciones de participación virtual o por turnos, de modo que las personas talleristas puedan acceder a la formación sin tener que abandonar sus espacios.

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

Actualización de la página web y redes sociales:

- III. Mantener actualizada la página de PILARES y el SIRI de acuerdo con las necesidades del servicio de cultura.
- IV. Asegurar que la información de las actividades y eventos se actualice en tiempo real en las páginas de las diferentes redes sociales.

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

En términos generales, se considera que los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2025 son adecuados, ya que mantienen congruencia con los objetivos del Programa Social y permiten dar seguimiento tanto a la cobertura de atención como al desarrollo de las principales acciones previstas en su operación. Asimismo, la MIR incorpora indicadores estratégicos y de gestión que facilitan el monitoreo del cumplimiento de las metas establecidas.

Entre sus principales fortalezas destacan:

- La adecuada articulación entre los niveles de Fin, Propósito, Componentes y Actividades, lo que permite dar seguimiento a la lógica de intervención del programa.
- La incorporación de indicadores que no sólo miden la atención de personas usuarias, sino también la permanencia en los procesos formativos, la realización de acciones culturales comunitarias y la integración de equipos de trabajo colaborativo, lo que amplía el análisis del desempeño del programa.
- La posibilidad de desagregar la información por variables como sexo, edad, disciplina y alcaldía, lo que favorece el análisis de la cobertura y la atención a grupos prioritarios.

Como oportunidad de mejora, podría valorarse el fortalecimiento gradual de los indicadores orientados a medir los resultados obtenidos en las personas usuarias, de manera complementaria a los indicadores de cobertura y gestión ya existentes. Ello permitiría contar con mayores elementos para identificar los efectos del programa en el acceso y ejercicio de los derechos culturales, sin perder la consistencia metodológica de la MIR.

4. RESULTADOS

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

Durante el ejercicio fiscal 2025, el Programa Social "Talleres de Artes y Saberes Comunitarios PILARES" ha alcanzado resultados sobresalientes que superan las metas establecidas y evidencian el impacto positivo del programa en las comunidades de la Ciudad de México.

Resultados en cobertura y participación:

La meta de personas usuarias fue superada en un 9.2%, alcanzando 196,488 personas atendidas en el ejercicio fiscal 2025. Este resultado refleja la alta demanda de servicios culturales en las comunidades y la efectividad de las estrategias de operación del programa.

GRUPO ETARIO	Hombres	Mujeres	Total general
PRIMERA INFANCIA (0 AÑOS - 5 AÑOS Y 11 MESES)	4,941	5,368	10,309
NIÑEZ (6 AÑOS - 11 AÑOS Y 11 MESES)	15,317	20,432	35,749
ADOLESCENCIA (12 AÑOS - 17 AÑOS Y 11 MESES)	12,920	15,880	28,800
JÓVENES (18 AÑOS - 29 AÑOS Y 11 MESES)	11,481	20,963	32,444
PERSONAS ADULTAS (30 AÑOS - 64 AÑOS Y 11 MESES)	15,688	54,588	70,276
PERSONAS MAYORES (65 AÑOS EN ADELANTE)	5,210	13,700	18,910
TOTAL	65557	130931	196488

Resultados por sexo:

- **Mujeres: 130,931 (66.6%)**
- **Hombres: 65,557 (33.4%)**
- **Total: 196,488 (100%)**

La participación femenina es mayoritaria, representando el 66.6% del total de personas usuarias, superando ampliamente la meta del 58% establecida en las Reglas de Operación. Esto confirma que el Programa está logrando su objetivo de llegar prioritariamente a mujeres, quienes tradicionalmente tienen menos acceso a espacios de formación cultural y artística.

En 2025, se establecieron alianzas clave que han fortalecido la oferta cultural del Programa, entre las que destacan:

- **Cineteca Nacional:** Creación de la **Cineteca PILARES** con ciclos de Cine Mexicano de las décadas de los 70 y 80 en 52 Cineclubes PILARES.

- **Fondo de Cultura Económica (FCE):** Capacitación de los promotores culturales para el fortalecimiento de la operación de los Clubes de Lectura en PILARES e incremento de los acervos bibliográficos con los que cuentan para realizar sus actividades de fomento del gusto por la lectura.
- **FILIJ:** Colaboración con actividades y talleres relacionados con el fomento del gusto por la lectura en esta feria del libro infantil y juvenil.
- **Universidad Autónoma Metropolitana (UAM):** Participación en el Festival "Vamos a la UAM" y colaboración interinstitucional.
- **Secretaría de Cultura CDMX:** Proyecto "**Cuicatli, la Ciudad que Suenas**" con presentaciones dominicales en espacios públicos.
- **SECTEI:** Educación PILARES. Colaboración con talleres de diferentes expresiones artísticas en escuelas de educación primaria y secundaria en la Ciudad de México.
- **Secretaría de Gobierno de la Ciudad de México:** Participación en los **Festivales Casa por Casa** en diferentes colonias de la Ciudad de México, en colaboración con talleristas y elencos conformados por usuarios de los talleres de artes escénicas en PILARES.

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

Con base en la experiencia adquirida durante 2025 y los resultados alcanzados, se formulan las siguientes propuestas para mejorar los resultados del programa en 2026:

a) Fortalecer las estrategias de permanencia y desarrollo de las personas facilitadoras de servicios.

Implementar acciones que favorezcan la permanencia y el desarrollo profesional de las personas talleristas y de las figuras de coordinación, mediante esquemas de reconocimiento institucional, acompañamiento técnico, intercambio de buenas prácticas y oportunidades de formación continua. Estas acciones contribuirían a consolidar los equipos de trabajo, fortalecer la calidad de la oferta cultural y dar continuidad a los procesos comunitarios desarrollados en las sedes PILARES.

b) Consolidar la capacitación y actualización permanente de las personas facilitadoras.

Fortalecer la oferta de capacitación estratégica dirigida a personas talleristas y figuras de coordinación mediante contenidos relacionados con pedagogía artística y comunitaria, perspectiva de género, inclusión, accesibilidad, gestión cultural y

estrategias para la atención de grupos con características y necesidades diversas. El fortalecimiento de estas competencias contribuirá a mejorar la calidad de los procesos formativos y la experiencia de las personas usuarias.

c) Fortalecer los mecanismos de seguimiento y acompañamiento territorial.

Consolidar espacios periódicos de coordinación entre las Coordinaciones Académicas, las Subcoordinaciones Territoriales y las personas facilitadoras, con el propósito de identificar oportunamente necesidades operativas, compartir buenas prácticas y fortalecer la implementación de los talleres en las sedes PILARES.

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

Fortalecimiento de la participación femenina:

- El 66.2% de las personas usuarias son mujeres, lo que demuestra que el programa está llegando de manera efectiva a las mujeres y ofreciéndoles espacios de formación, expresión y desarrollo personal.
- El 58.3% de las personas facilitadoras son mujeres, lo que evidencia un compromiso con la profesionalización y el liderazgo femenino en el ámbito cultural.
- Los talleres incluyen contenidos de sensibilización sobre prevención de la violencia de género, identificación de tipos de violencia y rutas de atención.
- Espacios como Bebetecas y Ludotecas promueven la corresponsabilidad en el cuidado y rompen con los estereotipos de género.
- La participación de mujeres como coordinadoras académicas, subcoordinadoras territoriales y talleristas visibiliza el liderazgo de las mujeres en el ámbito cultural y comunitario.

Población indígena:

- La disciplina de Patrimonio, Saberes y Diversidad Funcional promueve la enseñanza de 13 lenguas originarias y la preservación de saberes tradicionales (medicina tradicional, cocina tradicional, bordado tradicional).
- El Festival de la Diversidad Lingüística y otras actividades visibilizan y celebran la riqueza cultural de los pueblos originarios.

Población LGBTTTIQ+:

- Las Reglas de Operación incluyen explícitamente a la población LGBTTTIQ+ como grupo de atención prioritaria.
- Los contenidos de los talleres abordan temas de diversidad sexual y prevención de la discriminación.
- En eventos masivos como el Desfile de Día de Muertos y el Festival de la Diversidad Lingüística se visibiliza a la población LGBTTTIQ+ a través de comparsas, performances y actividades artísticas que celebran la diversidad.

Primera infancia y adolescencia:

- Las Bebetecas y Ludotecas ofrecen espacios seguros y enriquecedores para el desarrollo integral de las infancias, fortaleciendo los vínculos con sus cuidadores.
- Los talleres de verano y las actividades diseñadas para niñez y adolescencias promueven su creatividad, expresión y desarrollo socioemocional.
- Personas adultas mayores:
- Los talleres ofrecen espacios de participación y envejecimiento activo para las personas adultas mayores, contribuyendo a su bienestar y calidad de vida.
- Actividades como los cineclubes, clubes de lectura y talleres de artes plásticas brindan oportunidades de aprendizaje y socialización.

HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

MATRIZ DE HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA					
CATEGORÍAS	ÁREAS DE MEJORA	SUGERENCIAS DE MEJORA	UNIDAD RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO	PLAZO DE CUMPLIMIENTO	MEDIO DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO
1. Entrega de material suficiente.	Suficiencia de insumos para la gratuidad.	Incrementar la dotación de suministros técnicos a las 11 disciplinas, ya que el 40% de los usuarios reporta gastos adicionales, principalmente en materiales	Dirección de Administración y Finanzas.	Permanente.	Reportes de entrega de materiales a centros.

		(311 menciones).			
2.Cobertura.	Equilibrio en la distribución territorial.	Fortalecer la oferta cultural en alcaldías con menor participación proporcional (ej. Milpa Alta y Cuajimalpa) para descentralizar el impacto concentrado actualmente en Iztapalapa y GAM (35.4%).	Dirección de Cultura Comunitaria.	Anual.	Padrón de beneficiarios desagregado por alcaldía.
3.Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias.	Conocimiento de mecanismos de exigibilidad.	Implementar una campaña de difusión física y digital en los 300 centros sobre los derechos ciudadanos y medios para interponer quejas (buzones y correo oficial), dado que el 31.1% desconoce estos mecanismos.	Dirección de Operación de Servicios de Educación Comunitaria.	Anual	Materiales de difusión (carteles/flyers) instalados en sedes.

V MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS

Para el ejercicio fiscal 2025, la evaluación de la satisfacción de las personas usuarias se basó en la aplicación de un cuestionario estructurado de 40 reactivos.

Este instrumento se diseñó para medir 9 dimensiones clave: Social-educativa, Expectativas, Imagen del programa, Calidad de la Gestión, Calidad del Beneficio, Contraprestación, Participación y Cohesión Social, Satisfacción y Quejas o Sugerencias:

DIMENSIONES	INDICADORES
Social educativa (15)	Información general del usuario (sexo, edad, alcaldía en que reside, auto adscripción como indígena o afrodescendiente, condición de discapacidad, ocupación, etc.).
Expectativas (4)	Medios de difusión por los que se enteró de la existencia del programa. Tiempo que lleva como beneficiario(a) del programa. Medida en que el programa le ayudaría a aprender un oficio, emprender un negocio o participar en una cooperativa. Nivel de confianza al inscribirse en un programa de gobierno.
Imagen del programa (2)	Información proporcionada por el programa (convocatoria, Reglas de operación, requisitos, etc.) Conocimiento de los servicios que otorga el programa.
Calidad de la Gestión (4)	Valoración de los trámites realizados para su incorporación al programa. Valoración del proceso de registro al programa. Calidad de los servicios prestados por los talleristas. Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa.
Calidad del Beneficio (3)	Medida en que los servicios otorgados responden a necesidades de superación. Contribución del programa al mejoramiento de la calidad de vida. Calificación de los servicios otorgados por los beneficiarios facilitadores de servicios.
Contraprestación (3)	Gastos adicionales generados por la participación en el programa. Tipos de gastos generados. Modificación de actividades cotidianas generadas por la asistencia a las actividades del programa.
Participación y cohesión	Participación en actividades comunitarias previo a la incorporación al

DIMENSIONES	INDICADORES
social (3)	programa Participación en actividades comunitarias luego de haberse incorporado al programa. Medida en que el programa ha favorecido la integración familiar.
Satisfacción (5)	Cumplimiento de las expectativas previas a la incorporación al programa. Nivel de satisfacción con los servicios otorgados por el programa Valoración de la labor de los servidores públicos encargados de la implementación del programa. Valoración integral del programa Recomendación del programa a otras personas
Quejas o sugerencias (2)	Conocimiento de mecanismos para atender quejas y sugerencias Experiencias en la presentación de quejas y sugerencias

La estrategia de levantamiento se centró en una muestra de 1,020 personas, distribuidas en las 16 alcaldías, con una mayor concentración en Gustavo A. Madero e Iztapalapa.

Los recursos empleados incluyeron plataformas digitales para el registro y sistematización de datos, para asegurar la trazabilidad de la información.

Metodología

Año 2024: Se aplicó una encuesta a 1,020 personas usuarias del programa.

Año 2025: Se aplicó una encuesta a 1,020 personas usuarias del programa.

En ambos años, la muestra se diseñó para ser representativa de la población beneficiaria, considerando la distribución por sexo, edad, alcaldía y disciplina artística.

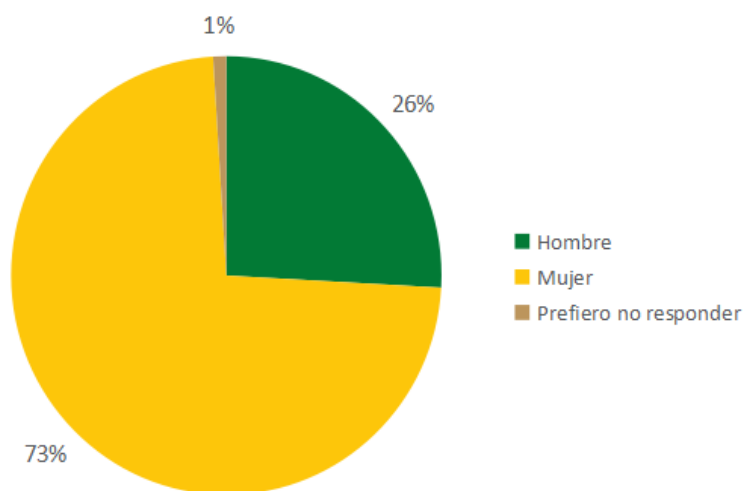
A continuación, se exponen datos y gráficos proporcionados por la Subdirección de Evaluación y Estadística adscrita al Subsistema de Educación Comunitaria PILARES.

DIMENSIÓN SOCIAL-EDUCATIVA

Sexo / 2024



Distribución de la muestra por sexo 2025

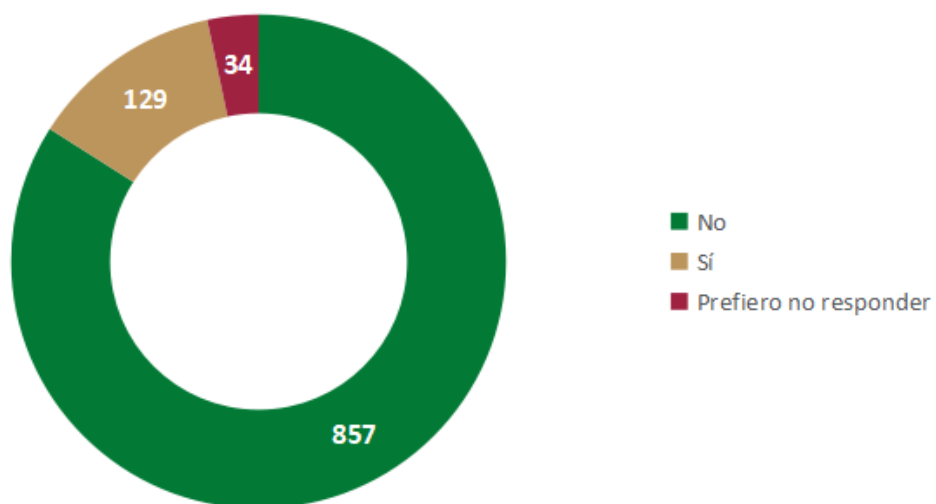


¿Se reconoce como parte de la población LGBTTTIQ+?

