

CIUDAD DE MÉXICO

CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SUBSISTEMA DE EDUCACIÓN COMUNITARIA “PILARES”

**INFORME DE EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA
SOCIAL “PILARES 2025, CIBERESCUELAS”**

JULIO 2026

ÍNDICE

Contenido

I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA	3
III. MÓDULO DE INDICADORES Y RESULTADOS	4
A) INFORMACIÓN DE REFERENCIA.....	4
B) INFORMACIÓN PRESUPUESTAL	6
C) ANÁLISIS DE INDICADORES.....	8
IV. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO.....	27
DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN	28
PRODUCCIÓN Y ENTREGA DE RESULTADOS, BIENES Y/O SERVICIOS	28
SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LAS ACTIVIDADES.....	29
RESULTADOS.....	30
V. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS	31
DIMENSIÓN SOCIAL-EDUCATIVA	33
DIMENSIÓN EXPECTATIVAS	37
DIMENSIÓN IMAGEN DEL PROGRAMA	38
DIMENSIÓN CALIDAD DE LA GESTIÓN	39
DIMENSIÓN CALIDAD DEL BENEFICIO	40
DIMENSIÓN CONTRAPRESTACIÓN	41
DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN Y COHESIÓN SOCIAL	42
DIMENSIÓN SATISFACCIÓN.....	44
DIMENSIÓN QUEJAS Y SUGERENCIAS	46
CONCLUSIONES.....	46
VI. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA	48
VII. ANEXOS.....	49
ANEXO FOTOGRÁFICO	49
CUESTIONARIO DE ENTREVISTA.....	53
CUESTIONARIO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS	54

I. INTRODUCCIÓN

En el artículo 53 de la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México (LDBISCDMX), se establece que todo programa social debe contar con una denominación oficial, un diagnóstico, justificación y objetivos de impacto -general y específicos-, estrategias y líneas de acción e indicadores, criterios de selección de beneficiarios, establecidos y normados por Reglas de Operación; un sistema de monitoreo y evaluación de su funcionamiento y resultados; así como la institución o instituciones responsables de su implementación y su modo de coordinación.

Por su parte, el artículo 4° de la Ley de Evaluación de la Ciudad de México estipula que la evaluación constituye un proceso integral y sistemático que permite conocer, explicar y valorar el diseño, la formulación, la implementación, la operación, los resultados y el impacto de las políticas, programas, estrategias, proyectos de inversión o acciones de los entes de la Administración Pública y de las alcaldías. Asimismo, indica que la evaluación será interna y externa. La evaluación interna es la que deben efectuar anualmente y, conforme a los lineamientos que emita el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México (EVALÚA), los cuales aplican a los entes de la Administración Pública y las alcaldías que ejecutan programas en materia de desarrollo económico, social, urbano, rural, seguridad ciudadana y medio ambiente.

Los Lineamientos para la Evaluación Interna 2026 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, emitidos por el Consejo de Evaluación indican que todas las instituciones que hayan tenido a su cargo programas sociales durante el ejercicio 2025 y que fueron aprobados por la Comisión Coordinadora del Sistema General de Bienestar Social, están obligadas a realizar la evaluación interna de cada uno de sus programas sociales. En apego a los mismos y a la normatividad antes señalada, se presenta la evaluación interna del programa social “PILARES 2025, Ciberescuelas”.

El ejercicio de evaluación interna que se presenta, constituye una oportunidad para contar con un mayor conocimiento del proyecto que se evalúa, y tiene el propósito de favorecer la revisión y adecuación de los fines y objetivos de las acciones que se realizan, clarificar y dimensionar en mayor grado las fortalezas y los problemas, lograr una mejor organización y jerarquización de la información del programa, incrementar la comunicación efectiva entre los actores involucrados, promover la capacitación interna y el desarrollo profesional, facilitar una mayor participación y apropiación de los resultados de la evaluación y potenciar la autonomía, el mejoramiento y la profesionalización de las personas involucradas.

II. OBJETIVOS Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Documentar los cambios y ajustes realizados en la organización de los recursos; así como en el desarrollo de los procesos para el cumplimiento de los objetivos y la evaluación de los resultados del programa social “PILARES 2025, Ciberescuelas”.

Esta evaluación interna contempla una metodología mixta, conformada con información cuantitativa y cualitativa. Asimismo, reconocemos la importancia de recuperar las voces de todos los actores involucrados en el diseño, la operación y el monitoreo de programas sociales (usuarias/os, beneficiarias/os o servidoras/es públicos) lo cual implica una visión integral de los programas sociales.

A partir de las pautas consignadas en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2026 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, el ejercicio de Evaluación Interna incluye el desarrollo de tres módulos esenciales:

- **PRIMER MÓDULO (Información Cuantitativa):** Se exponen las mediciones más relevantes establecidas por los instrumentos programáticos, como las vinculadas al presupuesto, las metas, la cobertura, los indicadores de fin y propósito, entre otros.
- **SEGUNDO MÓDULO (Información Cualitativa):** Abarca aspectos clave del programa social, tales como el proceso de planeación, el diagnóstico, la operación y los resultados de la intervención. Este módulo gravita fundamentalmente sobre la voz y la valiosa perspectiva de las personas vinculadas al programa social.
- **TERCER MÓDULO:** Aporte de información sobre la satisfacción de personas beneficiarias usuarias.

III. MÓDULO DE INDICADORES Y RESULTADOS

A) INFORMACIÓN DE REFERENCIA

A.1 NOMBRE DEL PROGRAMA SOCIAL

PILARES 2025, Ciberescuelas

A.2 UNIDADES RESPONSABLES

El órgano desconcentrado Subsistema de Educación Comunitaria “PILARES” a través de su Coordinación General y en la operación la Dirección de Educación Participativa y Comunitaria.