2024

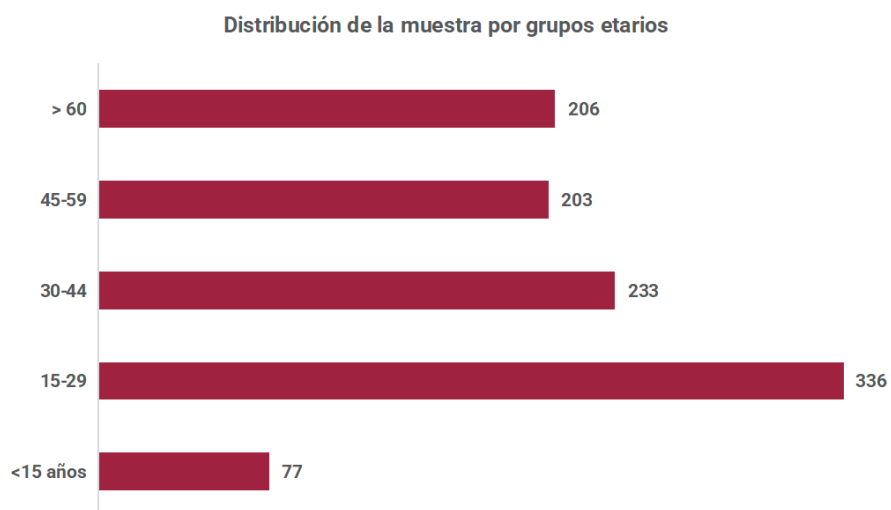


Distribución de la muestra por sexo 2025



¿Cuántos años cumplidos tiene usted?

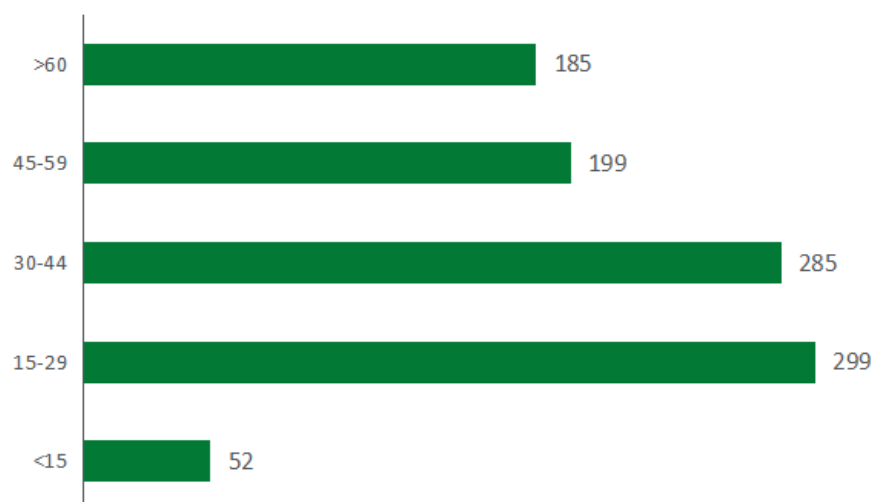
2024



¿Cuántos años cumplidos tiene usted?

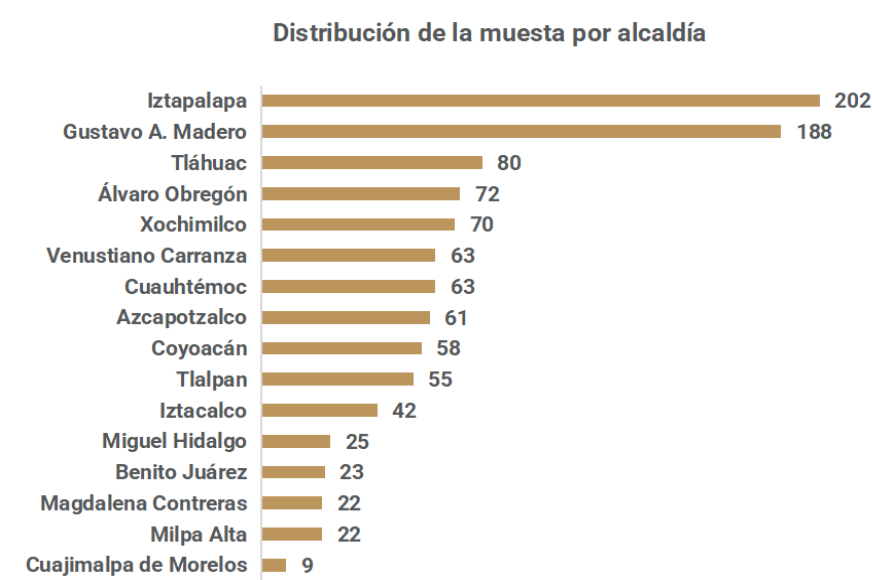
2025

Distribución de la muestra por grupos etarios 2025

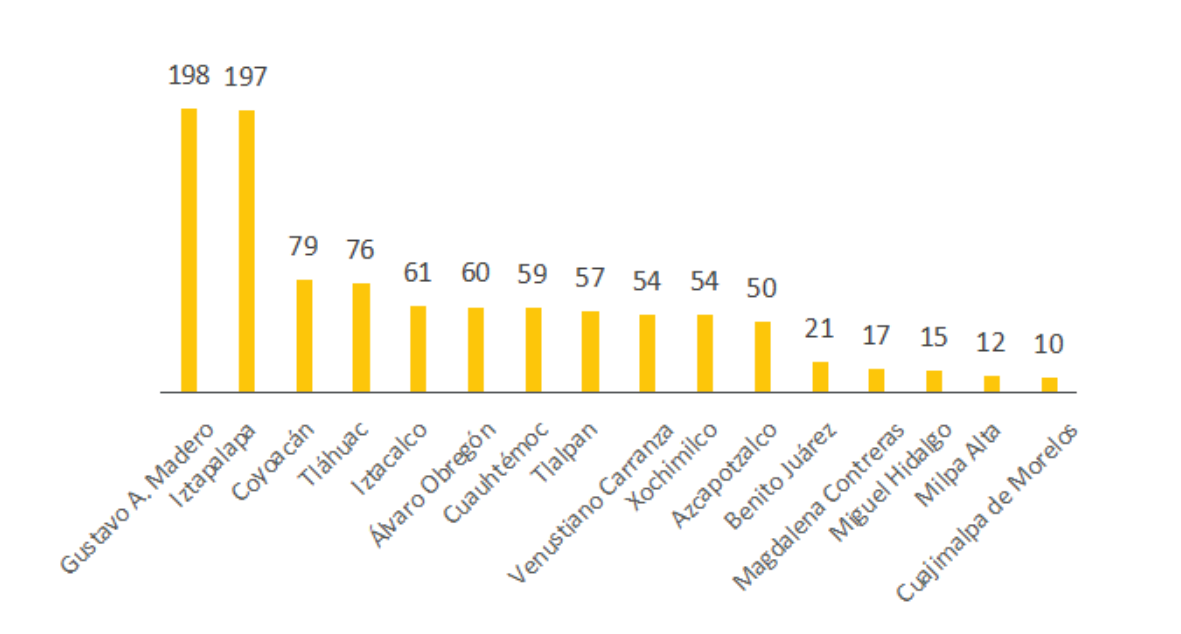


¿En qué alcaldía vive usted?

2024

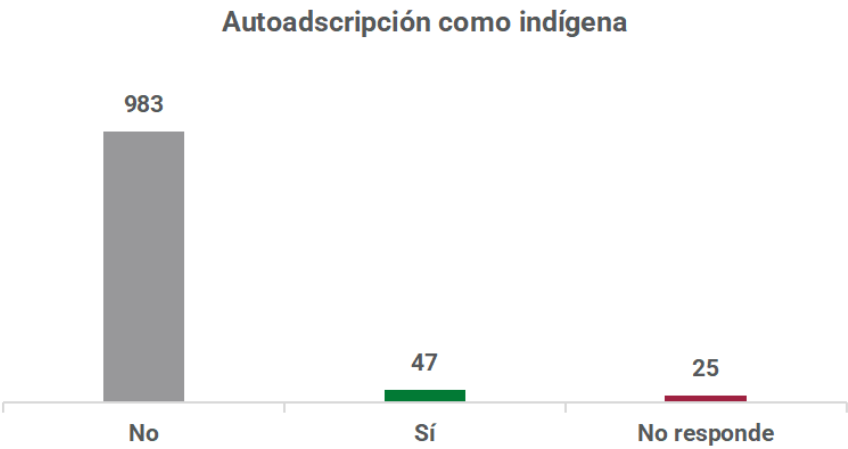


Distribución de la muestra por Alcaldía 2025

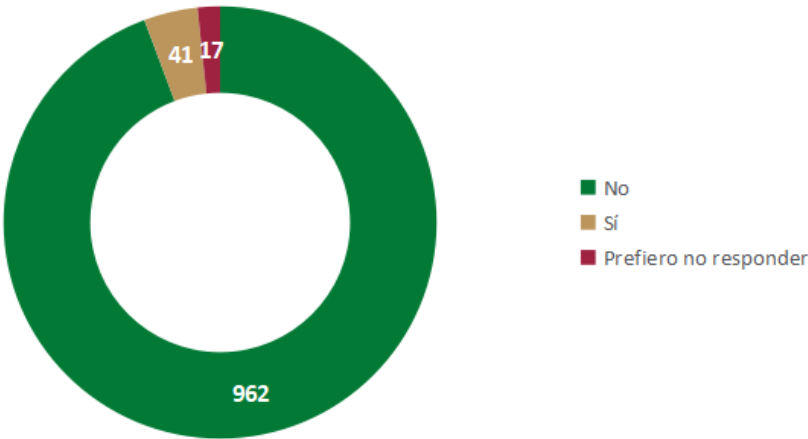


De acuerdo con su cultura, ¿se considera indígena?

2024

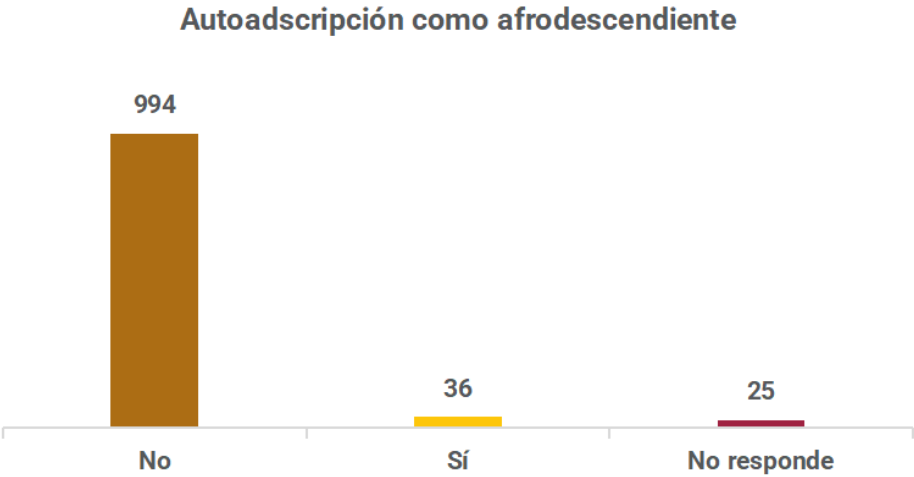


Auto adscripción como indígena 2025

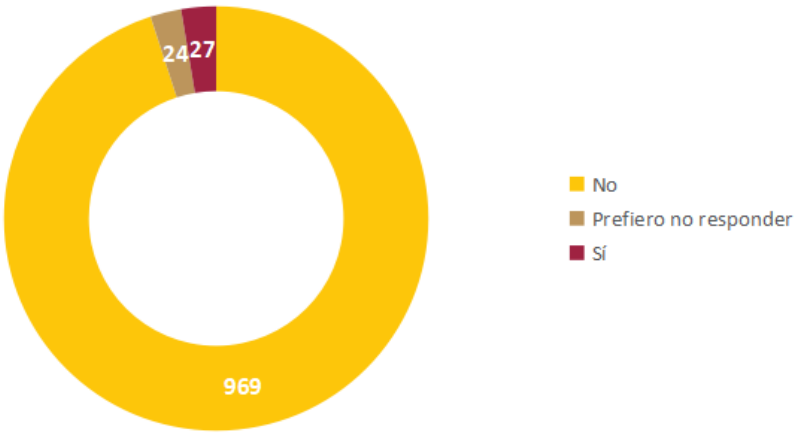


Por sus antepasados y de acuerdo con sus costumbres y tradiciones, ¿se considera afromexicano(a), negro(a) o afrodescendiente?:

2024



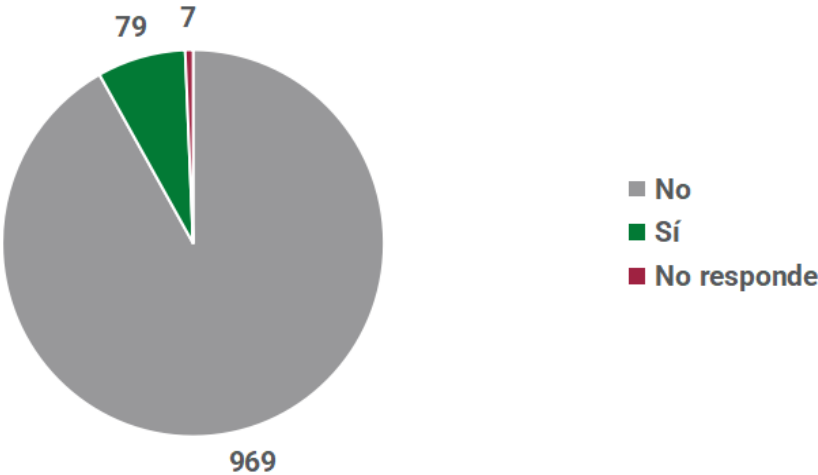
Auto adscripción como afrodescendiente 2025



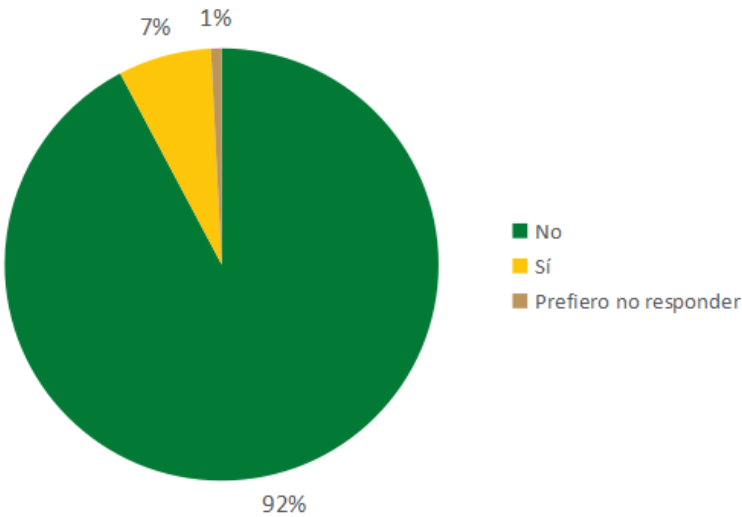
¿Tiene usted alguna discapacidad?