A.3 AÑO DE INICIO DEL PROGRAMA

2019

A.4 ÚLTIMO AÑO DE OPERACIÓN

No aplica ya que el programa sigue vigente

A.5 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Contribuir a que las personas que habitan preferentemente en barrios, colonias y pueblos con bajos y muy bajos índices de desarrollo social de la Ciudad de México, en especial personas jóvenes y mujeres, accedan al ejercicio del derecho a la educación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Otorgar asesorías académicas para que las personas inicien, continúen o concluyan sus estudios de alfabetización, primaria, secundaria, nivel medio superior y superior, a través de la incorporación de personas beneficiarias facilitadoras de servicio que desarrollen actividades ofrecidas en los PILARES.
- Implementar acciones educativas orientadas al aprendizaje de herramientas digitales y de programación, a través de la incorporación de personas beneficiarias facilitadoras de servicio que desarrollen las acciones ofrecidas en los PILARES.
- Incorporar personas beneficiarias facilitadoras de servicio quienes participarán como: Docentes de Ciberescuelas, Docentes de Tecnologías, Personas Promotoras de Educación para la Organización Comunitaria, Apoyos Técnicos Administrativos y Coordinador o Coordinadora Educativa quienes contribuirán al desarrollo de las actividades del programa.
- Desarrollar acciones estratégicas del Programa Social “PILARES 2025, Ciberescuelas” en colonias, barrios y pueblos de la Ciudad de México, para fortalecer el tejido social de la comunidad a través de la incorporación de personas Beneficiarias Facilitador de Servicio, que desarrollen actividades ofrecidas en los PILARES.

ANTECEDENTES DEL PROGRAMA SOCIAL

En el transcurso de los años de 2019 a 2025 se establecieron los Puntos de Innovación, Libertad, Arte, Educación y Saberes (PILARES), en los barrios, colonias y pueblos de menores Índices de Desarrollo Social (IDS), con mayor presencia de jóvenes con estudios trancos, mayor densidad de población y donde se presume que las personas habitantes padecen altos índices de violencia. Estos espacios contribuyen a acercar el gobierno a la ciudadanía, coadyuvando al ejercicio de los derechos a la educación, la cultura, la economía social y el deporte.

En los PILARES se instalaron Ciberescuelas, espacios dotados con equipo de cómputo, conectividad a internet gratuito y se cuenta con Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios (PBFS), quienes brindan apoyo para que las personas, especialmente mujeres y jóvenes, reciban asesorías presenciales para alfabetizarse, iniciar, continuar o concluir sus estudios de primaria, secundaria, nivel medio superior y superior, así como asistir a talleres de tecnología.

También se instalaron Ciberescuelas en Sectores de Policía con la finalidad de apoyar el desarrollo educativo de la policía de la Ciudad de México. Asimismo, se establecieron brigadas, en las que Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios

(PBFS) de Ciberescuelas, recorrieron plazas, mercados y calles de las colonias, pueblos y barrios con bajo y muy bajo IDS, prioritarios para el Gobierno de la Ciudad de México. Estas brigadas ofrecieron talleres y diferentes acciones y asesorías educativas que, con el paso del tiempo, ayudaron a construir o recuperar espacios públicos en donde se establecieron los PILARES.

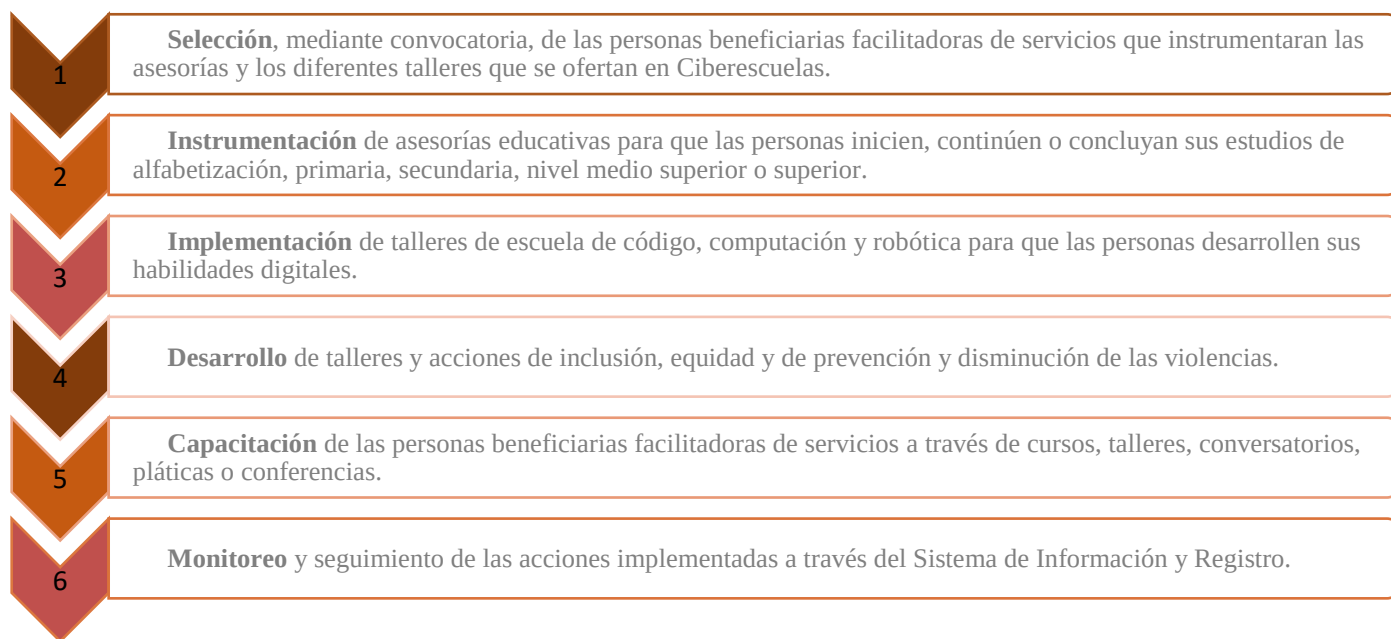
Durante 2020, debido a las medidas de distanciamiento social por el virus de SARS-CoV-2 (COVID-19), se desarrollaron acciones en línea, para lo cual se impulsó la creación de plataformas digitales, redes sociales y espacios virtuales, en los que las Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios, otorgaron asesorías educativas, talleres y otras actividades para dar seguimiento a personas usuarias de Ciberescuelas, además de aquellas interesadas en el resto de los servicios ofertados.

En el mes de junio de 2021 se reanudaron las actividades de manera presencial en los PILARES, ejecutándose programas sociales a cargo de diferentes entes en materia educativa, deportiva, cultural y para la autonomía económica. Para el ejercicio 2022, PILARES Ciberescuelas se mantuvo como un programa social; no obstante, para el ejercicio 2023 sufrió una transformación para ofertarse como servicio en el programa social “PILARES, 2023”, en conjunto con el servicio de Autonomía Económica. Sin embargo, derivado de la creación del Subsistema de Educación Comunitaria “PILARES”, nuevamente regresó a su origen en el ejercicio 2024, dando lugar al programa social “PILARES 2024, Ciberescuelas”, siguiendo como su objetivo principal el apoyo y fortalecimiento de los avances educativos de la Ciudad de México.

Para 2025 se creó el programa social denominado “PILARES 2025, Ciberescuelas”, continuando con el proyecto para contribuir a que las personas que habitan en zonas de bajo y muy bajo Índice de Desarrollo Social de la Ciudad de México, en especial personas jóvenes y mujeres, accedan al ejercicio del derecho a la educación.

A.6 DESCRIPCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS

Las estrategias establecidas por los operadores del programa y las unidades responsables de la ejecución para garantizar el logro de los objetivos planteados implican el desarrollo de las acciones que se recogen a continuación:



Cada una de las acciones de la estrategia fue sustentada en un proceso de planeación, el cual incluyó como columnas centrales el análisis de su ejecución y control. Ello contribuyó al establecimiento de la Matriz de Indicadores de Resultado (MIR); mediante la cual se pudieron valorar las fortalezas y debilidades del programa; así como sus amenazas y oportunidades.

A.7 PADRÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 63 fracción II de la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México N° 1817 del 11 de marzo de 2026, el “AVISO

MEDIANTE EL CUAL SE DA A CONOCER EL PADRÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL “PILARES 2025, Ciberescuelas” A CARGO DEL SUBSISTEMA DE EDUCACIÓN COMUNITARIA “PILARES”, CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL 2025.” aviso que contiene un anexo digital del padrón como parte integral del mismo. El cual podrá ser consultado en:

https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/2c968a518509c07c54c21a93f8e8d254.pdf

https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/6e41889574c0fe27f8969b3709185f27.pdf

B) INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

B.1 CLAVE PRESUPUESTARIA

Clave del Centro Gestor: 36CD02

Unidad Responsable del Gasto: Subsistema de Educación Comunitaria “PILARES”

Clave del Programa Presupuestal: E116

Denominación del Programa Presupuestal: Programa PILARES

B.2 PRESUPUESTO EJERCIDO DEL PERIODO 2019-2025 POR CAPÍTULO DE GASTO.

La siguiente tabla muestra el presupuesto ejercido por capítulo de gasto de 2019 a 2025, conforme a lo registrado en los Programas Presupuestarios (Pp). De 2019 a 2022 el recurso del programa social Ciberescuelas se encontraba en el Pp “S008-Ciberescuelas en PILARES” y de 2023 a 2025 se encontró en el Pp “E116-Programa PILARES”, en este último Programa Presupuestario se registra el recurso de diferentes programas sociales del Subsistema de Educación Comunitaria “PILARES”, por lo que es importante aclarar que no es posible desagregarlo por programa social, toda vez que el recurso se asigna y ejerce de manera global por Programa Presupuestario (Pp).

Presupuesto ejercido por capítulo de gasto del programa presupuestal E116-programa PILARES periodo 2019-2025							
Capítulo de gasto	2019	2020	2021	2022	2023	2024*	2025*
1000	\$14,163,061.20	-	-	-	-	-	-
2000	\$50,331,766.71	\$5,651,833.20	\$2,730,876.46	-	-	-	\$1,399,952.60
3000	\$19,887,000.00	\$39,502,769.82	\$20,107,772.16	\$38,470,269.36	-	-	\$1,499,502.94
4000	\$173,327,004.15	\$206,064,000.00	\$207,500,000.00	\$202,950,050.00	\$196,281,210.00	\$273,583,350.00	\$269,200,000.00
5000	-	-	\$37,962,085.54	-	-	-	\$1,874,264.56
TOTAL	\$257,708,832.06	\$251,218,603.00	\$268,300,734.20	\$241,420,319.40	\$196,281,210.00	\$273,583,350.00	\$601,599,111.90

* Información proporcionada por la Dirección de Administración y Finanzas en el Subsistema de Educación Comunitaria “PILARES”, la clave presupuestaria en el capítulo 4000, comparte el presupuesto total asignado por la Secretaría de Finanzas en la partida de gasto 4441 con otros programas sociales.

B.3 DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PRESUPUESTO 2025

INCREMENTOS Y/O RECORTES (MODIFICACIONES PRESUPUESTALES)

En la tabla siguiente se muestran las fechas en las que se realizaron modificaciones presupuestales en las Reglas de Operación del programa social durante el año 2025.

Modificaciones presupuestales a reglas de operación del programa social “PILARES 2025, Ciberescuelas”					
Concepto	Fecha de publicación	Apoyos aprobados	Apoyos modificados	Presupuesto aprobado	Presupuesto modificado
Reglas de Operación del Programa Social “PILARES 2025, Ciberescuelas”	02/01/2025	1,628	-	\$186,000,000	-
Modificatorio a las Reglas de Operación del Programa Social “PILARES 2025, Ciberescuelas”	30/05/2025	-	-	-	\$184,712,000

De conformidad con lo expuesto, se presentó una modificación en el presupuesto del programa social “PILARES 2025, Ciberescuelas” correspondiente a los meses de enero a abril de 2025, reduciendo el presupuesto en \$1,288,000.00 (Un millón doscientos ochenta y ocho mil pesos 00/100 m.n.) que representa el 0.69% del presupuesto original.