2024

Personal de la muestra con alguna discapacidad

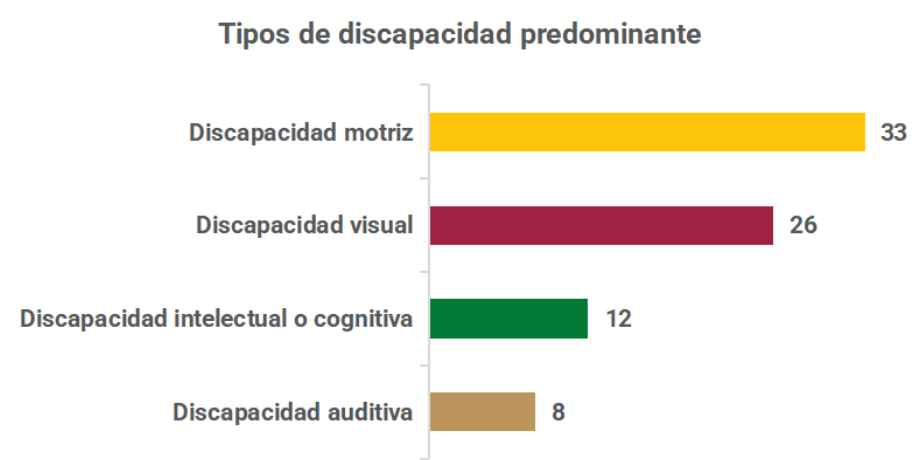


Personal de la muestra con alguna discapacidad 2025

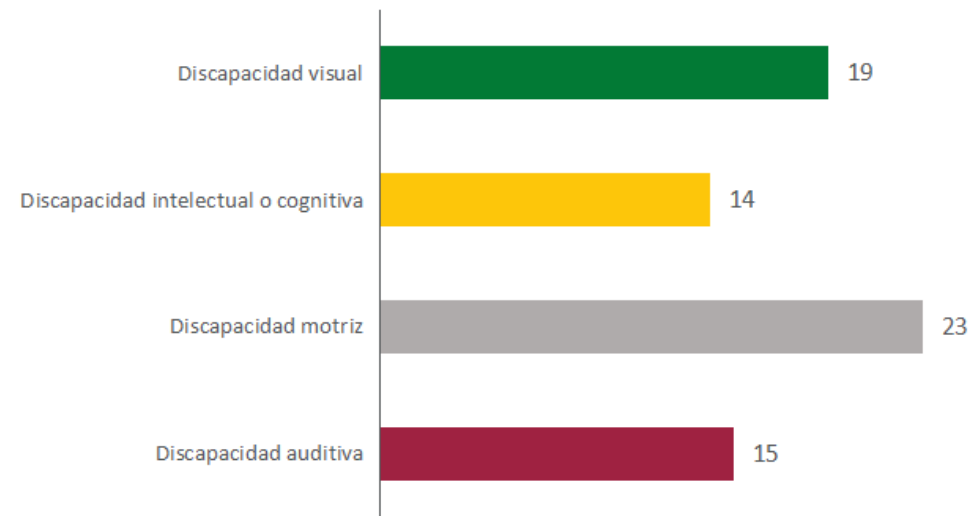


Tipo de discapacidad

2024



Tipos de discapacidad predominante 2025



¿Cuál es su principal ocupación?

2024



2025

Principal ocupación de las personas de la muestra 2025

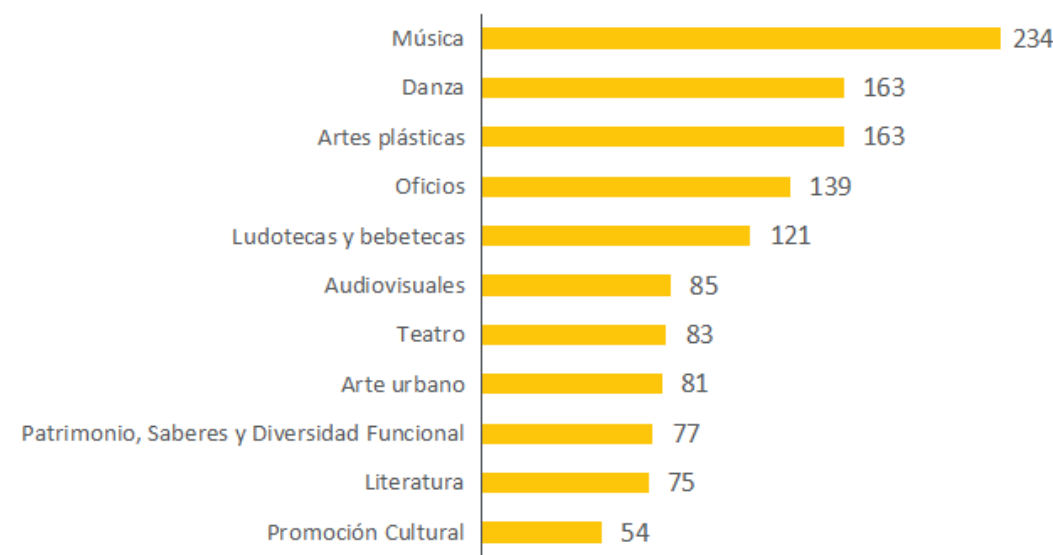


¿En qué actividades culturales participas? Puede seleccionar más de una opción

2024



Talleres en los que parte de la muestra ha participado 2025



La encuesta de satisfacción 2025 muestran que hubo una consolidación de la predominancia femenina, ya que mientras al cierre de 2024 las mujeres representaban el

65.8% de la comunidad usuaria, la muestra captada para la evaluación de 2025 elevó esta cifra al 73% (745 menciones), frente a un 26% de hombres.

En cuanto a la composición etaria y territorial, el Programa demuestra una sólida capacidad de convocatoria intergeneracional concentrada en zonas estratégicas. El segmento más numeroso en la muestra de 2025 fue el de jóvenes de 15 a 29 años con 299 menciones, seguido por los adultos de 30 a 44 años con 285, manteniendo la tendencia observada en 2024 de priorizar a la población juvenil.

Territorialmente, el impacto se localiza principalmente en alcaldías con menor Índice de Desarrollo Social, destacando Gustavo A. Madero e Iztapalapa con 198 y 197 encuestados respectivamente: El Programa garantiza el derecho a la cultura en los polígonos de mayor marginación.

Finalmente, el análisis de inclusión muestra un avance significativo en la atención a grupos históricamente excluidos, alineándose con los objetivos de diversidad del Subsistema PILARES: El 12.6% (129 personas) de los encuestados se reconoce como parte de la población LGBTTTIQ+, mientras que un 4% se auto adscribe como indígena y un 2.6% como afrodescendiente.

Asimismo, el 7% de la muestra reportó vivir con alguna discapacidad, principalmente motriz y visual, y se identificó que las ocupaciones predominantes son las labores del hogar (256 menciones) y los estudiantes (229 menciones), lo que confirma que el perfil de los beneficiarios satisfechos coincide con la población objetivo-establecida en el diagnóstico original del programa.

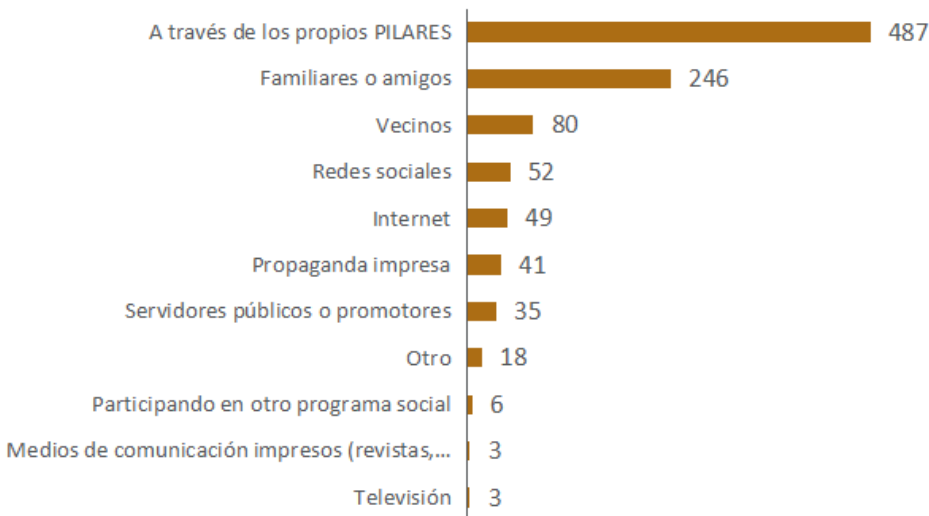
DIMENSIÓN EXPECTATIVAS

¿Cómo se enteró de la existencia del programa?

2024



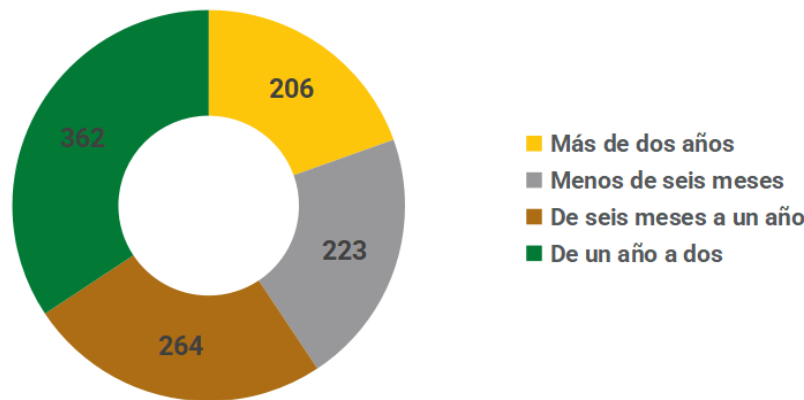
Vías de conocimiento de la existencia del programa 2025



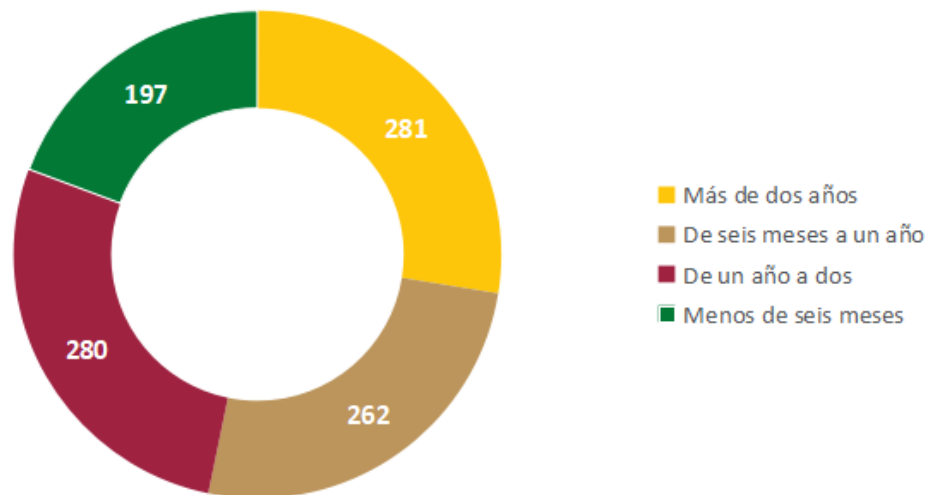
¿Cuánto tiempo lleva siendo beneficiario(a) del programa social?

2024

Tiempo como usuario del programa social

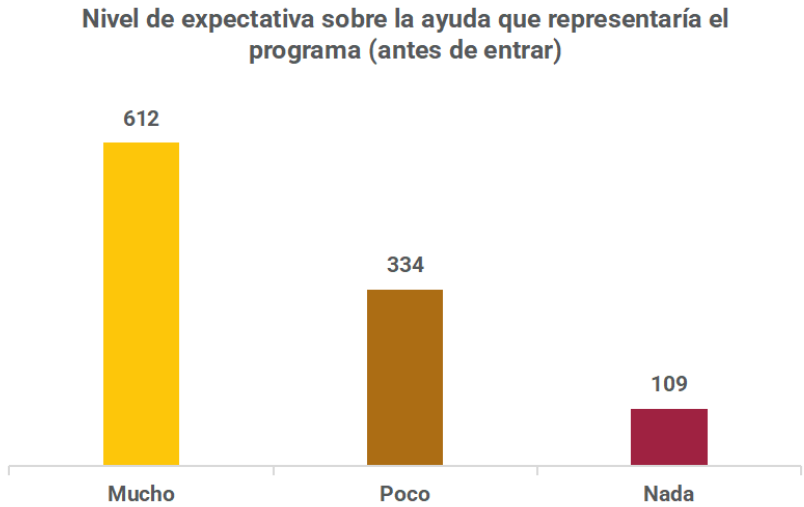


Tiempo como usuario del programa social 2025

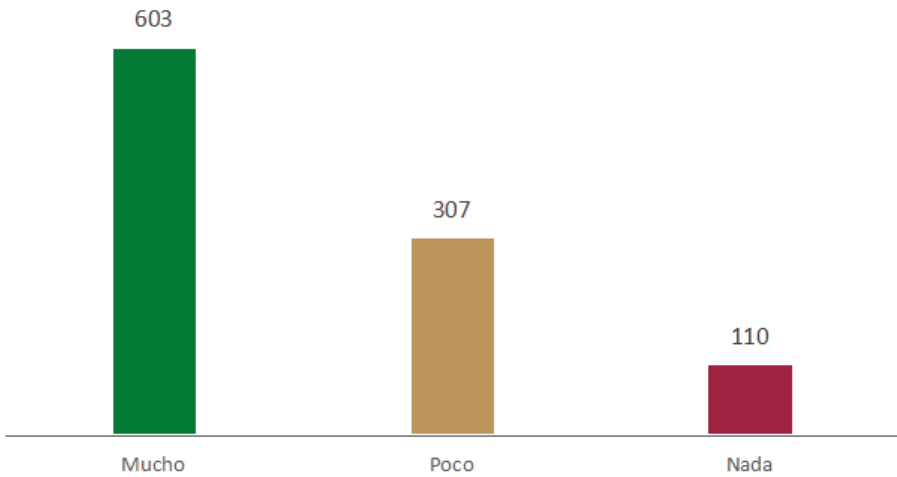


Antes de entrar al programa usted pensó que la medida en que éste le ayudaría a iniciar, continuar o concluir sus estudios era:

2024

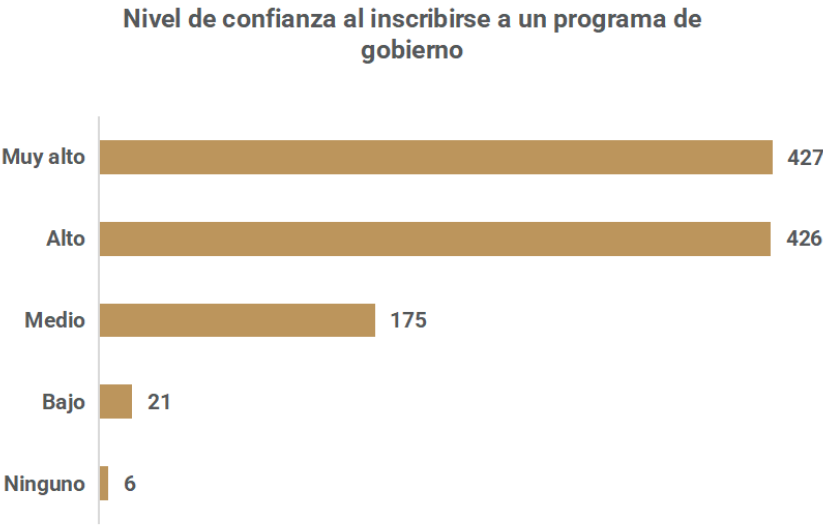


Nivel de expectativa sobre la ayuda que representaría el programa (antes de entrar) 2025

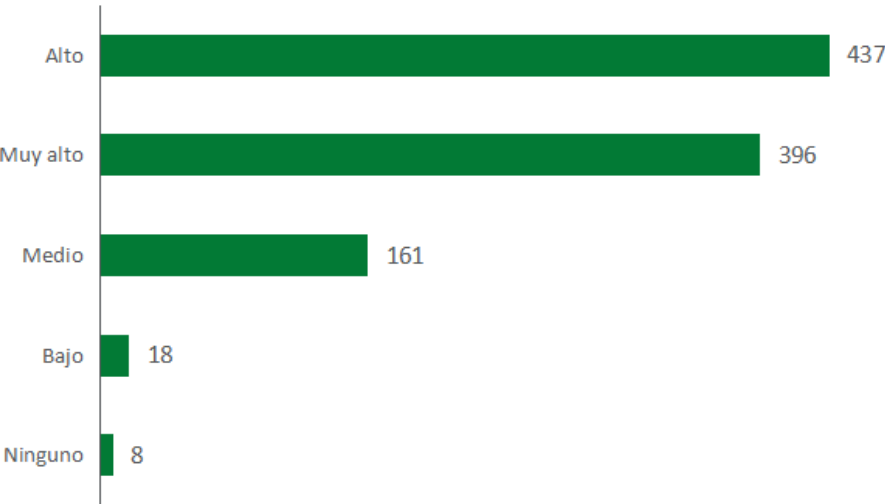


¿Qué nivel de confianza le generó inscribirse a un programa de gobierno?