Las Reglas de Operación del programa social establecieron un total de 1,628 Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios (PBFS) al mes, al realizar la selección de las PBFS se cubre la meta mensual establecida, sin embargo, durante el transcurso del mes las personas seleccionadas no concluyen el trámite necesario para que se le otorgue su apoyo económico, algunas de las causas que se detectaron fueron las siguientes:

- 1. Al momento de ser seleccionadas, de manera voluntaria decidieron no concluir con su trámite.
- 2. No se presentaron en los PILARES a realizar sus actividades, sin tener éxito en contactarlos.
- 3. Causaron baja de manera voluntaria por decisión personal o por no cumplir algunos aspectos que se enmarcan en las Reglas de Operación.
- 4. En el transcurso del mes encontraron una oferta laboral, por lo que se dieron de baja del programa social.

Es importante especificar que al detectar a las personas que no concluirán su proceso para recibir su apoyo económico, se sustituyen con las personas que se registraron en la convocatoria y que quedan en una lista de espera conforme lo marcan las Reglas de Operación, sin embargo, algunas personas se dan de baja del programa social en el transcurso de la segunda quincena del mes, por lo cual, al implementar el procedimiento para la entrega del apoyo económico ya es imposible sustituir a las personas que causaron baja del programa, por consiguiente, no se cubre el total de PBFS al mes que se tiene contemplado.

A pesar de que mensualmente hay bajas de Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios (PBFS), el procedimiento implementado para la sustitución, ha logrado aumentar el porcentaje que se debe de cubrir conforme a la metas establecidas en las ROP, llegando a cubrir más del 95% del número total de PBFS establecidos.

DESGLOSE POR COMPONENTES

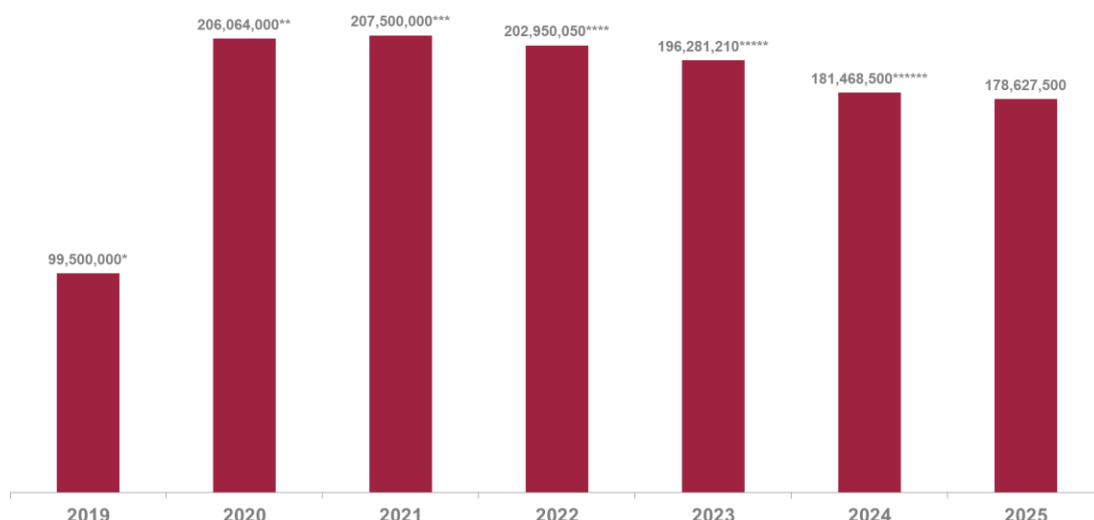
Para la operación del programa social “PILARES 2025, Ciberescuelas” se requirió de Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios (PBFS) en las modalidades de Coordinadores Educativos en Ciberescuelas, Docentes de Ciberescuelas, Docentes de Tecnologías, Apoyos Técnicos Administrativos y Personas Promotoras de Educación para la Organización Comunitaria, en la siguiente tabla se desglosa el presupuesto ejercido por cada una de las modalidades de PBFS.

Presupuesto ejercido del programa social “PILARES 2025, Ciberescuelas”				
Programa	Fondo	Posición Presupuestal	Concepto CLC	Importe
252199E116	15O250	44411177	Coordinadores Educativos en Ciberescuelas	\$3,024,000.00
252199E116	15O250	44411177	Docentes de Ciberescuelas	\$134,520,000.00
252199E116	15O250	44411177	Docentes de Tecnologías	\$29,160,000.00
252199E116	15O250	44411177	Apoyos Técnicos Administrativos	\$1,080,000.00
252199E116	15O250	44411177	Personas Promotoras de Educación para la Organización Comunitaria	\$12,600,000.00
252199E116	15O250	44411177	Reintegro de Ciberescuelas	-\$1,756,500.00
Subtotal Ejercido				\$178,627,500.00
252199E116	15O250	21711177, 25111177, 25611177, 26111177, 29411177, 35311177, 51112177	Gastos de Operación Ciberescuelas	\$4,773,720.10
Total Ejercido				\$183,401,220.10

Tabla elaborada con la información proporcionada por la Dirección de Administración y Finanzas en el Subsistema de Educación Comunitaria “PILARES”.

La siguiente gráfica presenta el presupuesto ejercido del programa social Ciberescuelas de 2019 a 2025, para la comparación solo se ha tomado el presupuesto que corresponde a los apoyos económicos que se les otorga a las Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios, en el entendido que en 2024 y 2025 se destinó presupuesto del programa social a gasto de operación.

Presupuesto Ejercido en el Programa Social Ciberescuelas 2019-2025



*Cifra obtenida de la Cuenta Pública 2019, **Cifra obtenida del Banco de Información de la Cuenta Pública 2020, ***Cifra obtenida del Banco de Información de la Cuenta Pública 2021, ****Cifra obtenida del Banco de Información de la Cuenta Pública 2022, *****Cifra obtenida de la Evaluación Interna del Programa Social "PILARES 2023, Ciberescuelas", *****Cifra obtenida de la Cuenta Pública 2024

El decrecimiento del presupuesto ejercido se debe también a un decrecimiento en el presupuesto aprobado del 2020 al 2025.

Es importante mencionar que en los ejercicios 2024 y 2025 se asignó presupuesto a gasto de operación para el programa social Ciberescuelas, conforme a la siguiente tabla.

Gasto de Operación	
2024	2025
\$12,000.00	\$5,616,000.00
Destinados para coadyuvar a que las personas beneficiarias del programa social cuenten con las guías para el examen de admisión a licenciatura y material didáctico.	Destinados para coadyuvar a que las personas beneficiarias del programa social cuenten con material didáctico.

C) ANÁLISIS DE INDICADORES

C.1 PRINCIPALES INDICADORES DE LA PROBLEMÁTICA PÚBLICA QUE ATIENDE EL PROGRAMA

El derecho humano a la educación se vulnera cuando una persona no ha iniciado, retomado o concluido sus estudios de primaria, secundaria, nivel medio superior o superior. Todas las personas tienen derecho a la educación en todos los niveles, al conocimiento y al aprendizaje continuo. Además, tienen derecho a tener acceso igualitario, a recibir formación adecuada a su edad, capacidades y necesidades específicas, así como la garantía de su permanencia, independientemente de su condición económica, étnica, cultural, lingüística, de credo, de género o de discapacidad.

Congruente con lo apuntado, PILARES se orienta a dar atención prioritaria a comunidades con altos niveles de degradación urbana, conflictividad e inseguridad social, para favorecer su participación y recuperar el tejido social comunitario. Es una propuesta que da prioridad a la población joven que se ha quedado rezagada en las instituciones formales de educación; a las mujeres que requieren fortalecer su autonomía económica; y a las comunidades que hoy no tienen acceso a recintos culturales y deportivos dignos.

Ello no consiste solamente en la supresión de la conflictividad social, sino que es el resultado de todo un proceso de reconstrucción y reconstitución social, cuyos ingredientes son el restablecimiento de los vínculos comunitarios rotos y la creación de condiciones culturales, ambientales y estructurales para la buena convivencia.

La problemática que atiende el programa social está relacionada con la situación de abandono escolar y rezago educativo que se presenta en las zonas de muy bajo y bajo índice de desarrollo social de la Ciudad de México. Al 31 de diciembre de 2025, la estimación de la población de 15 años y más en rezago educativo en la entidad tenía el siguiente comportamiento:

Entidad	Población 15 y más	Analfabeta	%	Sin primaria terminada	%	Sin secundaria terminada	%	Rezago total	%
Ciudad de México	7,719,393	99,105	1.3	342,200	4.4	841,708	10.9	1,283,013	16.6
Estados Unidos Mexicanos	102,329,771	3,908,094	3.8	7,481,541	7.3	15,844,163	15.5	27,233,798	26.6

Fuente: Estimación de la población de 15 años y más en rezago educativo por entidad federativa al 31 de diciembre de 2025, <https://www.gob.mx/inec/documentos/rezago-educativo> en el archivo descargable: Estimación de la población de 15 años y más en rezago educativo por entidad federativa al 31 de diciembre de 2025.

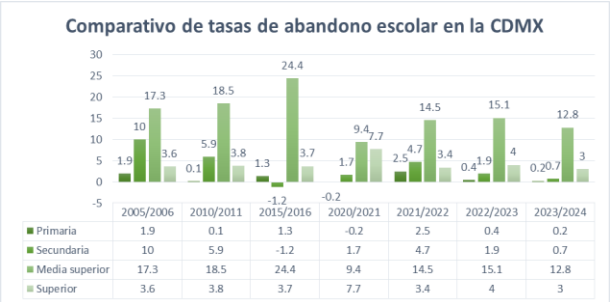
Las condiciones descritas se recrudecen en aquellas alcaldías con muy bajo y bajo índice de desarrollo social y hacen ostensible la necesidad de prestar atención priorizada al problema social que atiende el programa.

En cuanto a la situación del abandono escolar la situación que se presenta en la Ciudad de México es particularmente interesante. Las tasas de abandono escolar en primaria resultan ser las más bajas en todos los periodos objeto de análisis, actualmente es una situación que prácticamente no existe, aunque este año es importante observar que los resultados comparados entre 2023 y 2024 muestran un pequeño incremento del “Sin Primaria Terminada” en este nivel educativo, ya que la CDMX pasa del lugar 31 al 30 en este periodo de tiempo. El porcentaje en 2023 era 4.3% y en 2024 sube a 4.5%. En secundaria se presentó un comportamiento irregular de altas y bajas, hasta que a partir del curso escolar 2015-2016 se produjo una reversión del fenómeno que se mantiene actualmente en parámetros bajo, incluso el 2024 las personas que se ubican en este parámetro se redujo.

La educación media superior reporta los resultados más relevantes, pues hasta el curso escolar 2015-2016 e incluso hasta el 2018-2019 mantuvo índices por encima a los reportados a nivel nacional. Lo relevante es que a partir del curso escolar 2020-2021 comienza un periodo de decrecimiento sustantivo en las tasas y de un 20.7 de abandono reportado en el año 2000-2001 se alcanza un 12.8 en 2023-2024 lo que representa un descenso de 8 puntos porcentuales. En términos de personas ello significa que mientras en 2020 se perdían 21 de cada 100 jóvenes que ingresaban a este tipo de educación, hoy son doce. Todavía no existen estudios que analizan esta problemática y su comportamiento en los últimos años.

El caso de educación superior reportó una tendencia al incremento pues de parámetros entre 9.7 y 3.6 reportados desde el 2001, 2005 en 2021 quizá por la pandemia COVID 19 hubo un incremento en la tasa y llegó a 7.4 pero a partir de 2023 se ubica en 4.0 y 3.0.

Es de destacar que durante estos últimos años el rezago educativo en la Ciudad de México ha disminuido pues en 2020 el rezago total era de 1,359,762 personas lo que representaba un 18% y en 2024 es de 1,305,505 lo que representa un 17% de la población, es decir en este sexenio el rezago se redujo más de un punto porcentual, este dato es muy importante pues, aunque la política pública en materia educativa de la Ciudad de México consta de varios ejes y programas sociales y aunque no hay indicadores claros que demuestren la incidencia de la estrategia PILARES, podemos decir que sin duda esta estrategia ha brindado herramientas a la población para que no abandonen sus estudios, los retomen o inicien con ellos, esto coadyuva a reducir el rezago educativo en la CDMX.