2024



¿Qué nivel de confianza le generó inscribirse a un programa de gobierno? 2025



En 2025, se observa que el principal canal de difusión son los propios centros PILARES (487 menciones), seguidos por la recomendación de familiares o amigos (246 menciones) y vecinos (80 menciones).

Al contrastar esto con el cierre de 2024, periodo caracterizado por una intensa actividad de difusión masiva con eventos que alcanzaron a más de 1.4 millones de asistentes, se concluye que el Programa ha logrado transitar de una etapa de difusión masiva a una de consolidación territorial, donde la identidad del programa se fortalece a través del contacto directo y el "boca a boca" comunitario.

En cuanto al nivel de confianza institucional, los resultados de 2025 reflejan una legitimidad: el 81.6% de las personas encuestadas (833) reportó niveles de confianza "Alto" o "Muy alto" al inscribirse en este Programa: el alto nivel de confianza sugiere que se ha logrado romper barreras de escepticismo institucional en zonas de bajo Índice de Desarrollo Social.

Asimismo, antes de ingresar, el 59% de las personas usuarias (603) tenía una expectativa alta ("Mucho") sobre la ayuda que el Programa representaría para sus estudios.

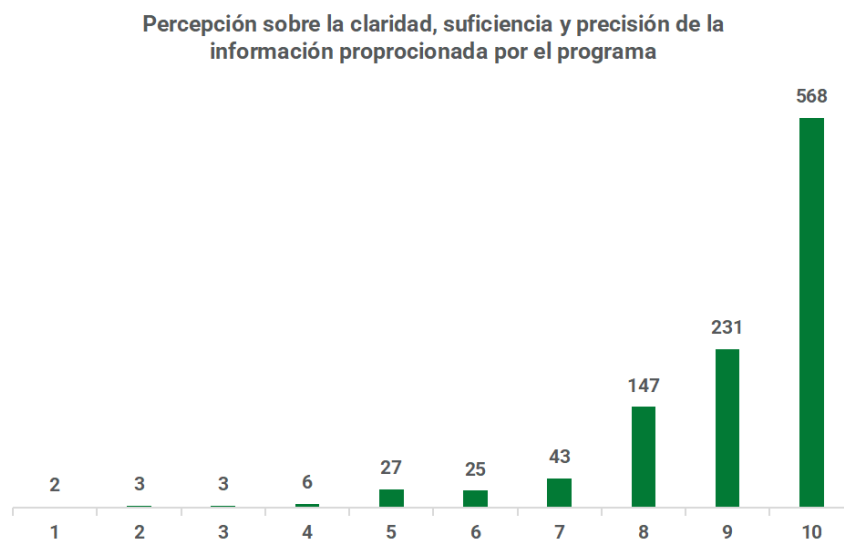
Finalmente, el análisis de la temporalidad en permanencia en los talleres revela una notable fidelidad de la comunidad usuaria: El 55% de la muestra en 2025 (561 personas) ha sido beneficiaria por más de un año (entre uno y más de dos años), lo que implica que una parte mayoritaria de la población satisfecha en 2025 es la misma que se incorporó durante el ejercicio 2024.

Esta continuidad demuestra que el programa no solo atrae a nuevas personas usuarias, sino que logra retenerlas, superando las expectativas iniciales y consolidando procesos formativos de largo aliento que, de acuerdo con los reportes operativos de 2024, son clave para la reconstrucción del tejido social y la resiliencia comunitaria.

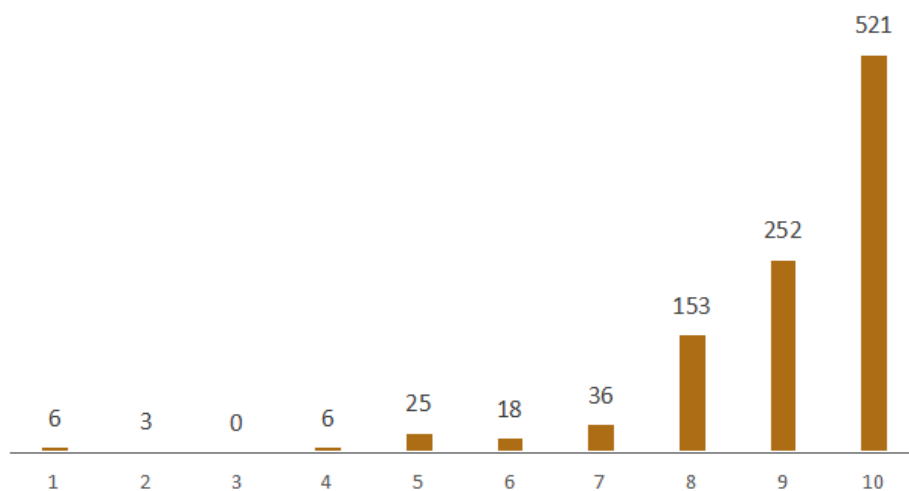
DIMENSIÓN IMAGEN DEL PROGRAMA

En una escala del 1 al 10, donde 1 es lo más bajo y 10 lo más alto. ¿Qué tan clara, suficiente y precisa le pareció la información proporcionada por el programa (Convocatoria, requisitos, reglas de operación, etc.)?

2024

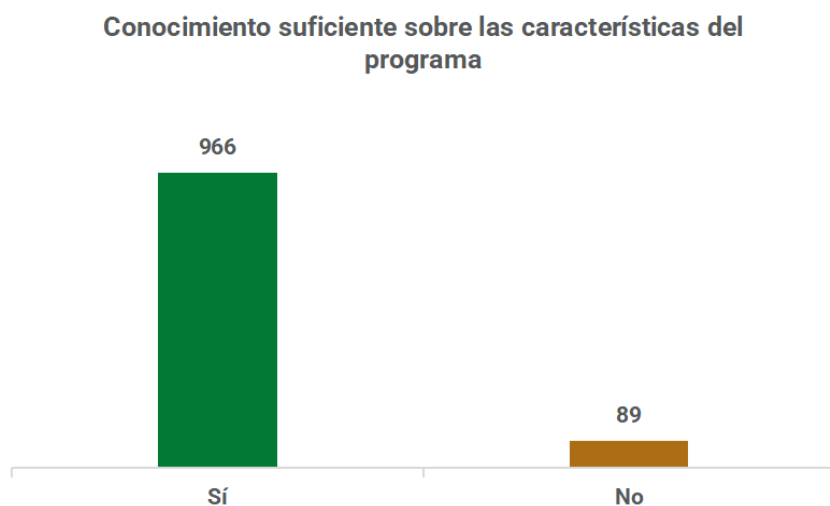


Percepción sobre la claridad, suficiencia y precisión de la información proporcionada por el programa 2025

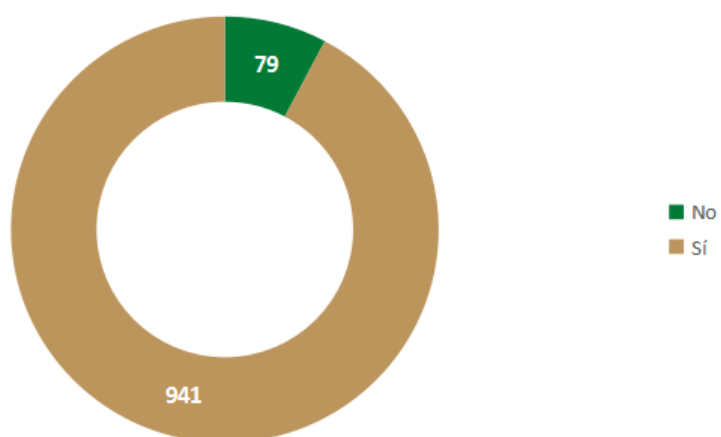


¿Considera que tiene conocimiento suficiente sobre las características de las asesorías, talleres y actividades impartidos en el programa?

2024



Conocimiento suficiente sobre las características del programa 2025



En el ejercicio 2025, se observa una consolidación en la identidad y transparencia del programa, ya que en una escala del 1 al 10, la calificación predominante otorgada a la claridad, suficiencia y precisión de la información (convocatorias, reglas de operación y requisitos) fue la máxima, con 521 menciones con 10, seguidas de 252 menciones con 9.

Este alto nivel de aprobación, donde más del 90% de la muestra otorga calificaciones entre 8 y 10, señala que las estrategias de difusión establecidas han sido efectivas para transmitir las normas y beneficios del Programa a la población objetivo.

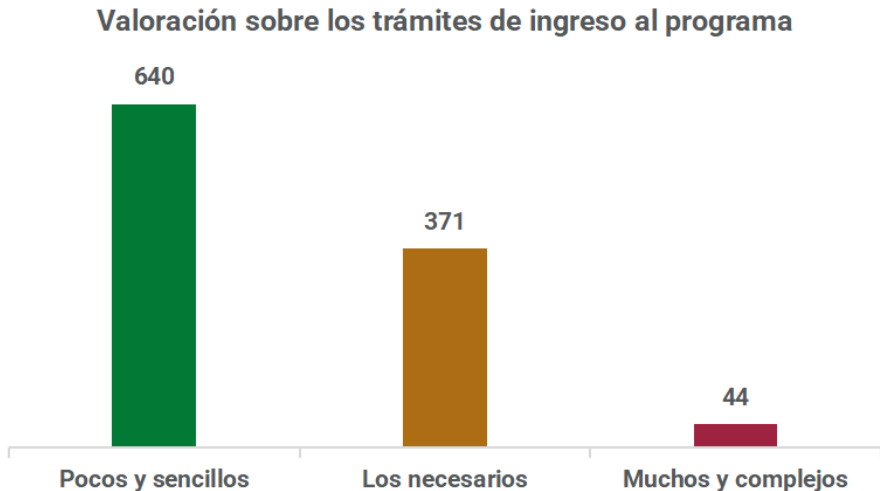
En cuanto al conocimiento de los servicios, los resultados de 2025 muestran una comunidad usuaria altamente informada, con 941 personas (92.2% de la muestra) que manifiestan tener un conocimiento suficiente sobre las características de las asesorías y talleres, frente a solo 79 que indican lo contrario. Al contrastar estos datos con el contexto de 2024, año en el que el Programa inició su transición operativa bajo el Subsistema PILARES, los resultados de 2025 evidencian una consolidación de su imagen pública.

Mientras que en 2024 el enfoque estuvo en la difusión masiva para atraer a más de 262 mil usuarios al cierre del año, en 2025 la percepción de los beneficiarios refleja un entendimiento de la oferta cultural, lo que facilita la apropiación de los espacios y garantiza el ejercicio efectivo de sus derechos culturales.

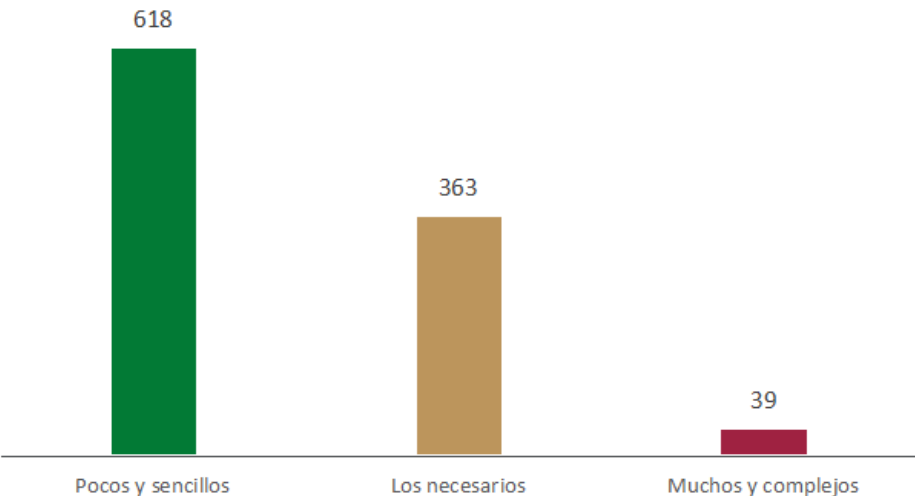
DIMENSIÓN CALIDAD DE LA GESTIÓN

¿Cómo fueron los trámites realizados para su incorporación al programa?

2024



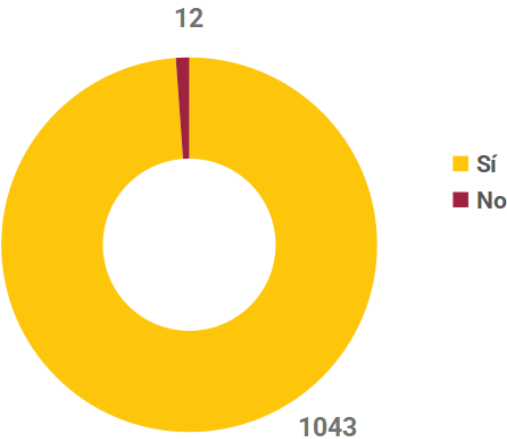
Valoración sobre los trámites de ingreso al programa 2025



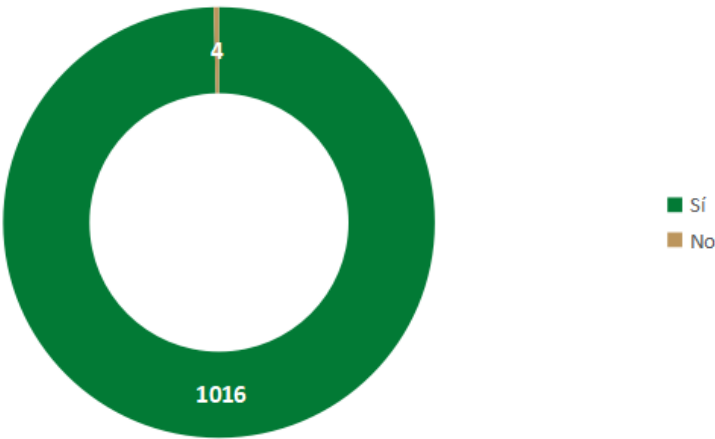
¿Su proceso de registro al programa fue sencillo, ágil y transparente?