Fuente: Tasa de abandono escolar por entidad federativa según nivel educativo, ciclos escolares seleccionados de 2000/2001 a 2021/2023, recuperado en: <https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=9171df60-8e9e-4417-932e-9b80593216ee>

C.2 INDICADOR DE FIN

El indicador de fin ha tenido reajustes en cada uno de los años de operación del programa. A continuación, se muestra cómo fue su comportamiento en el periodo comprendido entre los años 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025.

INDICADOR DE FIN		
Año	Nombre del indicador	Comparativa del indicador 2020-2025
2020	Porcentaje de personas, preferentemente entre 15 y 29 años de edad, que inician, continúan o concluyen sus estudios de alfabetización, primaria, secundaria, nivel medio superior o superior en Ciberescuelas. Porcentaje de personas integrantes de los cuerpos policiales* que inician, continúan o concluyen sus estudios en las Ciberescuelas.	En 2020 el indicador a medir fue el número de personas que inician, continúan o concluyen sus estudios de alfabetización, primaria, secundaria, nivel medio superior o superior en Ciberescuelas a través del otorgamiento de asesorías y acciones de reforzamiento.
2021	Porcentaje de las personas jóvenes y población en general que se incorpore a los servicios Educativos en Ciberescuelas.	
2022	Porcentaje de servicios otorgados en Ciberescuelas.	
2023	Porcentaje de atenciones otorgadas en PILARES.	
2024	Porcentaje de atenciones otorgadas en PILARES.	
2025	Avance en el Índice de Desarrollo Social en las colonias de la Ciudad de México.	En 2021 y ha partir de la finalidad del programa, se realizó un rediseño al indicador a medir, para considerar a todas las personas que recibían algún servicio de las Ciberescuelas (acceso a equipos de cómputo e internet, consultas sobre alguna problemática específica, inscripción en alguna de las actividades educativas ofertadas, entre otros). Ello permitió valorar la integralidad de estos espacios en función de hacer efectivo el derecho a la educación desde diferentes perspectivas y variantes de atención. En 2022 se produjo una nueva reformulación del indicador para poder considerar la importante diversidad de actividades desarrolladas, por lo que su contenido incluyó considerar la cantidad de servicios que se otorgaron. Se tomaron en cuenta todas las atenciones ofrecidas para contribuir a la regularización de estudiantes de primaria, secundaria, bachillerato y superior; las acciones de divulgación; los servicios de internet y de computación, entre otros aspectos. En el 2023 como en el 2024 el indicador se refiere a las atenciones, esto es para hacer hincapié en el hecho de que en PILARES los servicios que se otorgan son medios para cristalizar los derechos de las personas, por lo que en el centro de toda la actividad están las y los usuarios, en este sentido las atenciones se consideran a todas las personas que recibieron algún servicio en las Ciberescuelas, sin que ello implique la incorporación a las actividades educativas programadas.
Año	Descripción	
2020	El indicador representa el porcentaje de personas que logran concluir el nivel o algún módulo de alfabetización primaria, secundaria y educación media superior para contribuir a la reducción del abandono escolar en la población preferentemente de jóvenes entre 15 y 29 años de edad de la Ciudad de México. Se establecieron dos indicadores tomando en cuenta que, en el caso del personal policial, solo se incluyen estudios de media superior.	
2021	Del total de personas programadas para incorporarse a los servicios de las Ciberescuelas en PILARES, este indicador de Fin mostrará que al menos el 80% se incorpore a los servicios Educativos en Ciberescuelas.	
2022	Del total de servicios programados a otorgar, este indicador de Fin mostrará que al menos se brinde el 80% de los 3,000,000 considerados en la meta inicial, o sea, 2,400,000 de servicios.	
2023	Del total de las atenciones programadas a otorgar, este indicador de Fin mostrará que al menos se brinde el 80% de los 3,500,000 considerados en la meta inicial, o sea, 2,800,000 de servicios.	En el ejercicio 2025 se replanteó el indicador, en el entendido que el programa social contribuirá a un logro estratégico superior, por lo que se identificó que el programa social contribuiría al avance del Índice de Desarrollo Social en colonias, barrios y pueblos con bajo y muy bajo Índice de Desarrollo Social (IDS) de la Ciudad de México, ya que una dimensión a medir en el IDS es la parte educativa. Conforme a lo anterior no resulta posible realizar un comparativo entre los resultados de los indicadores, porque han existido cambios en su formulación.
2024	Del total de las atenciones programadas a otorgar, este indicador de Fin mostrará que al menos se brinde el 90% de los 3,000,000 considerados en la meta inicial, o sea, 2,700,000 de servicios.	
2025	Índice de Desarrollo Social publicado por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México	
Año	Método de cálculo	
2020	(Número de personas que inician, continúan o concluyen sus estudios de alfabetización, primaria, secundaria, nivel medio superior o superior en Ciberescuelas / número de personas de la población objetivo) x100 (Número de personas integrantes de los cuerpos policiales* que inician, continúan o concluyen sus estudios en las Ciberescuelas / número de personas de la población objetivo) x100	
2021	(Número de personas que se incorporan a los servicios de Ciberescuelas/Número de personas programadas) x100	
2022	(Número de servicios otorgados en Ciberescuelas/Número de servicios programados en Ciberescuelas) x100	
2023	(Número de atenciones otorgadas en PILARES/Número de atenciones programadas en PILARES) x100	
2024	(Número de atenciones otorgadas en PILARES/Número de atenciones programadas en PILARES) x100	

2025	Índice de Desarrollo Social publicado por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México		
Año	Frecuencia de medición		
2020	Bianual		En 2020 el indicador de fin se estipuló que se midiera bianual y en los años 2021 a 2024 se media anual, esto debido a que se medían los servicios y atenciones que se otorgaban en Ciberescuelas.
2021	Anual		
2022	Anual		
2023	Anual		
2024	Anual		En 2025 se replanteó totalmente el indicador, midiendo el Índice de Desarrollo Social (IDS) en las colonias, barrios y pueblos de la Ciudad de México, por lo que se planteó una medición quinquenal, ya que esta información se obtendrá de la publicación del Consejo de Evaluación de la Ciudad de México que se calcula con la información del Intercensal del INEGI.
2025	Quinquenal		
Año	Sentido del indicador		
2020	Ascendente		El sentido de este indicador es ascendente en todos los años, se refiere a que si el resultado es mayor al planeado, significa un buen desempeño, y cuando es menor, significa un desempeño negativo.
2021	Ascendente		
2022	Ascendente		
2023	Ascendente		
2024	Ascendente		
2025	Ascendente		
Año	Año de línea base	Línea base	Resultado comparativo del indicador
2020	2020	1,448,776 de personas en condición de iniciar, continuar o concluir sus estudios de alfabetización, primaria, secundaria y media superior (INEGI, 2016) 33,522 de personal policial que requiere realizar estudios de bachillerato (Diagnóstico SSC Ciudad de México, 2019)	3.4% de personas que inician, continúan o concluyen sus estudios de alfabetización, primaria y secundaria. 3.19% de personal policial* que inician, continúan o concluyen sus estudios de bachillerato.
2021	2021	1,000,000 de atenciones a personas que solicitan servicios de las Ciberescuelas	1 millón 103 mil 242 personas se incorporaron a los servicios de Ciberescuelas. Se alcanzó un 110.32% de cumplimiento en relación con la meta inicial programada.
2022	2021	1,025,648 servicios brindados	Se ofrecieron 3,324,756 de servicios*** en Ciberescuelas lo que representa un 138.5% en relación con la meta inicial y 110.8% con relación al total (3,000,000)****
2023	2022	3,324,756 Atenciones otorgadas	Se otorgaron 5,614,711 de atenciones*** en Ciberescuelas lo que representa un 160.4% en relación con la meta total (3,500,000)****
2024	2023	5,614,711 Atenciones otorgadas	Se otorgaron 4,816,109 de atenciones*** en Ciberescuelas lo que representa un 160% en relación con la meta total (3,000,000)****
2025	2024	4,816,109 de atenciones en Ciberescuelas	Los resultados se obtendrán a partir de la publicación del Consejo de Evaluación de la Ciudad de México que se calculará con la información del Intercensal del INEGI.

* Las Ciberescuelas en estaciones de policía solo funcionaron durante el primer trimestre del año 2020, por lo tanto, los resultados alcanzados se remiten a ese periodo. Mediante oficio SECTEI/SUBSECD/DEEBES/DEPP/059/2020 se emitió un comunicado en que se planteaba la suspensión de las actividades en la Plataforma Educativa del Bachillerato Policial del 23 de marzo al 19 de abril. El 16 de abril y, en alcance, a la circular anterior se emitió una nueva información donde se planteaba la suspensión de las actividades en la Plataforma Educativa del Bachillerato Policial hasta nuevo aviso. En abril de 2021 se publicó una nueva convocatoria y se reanudaron las actividades. Los datos referidos a este sector en 2021 aparecen reflejados en la opción bachillerato.

** Se consideraron todas las personas que recibieron algún servicio en las Ciberescuelas, sin que ello implicara la incorporación a las actividades educativas programadas.

*** Las atenciones se consideran todas las personas que recibieron algún servicio en las Ciberescuelas, sin que ello implicara la incorporación a las actividades educativas programadas.

**** En las atenciones reportadas están incluidos todos los servicios que se proporcionan, no solo los que tengan que ver con asesorías, talleres o cualquier proceso educativo, sino también están incluidos los servicios de equipos de cómputo e internet, consultas sobre alguna problemática específica, inscripción en alguna de las actividades educativas ofertadas, acciones de divulgación, entre otros aspectos.