2024

Consideración sobre la sencillez, agilidad y transparencia del proceso de registro

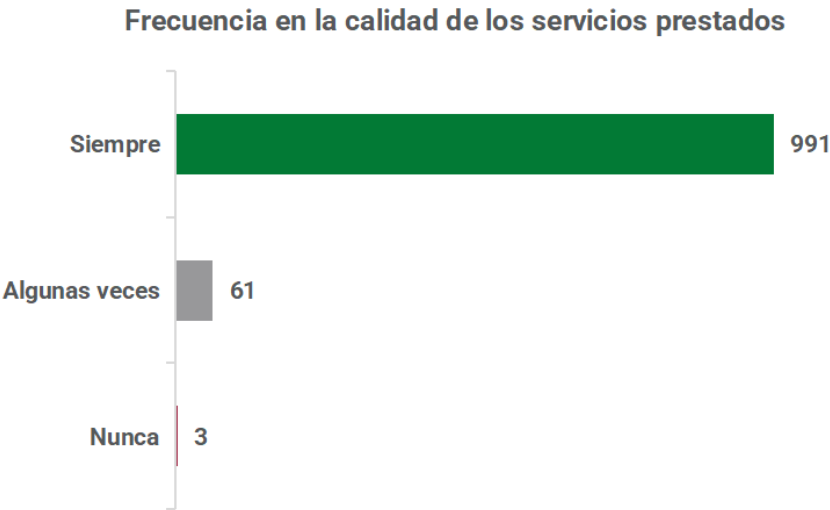


Consideración sobre la sencillez, agilidad y transparencia del proceso de registro 2025



¿Los servicios prestados por los docentes, talleristas y monitores fueron de calidad?

2024



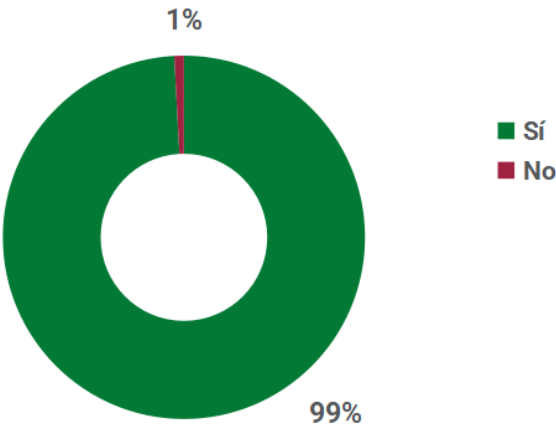
Frecuencia en la calidad de los servicios prestados 2025



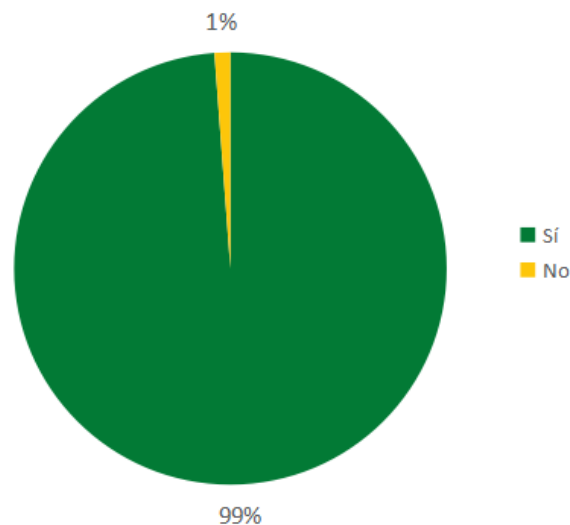
¿El trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso?

2024

Amabilidad y respeto en el trato del personal encargado de operar el programa



Amabilidad y respeto en el trato del personal encargado de operar el programa 2025



Durante el ejercicio 2025, el programa mostró una alta eficiencia en sus procesos de acceso: de las 1,020 personas encuestadas, 618 (60.6%) calificaron los trámites como "pocos y sencillos" y 363 (35.6%) como "los necesarios", lo que significa que el 96.2% de la población no percibió barreras burocráticas significativas para su ingreso: 1,016 personas usuarias (99.6%) consideraron su proceso de registro como "sencillo, ágil y transparente".

En cuanto a la ejecución de los servicios en los centros PILARES, la labor de las personas talleristas y docentes recibió una valoración sobresaliente por parte de la comunidad usuaria. El 95.6% de las personas encuestadas (975) afirmó que los servicios prestados por docentes y monitores fueron de calidad "Siempre", mientras que solo 45 personas indicaron que lo fueron "algunas veces". Este indicador es fundamental para el programa, ya que la calidad del servicio depende directamente de las habilidades pedagógicas y el compromiso comunitario de las personas facilitadoras, quienes actúan como el vínculo principal entre la institución y las personas beneficiarias finales.

El trato humano y el respeto a los derechos de las personas usuarias consolidan la imagen positiva de la gestión institucional: El 99% de la muestra reportó que el trato del personal operativo fue amable y respetuoso, bajo los principios de no discriminación e igualdad sustantiva.

Al contrastar estos resultados con el ejercicio 2024, año en el que el programa registró un alcance masivo de 262,059 personas usuarias en el cuarto trimestre, los datos de 2025 demuestran que el crecimiento en la cobertura no ha mermado la calidad de la atención. Por el contrario, la gestión ha logrado transitar de una etapa de expansión acelerada a una de consolidación cualitativa, donde los procesos administrativos son percibidos como ágiles y el servicio personal mantiene niveles de excelencia.

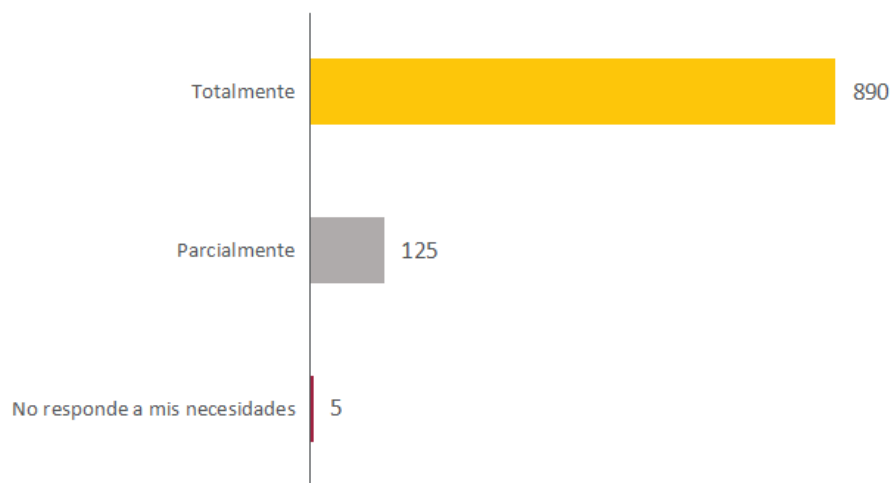
DIMENSIÓN CALIDAD DEL BENEFICIO

¿Las características de los servicios otorgados responden a sus necesidades de superación?

2024

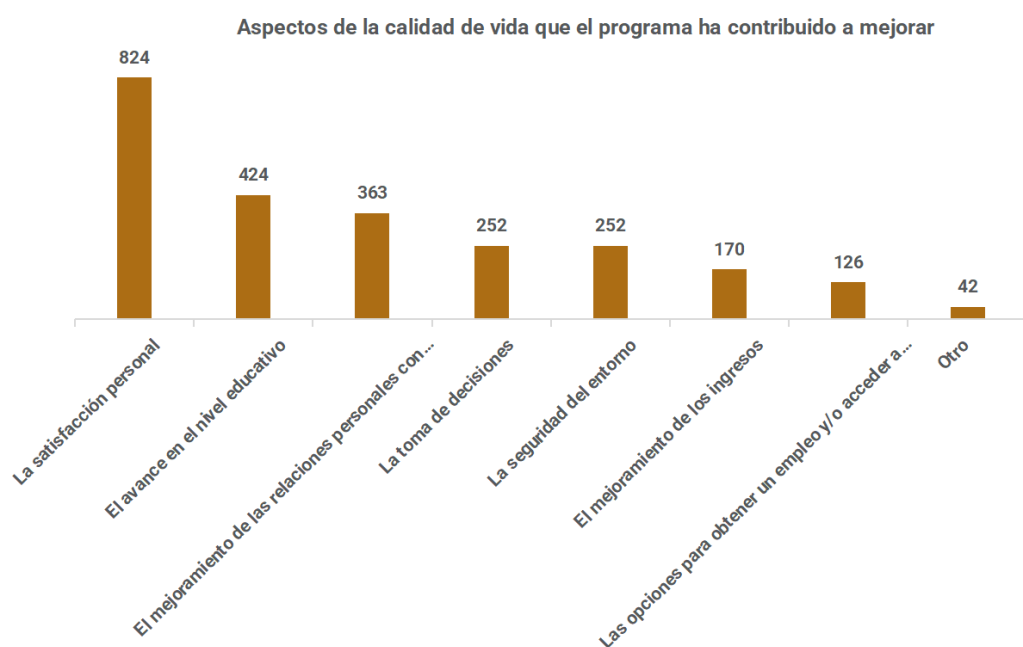


Medida en que el programa responde a las necesidades de superación 2025

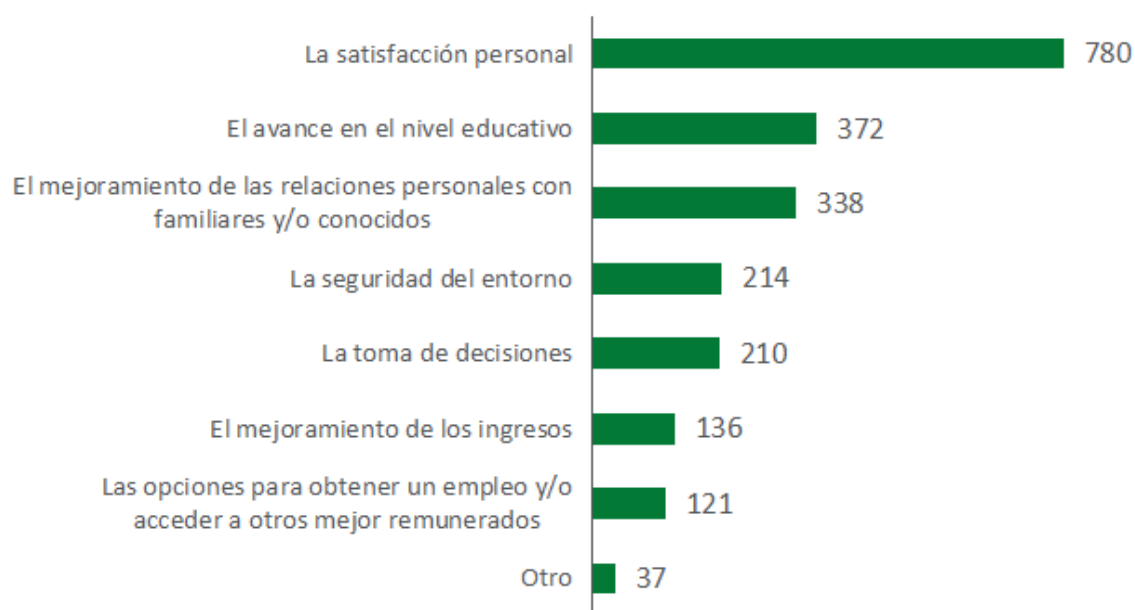


¿En qué aspectos de los señalados a continuación el programa ha contribuido a mejorar su calidad de vida?

2024

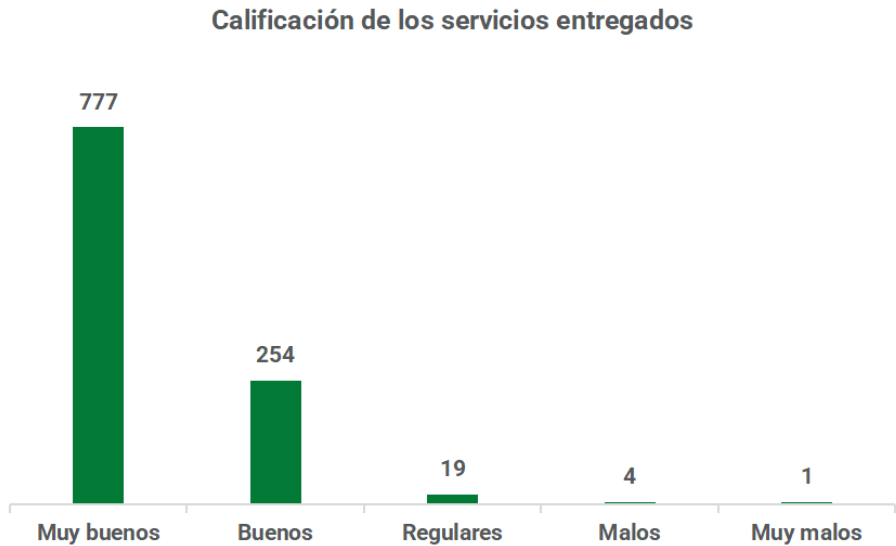


Aspectos de la calidad de vida que el programa ha contribuido a mejorar 2025

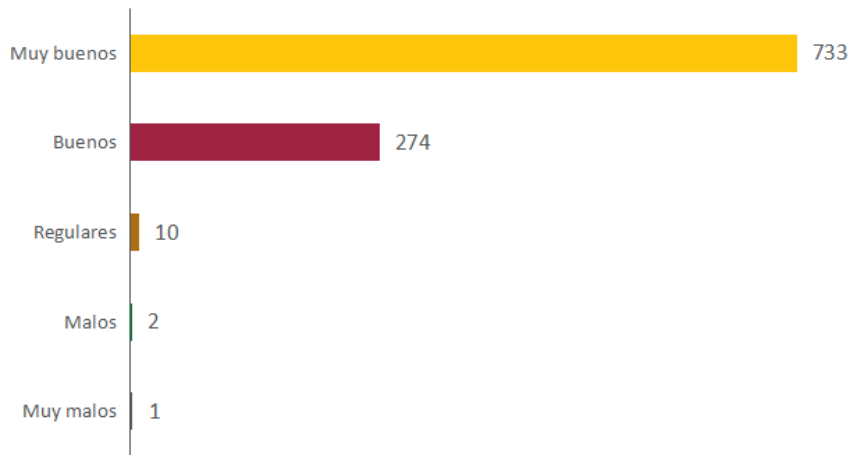


¿Cómo calificaría los servicios entregados?

2024



Calificación de los servicios entregados 2025



En el ejercicio 2025, los resultados reflejan una alta efectividad en el cumplimiento de estos objetivos, ya que el 87.3% de la muestra (890 personas) manifestó que las características de los servicios responden "Totalmente" a sus necesidades de superación, mientras que un 12.3% (125 personas) indicó que lo hacen de forma parcial. Este hallazgo valida que la

oferta de las 11 disciplinas está alineada con las expectativas de desarrollo personal y profesional establecidas en las Reglas de Operación.

En cuanto a la valoración cualitativa de los servicios recibidos, la percepción de la comunidad usuaria es predominantemente de excelencia: El 71.8% de personas encuestadas (733) calificó los servicios entregados como "Muy buenos" y un 26.8% (274 personas) como "Buenos", sumando un 98.6% de opiniones positivas sobre el desempeño de personas talleristas: esto asegura que el beneficio no se limite a la gratuidad, sino que mantenga estándares pedagógicos que fomentan el aprendizaje profundo y el desarrollo de habilidades creativas.

El impacto en la calidad de vida es el indicador más revelador de la consolidación del programa respecto al año previo: El aspecto más valorado por las personas beneficiarias en 2025 fue la "satisfacción personal" con 780 menciones, seguido del avance en el nivel educativo (372 menciones) y el mejoramiento de las relaciones personales con familiares y conocidos (338 menciones).

Al contrastar estos datos con el periodo 2024, se observa que el programa ha logrado trascender la formación artística técnica para convertirse en una herramienta de resiliencia y reconstrucción del tejido social, impactando directamente en la salud mental y emocional de más de 203 mil personas usuarias directas.

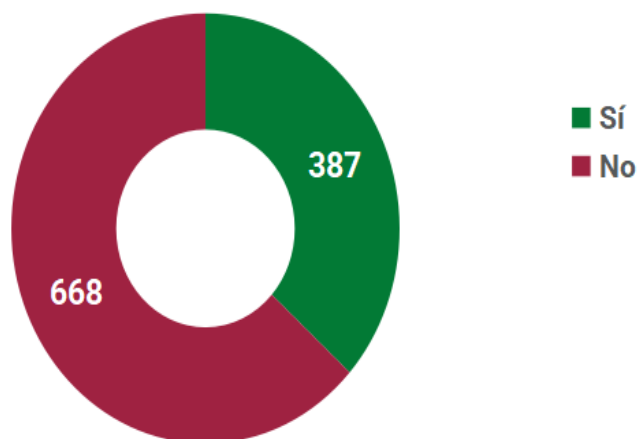
Los resultados de 2025 demuestran que el programa ha cumplido su misión de democratizar el acceso a bienes culturales de calidad en zonas de bajo y muy bajo Índice de Desarrollo Social. Mientras que en 2024 el enfoque estuvo en la descentralización y el fortalecimiento de la oferta territorial, los hallazgos de la encuesta de satisfacción 2025 confirman que esta expansión física se ha traducido en beneficios tangibles para la población, destacando incluso contribuciones en áreas como la seguridad del entorno (214 menciones) y la toma de decisiones (210 menciones). Estos datos sustentan la efectividad de los Talleres de Artes y Saberes Comunitarios como un pilar del bienestar social en la Ciudad de México.

DIMENSIÓN CONTRAPRESTACIÓN

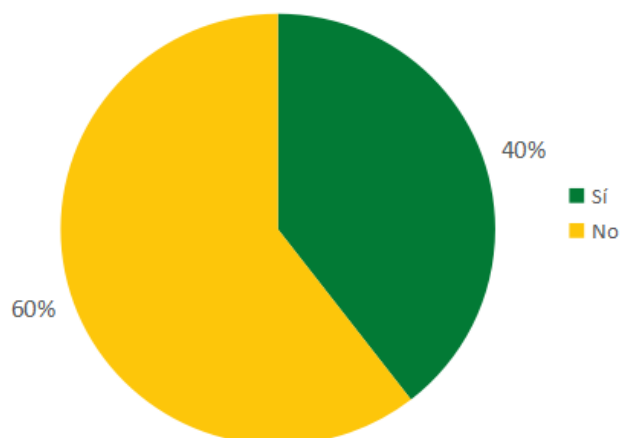
¿Su participación en el programa le ha generado gastos adicionales?

2024

Ocurrencia de gastos derivados de la participación en el programa

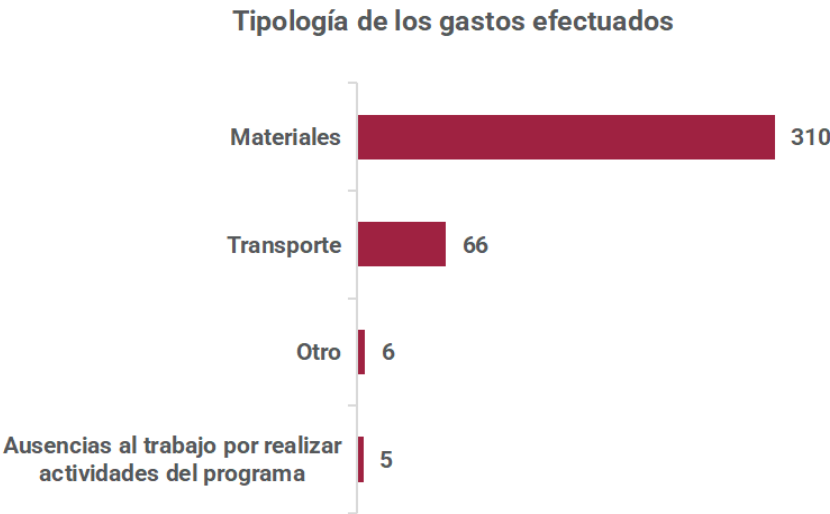


Ocurrencia de gastos derivados de la participación en el programa 2025

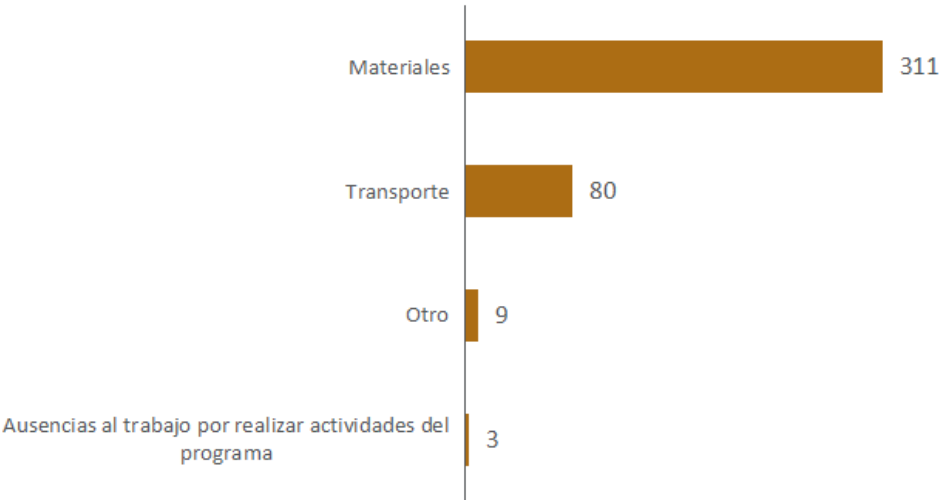


Los gastos realizados están relacionados con:

2024

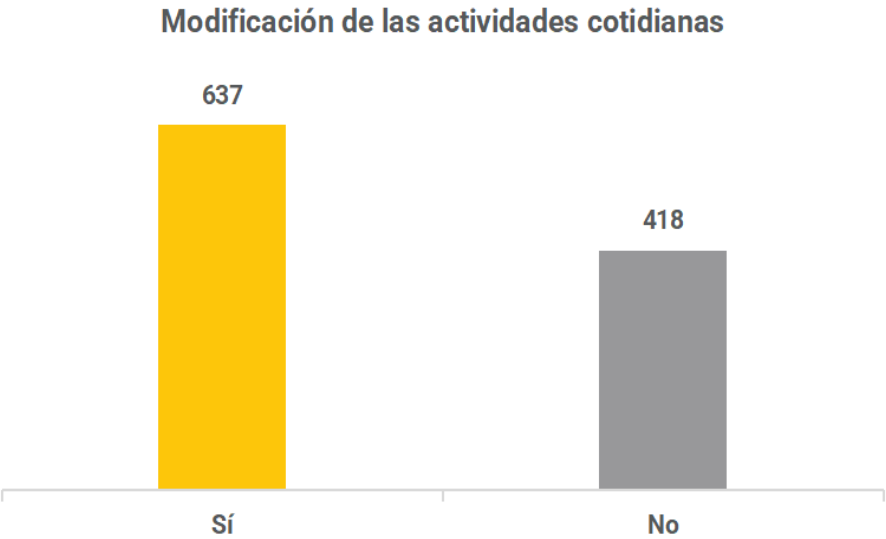


Tipología de los gastos efectuados, 2025

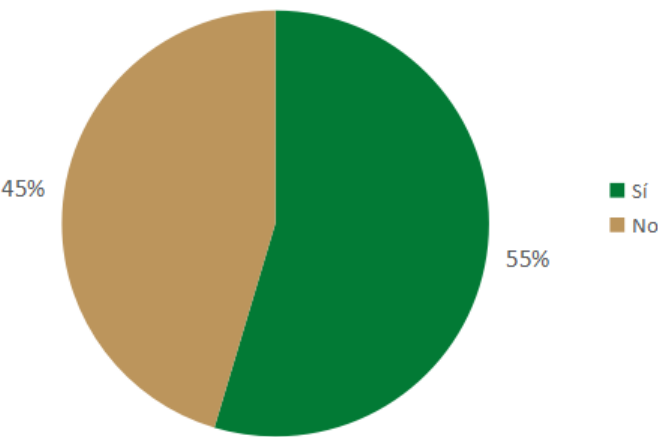


¿Sus actividades cotidianas se han modificado para asistir a las actividades ofrecidas por el programa?

2024



Modificación de las actividades cotidianas 2025



En el ejercicio 2025, los resultados señalan que el 40% de las personas encuestadas (408) reportó haber generado gastos adicionales derivados de su asistencia a los talleres, mientras que el 60% restante no realizó erogación alguna. Entre quienes manifestaron

gastos, la tipología predominante corresponde a la adquisición de materiales con 311 menciones, seguida por el transporte con 80 menciones.

Respecto al uso del tiempo y la apropiación de la oferta institucional, el 55% de la muestra (561 personas) manifestó haber modificado sus actividades cotidianas para asistir a los centros, lo que refleja un alto nivel de compromiso y la integración efectiva de los PILARES en la rutina de los habitantes: Al contrastar este hallazgo con el ejercicio 2024, se observa que el programa ha logrado transitar de una oferta de actividades ocasionales a procesos formativos de mayor aliento que exigen una reorganización de la vida diaria de los beneficiarios.

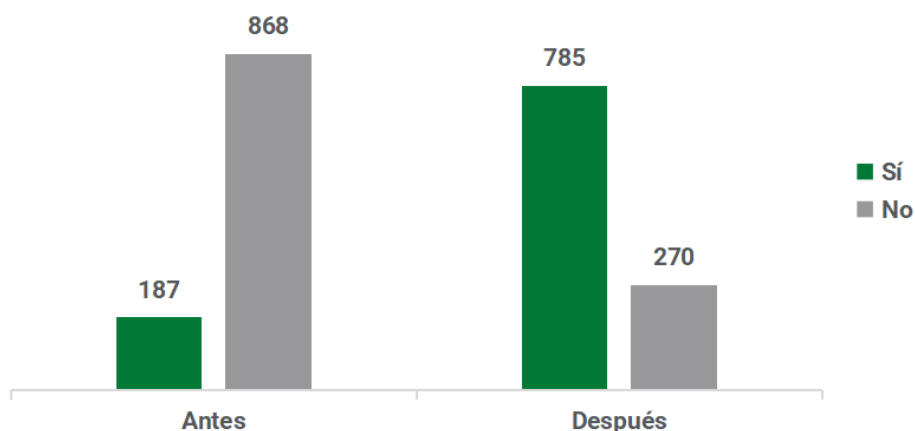
El análisis de esta dimensión subraya la importancia de mantener y fortalecer el apoyo en materiales e insumos básicos para garantizar que el factor económico no se convierta en una barrera de permanencia. Aunque el porcentaje de personas que incurren en gastos es minoritario, el hecho de que el costo de los materiales sea la mención más alta (311 casos) valida la estrategia de las Reglas de Operación de priorizar la compra de herramientas y suministros pedagógicos para las zonas con menor Índice de Desarrollo Social. Estos resultados demuestran que el Programa cumple con su principio de gratuidad en la prestación del servicio, logrando que el impacto en la economía familiar sea mínimo en comparación con los beneficios obtenidos en la mejora de la calidad de vida.

DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN Y COHESIÓN SOCIAL

¿Antes de incorporarse a los PILARES tenía participación en las actividades de la comunidad?

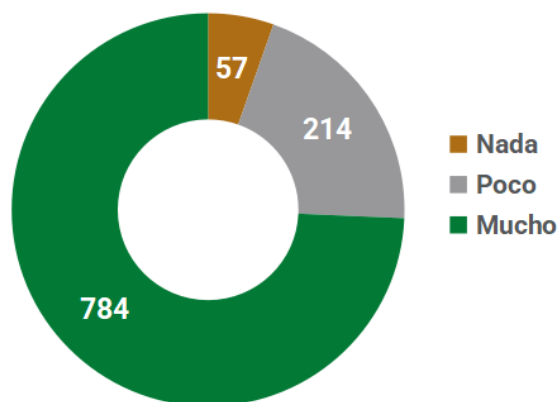
¿Tiene una participación mayor en las actividades de la comunidad a partir de su incorporación al programa?

Integración a las actividades antes y después de incorporarse al programa



¿En qué medida su incorporación al programa ha favorecido la integración con su familia?

Incidencia del programa en la integración familiar



Los resultados del ejercicio 2025 revelan un impacto profundo en la activación ciudadana: mientras que sólo 202 personas manifestaron haber tenido una participación activa en su comunidad antes de incorporarse a PILARES, esta cifra se incrementó significativamente a 772 personas tras su ingreso. Este crecimiento demuestra que el programa funciona como un catalizador del compromiso social, permitiendo que la comunidad pase de un rol de consumo cultural a uno de participación proactiva en su entorno y producción cultural-artística.

Asimismo, el Programa muestra una alta efectividad en el fortalecimiento del núcleo familiar, un factor clave para fomentar la resiliencia comunitaria frente a problemáticas de pobreza y exclusión. De acuerdo con la encuesta de satisfacción, el 74% de la muestra (756 personas) reportó que su incorporación a los talleres ha favorecido "Mucho" la integración con su familia, frente a 212 que indicaron percibirlo en medida "Poco". Este hallazgo valida el diseño de las disciplinas que integran el programa, especialmente espacios como las Ludotecas y Bebetecas, donde se incentiva la estimulación temprana y la creatividad infantil en compañía de cuidadores, promoviendo vínculos familiares sólidos y una cultura de cuidado e inclusión.

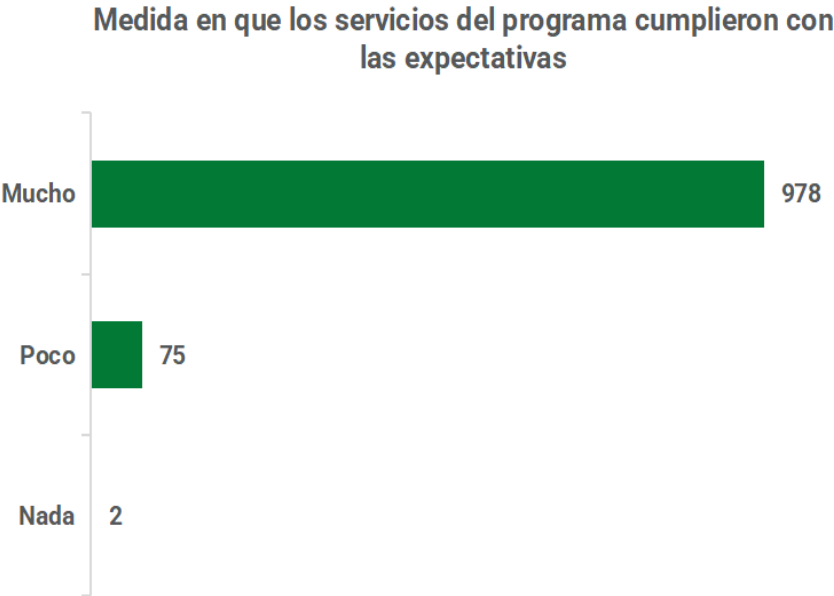
Mientras en 2024 el programa se enfocó en consolidar una infraestructura para garantizar el derecho a la ciudad, en 2025 el impacto se ha traducido en una apropiación real del espacio público y la generación de un sentido de identidad local.

Proyectos colectivos de gran escala, como la Orquesta Monumental y la creación de murales comunitarios, han permitido que los facilitadores actúen como agentes de cambio, logrando que las personas usuarias se sientan bienvenidas y representadas. Estos resultados confirman que el programa ha logrado transitar de la oferta de servicios gratuitos a la consolidación de comunidades más solidarias y comprometidas con su entorno y sus habitantes.

DIMENSIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN

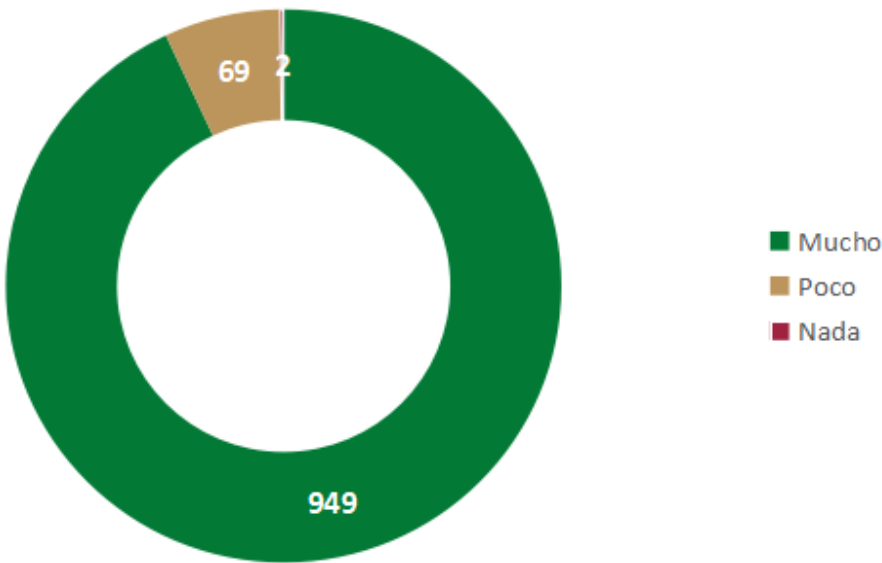
¿En qué medida los servicios del programa cumplieron con sus expectativas previas a la incorporación al mismo?

2024



Medida en que los servicios del programa cumplieron con las expectativas

2025

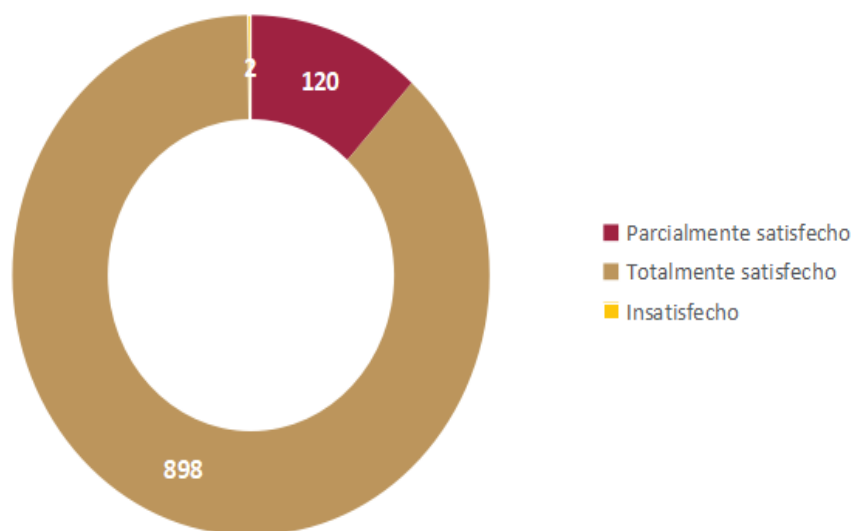


¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios otorgados por el programa?

2024



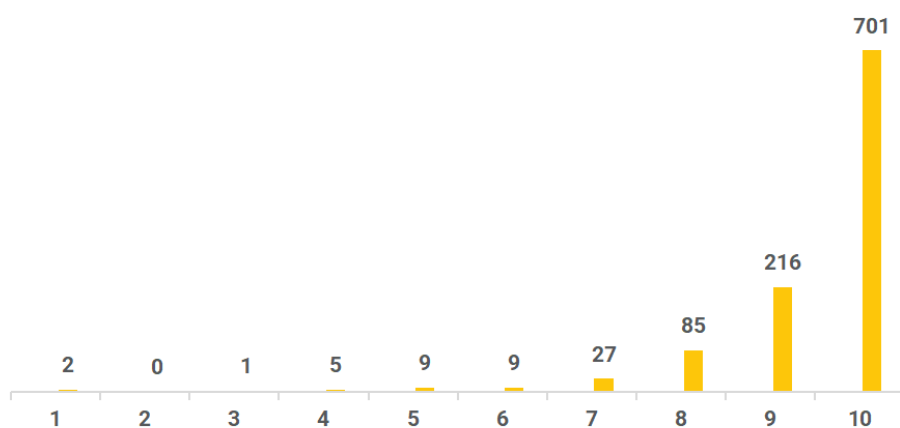
Nivel de satisfacción con los servicios otorgados por el programa 2025



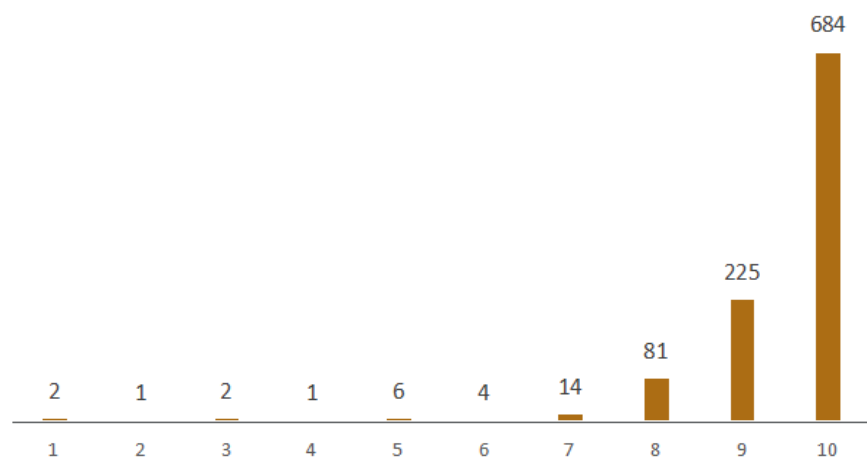
En una escala del 1 al 10, donde 1 es lo más bajo y 10 lo más alto. ¿Cómo valora la labor de los servidores públicos encargados de la implementación del programa?

2024

Valoración de la labor de los servidores públicos encargados de la implementación del programa



Valoración de la labor de los servidores públicos encargados de la implementación del programa 2025

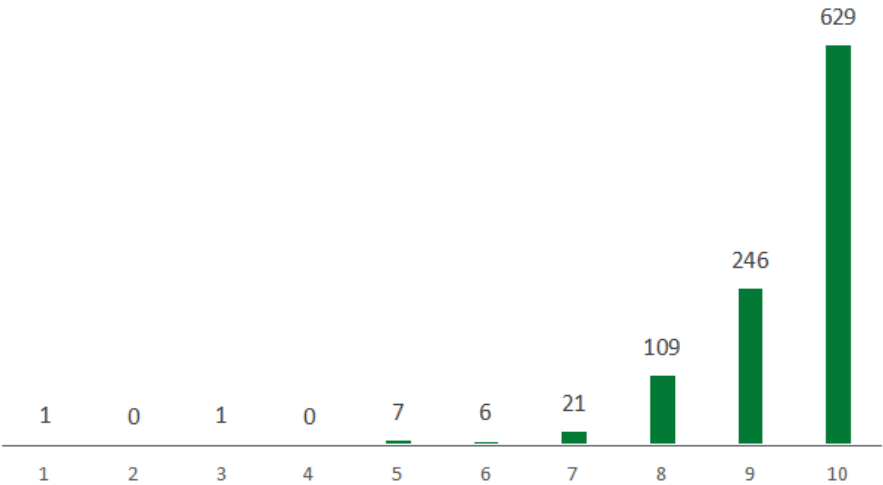


Utilizando una escala del 1 al 10 donde uno es el nivel más bajo y diez el más alto. ¿Cómo valora integralmente al programa?

2024



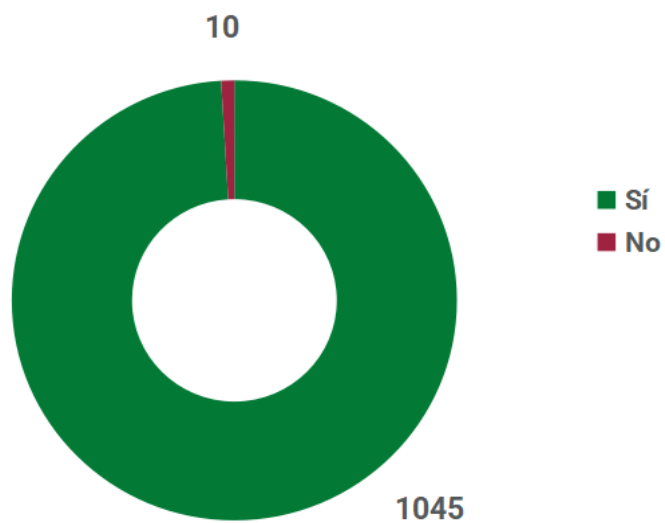
Valoración integral del programa 2025



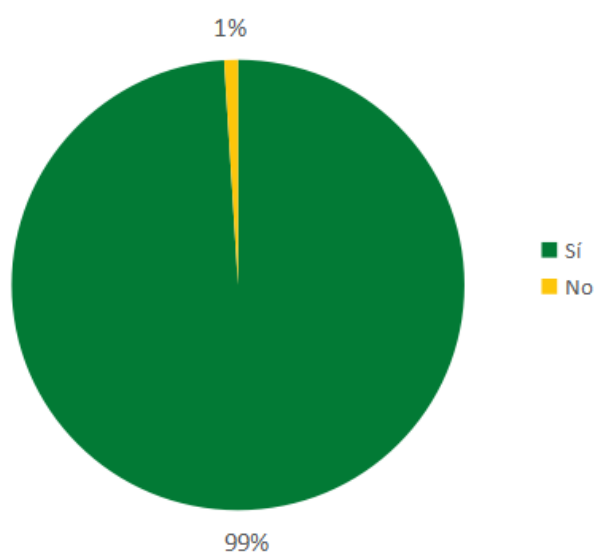
¿Recomendaría a algún familiar o conocido incorporarse al programa?

2024

Recomendación del programa a otras personas



Recomendación del programa a otras personas 2025



En el ejercicio 2025, los resultados reflejan un cumplimiento excepcional de las expectativas previas, ya que el 93% de las personas encuestadas (949) manifestó que el programa cumplió "Mucho" con sus aspiraciones iniciales, frente a un grupo mínimo que percibió un cumplimiento "Poco" (69 personas) o "Nada" (2 personas). Este alto nivel de aprobación se traduce en un estado de bienestar subjetivo donde 898 personas reportaron estar "Totalmente satisfechas" con los servicios recibidos, consolidando la tendencia de aceptación observada desde la transición operativa del programa al Subsistema PILARES en 2024.

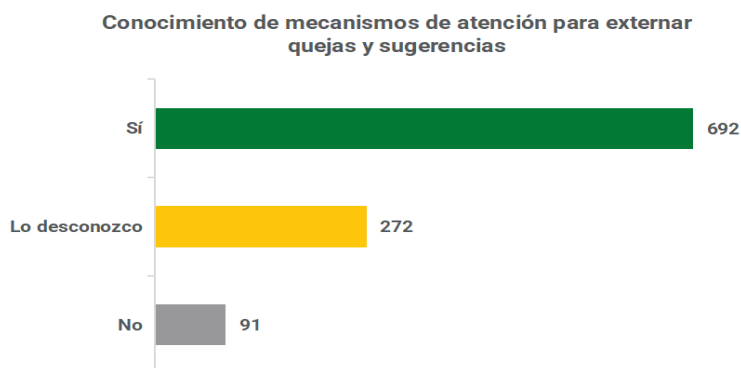
En cuanto a la valoración cuantitativa de la gestión y el programa en su conjunto, la comunidad usuaria otorga calificaciones de excelencia. Utilizando una escala del 1 al 10, la labor de las personas servidoras públicas encargadas de la implementación recibió la calificación máxima de 10 por parte de 684 usuarios, mientras que la valoración integral del programa alcanzó los 629 registros con la puntuación más alta: en la distribución de estas valoraciones, se observa que más del 90% de la muestra sitúa al programa en el rango de satisfacción óptima (entre 8 y 10), lo cual es consistente con la alta calidad percibida en la labor de las personas talleristas y docentes reportada en la dimensión de gestión.

Finalmente, el indicador de recomendación institucional confirma la lealtad y el sentido de pertenencia generado en la población atendida: El 99% de las personas encuestadas recomendaría el programa a familiares o conocidos, manteniendo los niveles de aprobación reportados al cierre de 2024, cuando el programa logró una participación masiva de más de 262 mil usuarios. El Programa no solo ha cumplido con su función de ofrecer servicios culturales gratuitos en zonas de bajo Índice de Desarrollo Social, sino que ha logrado posicionarse como una institución confiable y altamente valorada, cumpliendo con su misión de fortalecer el tejido social y garantizar los derechos culturales de la ciudadanía

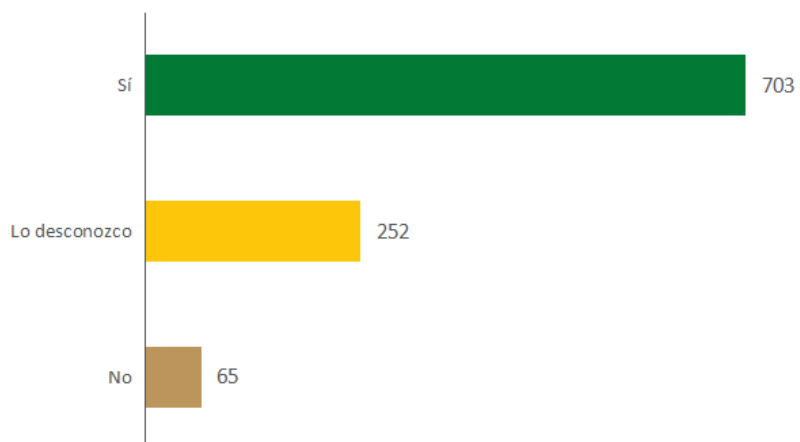
DIMENSIÓN QUEJAS Y SUGERENCIAS

¿El programa ofrece algún medio para que usted pueda participar o externar su opinión (queja o sugerencia)?

2024



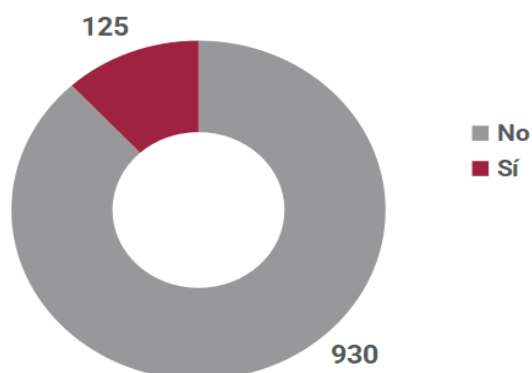
Conocimiento de mecanismos de atención para externar quejas y sugerencias 2025



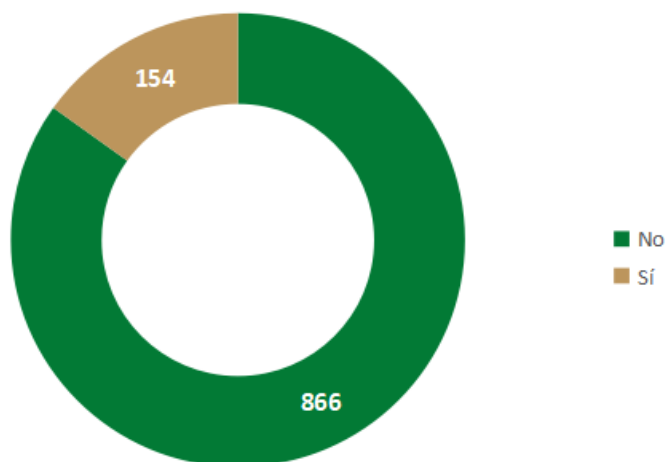
¿Ha presentado quejas o sugerencias sobre el programa?

2024

Presentación de quejas y sugerencias sobre el programa



Presentación de quejas y sugerencias sobre el programa 2025



En el ejercicio 2025, los resultados revelan que el 68.9% de las personas encuestadas (703) conoce la existencia de medios para externar su opinión, queja o sugerencia. Sin embargo, persiste una brecha informativa relevante, ya que el 31.1% de la población (317 menciones) manifestó desconocer estos mecanismos (252 personas) o afirmó que el programa no los ofrece (65 personas). Este hallazgo es crítico al contrastarse con lo establecido en las Reglas de Operación 2024 y 2025, las cuales definen formalmente procedimientos de atención ciudadana tanto de forma presencial en la Dirección de Cultura Comunitaria como a través de correos electrónicos oficiales. El desconocimiento reportado por casi una tercera parte de la muestra sugiere que, tras la etapa de expansión masiva de 2024, el

programa debe transitar hacia una socialización más efectiva de los derechos de las personas beneficiarias en territorio.

Respecto al uso efectivo de estos canales, el 15.1% de la muestra (154 personas) reportó haber presentado efectivamente alguna queja o sugerencia sobre el Programa, mientras que la gran mayoría (84.9%) no ha realizado ninguna acción de este tipo. Este comportamiento es consistente con los altos niveles de aceptación reportados en la dimensión de satisfacción, donde el 99% recomendaría el programa. No obstante, la existencia de 154 registros de participación proactiva demuestra que una parte de la comunidad ya ejerce su derecho a proponer mejoras, lo cual se alinea con la misión del Subsistema PILARES de fomentar procesos comunitarios donde los usuarios se conviertan en agentes de cambio.

En 2024 el enfoque institucional se centró en consolidar la infraestructura para atender a más de 262 mil personas, por su parte, en 2025 el reto identificado es garantizar que este volumen de población cuente con herramientas claras para demandar la calidad del servicio prometido.

Los datos de esta dimensión proporcionan el sustento técnico para las propuestas de mejora que se integrarán en el informe final, identificando la falta de información como una barrera comunicativa: Aunque las Reglas de Operación 2025 garantizan que el procedimiento de queja debe ser resuelto en un plazo de 15 días hábiles, la efectividad de esta norma depende de su visibilización ante la población objetivo. En consecuencia, se identifica la necesidad de reforzar la difusión de los medios de exigibilidad en materiales impresos y digitales de los centros PILARES, como parte del compromiso con el principio de transparencia.

CONCLUSIONES

Los resultados de la evaluación de satisfacción 2025 confirman la consolidación del programa como una institución confiable y de alta calidad, logrando una transición exitosa tras su incorporación al Subsistema PILARES en 2024. El indicador de recomendación del 99% y el hecho de que 898 personas se reporten "Totalmente satisfechas" son señales de que la oferta de los "Talleres de Artes y Saberes Comunitarios" no solo es aceptada, sino que es valorada como un servicio de excelencia por la ciudadanía. Esta aprobación se sustenta en una alta eficiencia operativa, validada por el 99.6% de las personas usuarias

que calificaron el proceso de registro como ágil y transparente, eliminando las barreras burocráticas que tradicionalmente dificultan el acceso a programas sociales.

En términos de impacto social, la comparativa entre 2024 y 2025 revela que el programa ha cumplido con su misión de reconstruir el tejido social y reducir brechas de género. Se observa un incremento significativo en la participación de mujeres (alcanzando un 73% en la muestra) y un éxito notable en la activación comunitaria, logrando que la participación activa de las personas usuarias en sus barrios se triplicara tras su ingreso al programa (pasando de 202 a 772 personas). Asimismo, la contribución del programa a la "satisfacción personal" (780 menciones) y al avance educativo (372 menciones) confirma que el beneficio trasciende la formación técnica, impactando directamente en el bienestar subjetivo y la autonomía de las personas en zonas de bajo Índice de Desarrollo Social.

A pesar de estos avances, los hallazgos identifican una brecha informativa crítica que constituye la principal área de oportunidad para el siguiente ciclo. El hecho de que el 31.1% de la población desconozca o niegue la existencia de mecanismos para interponer quejas y sugerencias señala una debilidad en la socialización de los medios de exigibilidad y derechos ciudadanos. Por tanto, la conclusión de este módulo apunta a que, si bien la gestión operativa y pedagógica es excelente, el programa debe evolucionar hacia una comunicación institucional más robusta en territorio, garantizando que el volumen masivo de población usuaria cuente con las herramientas necesarias para ejercer plenamente su derecho a la retroalimentación y la mejora continua del servicio.

VI. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

MATRIZ DE HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA					
Categorías	Áreas de mejora	Sugerencias de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
1.Entrega de material suficiente.	Suficiencia de insumos para la gratuidad.	Incrementar la dotación de suministros técnicos a las 11 disciplinas, ya que el 40% de los usuarios reporta gastos adicionales, principalmente en materiales (311 menciones).	Dirección de Administración y Finanzas.	Permanente	Reportes de entrega de materiales a centros.
2.Cobertura.	Equilibrio en la distribución territorial.	Fortalecer la oferta cultural en alcaldías con menor participación proporcional (ej. Milpa Alta y Cuajimalpa) para descentralizar el impacto concentrado actualmente	Dirección de Cultura Comunitaria.	Anual.	Padrón de beneficiarios desagregado por alcaldía.

		en Iztapalapa y GAM (35.4%).			
3.Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias.	Conocimiento de mecanismos de exigibilidad.	Implementar una campaña de difusión física y digital en los 300 centros sobre los derechos ciudadanos y medios para interponer quejas (buzones y correo oficial), dado que el 31.1% desconoce estos mecanismos.	Dirección de Operación de Servicios de Educación Comunitaria.	Anual	Materiales de difusión (carteles/flyers) instalados en sedes.

VII ANEXOS.

7.2 CUESTIONARIO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS

Programa social: PILARES, 2025

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
1. Social-educativa	1.1 Información general del usuario	Sexo	1. Sexo	01 Hombre 02 Mujer 99 No responde
		Diversidad sexual	2. ¿Se reconoce como parte de la población LGTBTTTIQ+?	01 Sí 02 No 99 No responde
		Edad	3. ¿Cuántos años cumplidos tiene usted?	_____
		Alcaldía	4. ¿En qué alcaldía vive usted?	Combo 1
		Colonia	5. ¿En qué colonia vive usted?	Combo 2
		Etnicidad	6. De acuerdo con su cultura, ¿se considera indígena?	01 Sí 02 No 99 No responde * Si la respuesta es No o No responde pasar al reactivo 8
		Etnicidad_01	7. ¿A cuál pueblo indígena pertenece?	Combo 3
		Lengua indígena	8. Entiende o habla alguna Lengua Indígena	01 Sí 02 No 99 No responde

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
				* Si la respuesta es No o No responde pasar al reactivo 10
		Lengua indígena_01	9. ¿Cuál lengua indígena entiende o habla?	Combo 4
		Afro descendencia	10. Por sus antepasados y de acuerdo con sus costumbres y tradiciones, ¿se considera afromexicano(a), negro(a) o afrodescendiente ?:	01 Sí 02 No 99 No responde
		Discapacidad	11. ¿Tiene usted alguna discapacidad?	01 Sí 02 No 99 No responde
		Discapacidad_01	12. Tipo de discapacidad Puede seleccionar más de una opción si presenta dos o más tipos de discapacidad	01 Discapacidad física 02 Discapacidad intelectual 03 Discapacidad mental 04 Discapacidad sensorial (auditiva y/o visual)

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
		Ocupación	13. ¿Cuál es su principal ocupación?	01 Empleado/a sector público 02 Empleado/a sector privado 03 Desempleado/a 04 Estudiante 05 Trabajador/a independiente 06 Negocio propio o familiar 07 Labores del hogar 08 Trabajador(a) doméstica 09 Pensionado o jubilado 10 Eventual (si trabaja 1 a 2 veces por semana) 11 No responde
	1.2 Actividades educativas	Actividad fundamental	14. ¿En qué actividades culturales participas?	01 Actividades musicales 02 Actividades de danza 03 Actividades de teatro 04 Actividades de literatura

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
				05 Actividades de Audiovisuales 06 Actividades de Arte Urbano 07 Actividades de Artes Plásticas 08 Saberes Tradicionales 09 Oficios 10 Bebetecas y Ludotecas 11 Promoción Cultural 12 Otro: _____ <i>* Si la respuesta es cualquiera del 01 al 12 pasar al reactivo 15</i>

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
2. Expectativas	2.1 Divulgación del programa	Difusión	15. ¿Cómo se enteró de la existencia del programa?	01 A través de los propios PILARES 02 Familiares o amigos 03 Vecinos 04 Servidores públicos o promotores 05 Propaganda impresa 06 Internet 07 Televisión 08 Redes sociales 09 Radio 10 Medios de comunicación impresos (revistas, periódicos, etc.) 11 Participando en otro programa social 12 Otro: _____

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
	2.2 Confianza en el programa	Temporalidad	16. ¿Cuánto tiempo lleva siendo beneficiario(a) del programa social?	01 Menos de seis meses 02 De seis meses a un año 03 De un año a dos 04 Más de dos años
	2.3 Percepción del programa	Continuidad de estudios	17. Antes de entrar al programa usted pensó que la medida en que este le ayudaría a iniciar, continuar o concluir sus estudios era:	01 Mucho 02 Poco 03 Nada
		Confianza	18. ¿Qué nivel de confianza le generó inscribirse a un programa de gobierno?	01 Muy alto 02 Alto 03 Medio 04 Bajo 05 Ninguno

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
3. Imagen del programa	2.1 Conocimiento del programa	Información proporcionada	19. En una escala del 1 al 10, donde 1 es lo más bajo y 10 lo más alto. ¿Qué tan clara, suficiente y precisa le pareció la información proporcionada por el programa (Convocatoria, requisitos, reglas de operación, etc.)?	01 1 02 2 03 3 04 4 05 5 06 6 07 7 08 8 09 9 10 10
		Conocimiento servicios	20. ¿Considera que tiene conocimiento suficiente sobre las características de las asesorías, talleres y actividades impartidos en el programa?	01 Sí 02 No 99 No responde
4. Calidad de la gestión	4.1 Trámites	Trámites	21. ¿Cómo fueron los trámites realizados para su incorporación al programa?	01 Muchos y complejos 02 Pocos y sencillos 03 Los necesarios

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
	4.2 Eficiencia en el proceso de incorporación	Registro	22. ¿Su proceso de registro al programa fue sencillo, ágil y transparente?	01 Sí 02 No
		Servicios	23. ¿Los servicios prestados por los docentes, talleristas y monitores fueron de calidad?	01 Siempre 02 Algunas veces 03 Nunca
	4.3 Atención al beneficiario	Atención	24. ¿El trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso?	01 Sí 02 No
5. Calidad del beneficio	5.1 Pertinencia del beneficio	Necesidades	25. ¿Las características de los servicios otorgados responden a sus necesidades de superación?	01 Totalmente 02 Parcialmente 03 No responde a mis necesidades

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
	5.2 Impacto del beneficio	Calidad de vida	26. ¿En qué aspectos de los señalados a continuación el programa ha contribuido a mejorar su calidad de vida? Puede seleccionar más de una opción	01 El avance en el nivel educativo 02 El mejoramiento de los ingresos 03 Las opciones para obtener un empleo y/o acceder a otros mejor remunerados 04 La toma de decisiones 05 La satisfacción personal 06 El mejoramiento de las relaciones personales con familiares y/o conocidos 07 La seguridad del entorno 08 Otros, ¿cuáles?
	5.3 Facilitadores prestadores de servicio	Calificación servicios	27. ¿Cómo calificaría los servicios entregados?	01 Muy buenos 02 Buenos 03 Regulares 04 Malos 05 Muy malos

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
6. Contraprestación	6.1 Costos relacionados con la realización de la contraprestación	Gastos	28. ¿Su participación en el programa le ha generado gastos adicionales?	01 Sí 02 No * Si la respuesta es No pasar al reactivo 31
		Gastos_01	29. Los gastos realizados están relacionados con:	01 Transporte 02 Materiales 03 Ausencias al trabajo por realizar actividades del programa: 04 Otros, cuáles: _____
		Tiempo invertido	30. ¿Sus actividades cotidianas se han modificado para asistir a las actividades ofrecidas?	01 Sí 02 No
7. Participación y cohesión social	7.1 Compromiso comunitario	Participación previa	31. ¿Antes de incorporarse a los PILARES tenía participación en las actividades de la comunidad?	01 Sí 02 No

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
		Participación actual	32. ¿Tiene una participación mayor en las actividades de la comunidad a partir de su incorporación al programa?	01 Sí 02 No
	7.2 Cohesión familiar	Integración	33. ¿En qué medida su incorporación al programa ha favorecido la integración con su familia?	01 Mucho 02 Poco 03 Nada
8. Nivel de satisfacción	8.1 Expectativas	Aspiración	34. ¿En qué medida los servicios del programa cumplieron con sus expectativas previas a la incorporación al mismo?	01 Mucho 02 Poco 03 Nada
	8.2 Satisfacción general	Satisfacción servicios	35. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios otorgados por el programa?	01 Totalmente satisfecho 02 Parcialmente satisfecho 03 Insatisfecho

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
	8.3 Valoración general	Servidores públicos	36. En una escala del 1 al 10, donde 1 es lo más bajo y 10 lo más alto. ¿Cómo valora la labor de los servidores públicos encargados de la implementación del programa?	01 1 02 2 03 3 04 4 05 5 06 6 07 7 08 8 09 9 10 10
		Programa	37. Utilizando una escala del 1 al 10 donde uno es el nivel más bajo y diez el más alto. ¿Cómo valora integralmente al programa?	01 1 02 2 03 3 04 4 05 5 06 6 07 7 08 8 09 9 10 10
		Recomendación	38. ¿Recomendaría a algún familiar o conocido incorporarse al programa?	01 Sí 02 No 99 No responde

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
9. Quejas o sugerencias	9.1 Conocimiento de los mecanismos para atender quejas y sugerencias	Mecanismos de atención	39. ¿El programa ofrece algún medio para que usted pueda participar o externar su opinión (queja o sugerencia)?	01 Sí 02 No 03 Lo desconozco
	9.2 Experiencia con quejas, sugerencias o comentarios	Quejas o sugerencias	40. ¿Ha presentado quejas o sugerencias sobre el programa?	01 Sí 02 No 99 No responde