C.3 INDICADOR DE PROPÓSITO

INDICADOR DE PROPÓSITO		
Año	Nombre del indicador	Comparativa del indicador 2020-2025
2020	Porcentaje de beneficiarios finales atendidos en las Ciberescuelas	El indicador de propósito responde a la pregunta ¿Qué resultado se espera lograr con el programa social en la población objetivo? por tanto, de 2020 a 2025 este indicador reflejó el cambio esperado en la población objetivo del programa social como resultado de recibir los servicios que se otorgaron en el programa, conforme a lo siguiente: Derivado de las dificultades detectadas en la evaluación interna 2019 con respecto al indicador de propósito, en el cual no se contempló la medición de las actividades relacionadas con la asistencia a las acciones de reforzamiento y talleres, en 2020 se realizó la inclusión de este aspecto. Ello condiciona que no se pudiera efectuarse un comparativo entre un año y el otro. Para 2020 se comprobó un avance, pues se logró un 95.83% de las personas usuarias atendidas en todas las actividades que contempló el programa. Hay que tener en cuenta, a la vez, que las metas de atención previstas en las Reglas de Operación de los Programas de enero de 2020 fueron mucho más altas, sin embargo, las mismas tuvieron que ajustarse por motivo de la pandemia de COVID-19, lo que condiciona que las cifras que se utilizaron fueron las de la última meta ajustada en diciembre 2020. En 2021 y 2022 se tomaron en cuenta, además de las recomendaciones de diferentes ejercicios de evaluación interna y externa, el hecho de que el indicador de propósito es el objetivo del programa, la razón de ser del mismo y que debe reflejar el efecto directo que se propone alcanzar sobre la población o área de enfoque, se decidió reorientar para poder comprobar el porcentaje de personas de las 16 alcaldías de la Ciudad de México que concluyen o avanzan en un tipo, nivel o modalidad de estudio. En la matriz de indicadores de las Reglas de Operación, se especificó que al menos el 50% del total de personas inscritas en las Ciberescuelas concluyen un nivel o módulo en sus estudios. Sin embargo, los resultados alcanzados distan aún mucho de la aspiración; pues solo el 21% de las 52,500 personas que representan el 50% de las inscritas, lograron alcanzar esta condición. Si se considerara el total de personas inscritas para recibir los servicios de las Ciberescuelas, solo el 10% concluyó un nivel o módulo educativo. En 2022, se mantuvo el mismo indicador de propósito que había sido planteado para 2021. Se situó como meta alcanzar el 50% de los 380,000 inscritos (o sea, 190,000) y se sobrecumplieron las cifras previstas; ya que 539,542 personas usuarias iniciaron, avanzaron o concluyeron algún módulo, lo que representa el 280% de cumplimiento en relación con la meta de 50% (190,000) y el 142% en relación con la meta total planificada (380,000). Ya en 2023 en la matriz de indicadores de las Reglas de Operación del 2023, se especificó que el 100% de usuarios que se incorporan a los servicios educativos en PILARES inician, continúan o concluyen un nivel o taller, dando con esto un enfoque más completo ya que los usuarios de PILARES además de acudir a tomar algún nivel educativo refuerzan el aprendizaje con algunas otras de las opciones que se brindan en el servicio de Ciberescuelas y se observa que aunque se realizó un ejercicio más completo de planeación aun así la meta se sobre cumplió ya que 641,202 personas usuarias iniciaron avanzaron o concluyeron un nivel o taller educativo del servicio de Ciberescuelas lo que representa un 168% en relación con la meta planificada. En 2024, se especificó que el 40% de usuarios que se incorporan a los servicios educativos en PILARES inician, continúan o concluyen un nivel o taller, el número de personas que asistente a las Ciberescuelas que inician, avanzan o concluyen un nivel educativo o taller de tecnologías fue de 252,516 pero según se interpreta el indicador quiere medir el impacto que están teniendo las Ciberescuelas para ayudar a reducir el rezago educativo, por lo que se recomendó que el indicador sea más concreto especificando únicamente cuál es el “número de personas que avanzan o concluyen un nivel educativo o módulo en algunos de los talleres de tecnologías que se ofrecen en las Ciberescuelas”. Sin embargo, el área encargada de la operación del programa comentó lo siguiente: <i>“En el indicador se especifica que se reportan todas las personas usuarias del programa que inician, avanzan o concluyen un nivel, módulo, taller o modalidad educativa en Ciberescuelas, debido a que si bien el objetivo de los servicios que se ofrecen en Ciberescuelas es que las personas que acceden a los PILARES terminen sus estudios o concluyan los talleres en que se inscriben, con el fin de recibir una formación integral para su desarrollo intelectual, social profesional y sobre todo de comunidad, existen diferentes factores externos que dificultan el proceso de concluir un nivel educativo o taller, sin embargo, este proceso de iniciar y de avanzar en sus estudios o en su formación, conlleva la utilización de recursos humanos, materiales y económicos, por lo cual, es de suma importancia que se registren en el Sistema de Registro Integral de Información “PILARES” no solo las personas usuarias que concluyen un nivel o módulo educativo o de un taller, sino también, los que iniciaron y los que avanzaron, aunque no hayan concluido el ciclo completo.”</i> Conforme a lo anterior, para 2025 el indicador de propósito se calculó por el porcentaje de atenciones otorgadas a la población objetivo del programa social, las atenciones se definen en el programa como todos los servicios que otorgan las personas beneficiarias facilitadores de servicios a las personas que se acercan a un PILARES, con el fin de satisfacer necesidades educativas, el medir los servicios otorgados se relaciona con los elementos que determinan el ejercicio del derecho a la educación, como la existencia de
2021	Porcentaje de personas de las 16 alcaldías de la Ciudad de México que concluyen o avanzan un nivel o modalidad educativa en Ciberescuelas*	
2022	Porcentaje de personas de la Ciudad de México que inician, avanzan o concluyen un nivel, módulo, taller o modalidad educativa en Ciberescuelas.	
2023	Porcentaje de usuarios de la Ciudad de México que inician, avanzan o concluyen un nivel educativo o taller en PILARES.	
2024	Porcentaje de usuarios de la Ciudad de México que inician, avanzan o concluyen un nivel educativo o taller en PILARES.	
2025	Porcentaje de atenciones otorgadas en PILARES.	
Año	Descripción	
2020	El indicador representa el por ciento de personas que reciben asesorías, talleres y acciones de reforzamiento en las Ciberescuelas en relación con el número de personas programadas para ser atendidas. Su cumplimiento toma en cuenta toda la gama de servicios que se ofrecen en las Ciberescuelas e incluye a la totalidad de las personas, independientemente de si están inscritos o no.	
2021	Del total de personas inscritas en las Ciberescuelas, este indicador de Propósito mostrará que al menos el 50% de las personas concluye un nivel en sus estudios.	
2022	Del total de personas usuarias en Ciberescuelas, este indicador de Propósito mostrará que al menos el 50% (190,000) inicien, avancen o concluyan un nivel, módulo, taller o modalidad educativa.	
2023	Del total de personas usuarias en Ciberescuelas, este indicador de Propósito mostrará que al menos el 50% (190,000) inicien, avancen o concluyan un nivel, módulo, taller o modalidad educativa.	
2024	Del total de personas usuarias en Ciberescuelas, este indicador de Propósito mostrará que al menos el 40% (124,000) inicien, avancen o concluyan un nivel, módulo, taller o modalidad educativa.	
2025	Contribuir a que las personas que habitan preferentemente en barrios, colonias y pueblos con bajos y muy bajos índices de desarrollo social de la Ciudad de México, en especial personas jóvenes, mujeres, accedan al ejercicio del derecho a la educación.	
Año	Método de cálculo	
2020	(Número de personas que reciben asesorías, talleres y acciones de reforzamiento en las Ciberescuelas / número de personas programadas para recibir asesorías, talleres y acciones de reforzamiento al periodo) x100.	
2021	(Número de personas que concluyen un nivel de avance en sus estudios / Número de inscritas en Ciberescuelas) x100.	
2022	(Número de personas que inician, avanzan o concluyen un nivel, módulo o taller en cualquiera de las variantes educativas del programa/Número de personas usuarias programadas en Ciberescuelas) x100.	
2023	(Número de usuarios que inician, avanzan o concluyen un nivel educativo o taller / Número de personas usuarias programadas en PILARES) x100.	

2024	(Número de usuarios que inician, avanzan o concluyen un nivel educativo o taller / Número de personas usuarias programadas en PILARES) x100.		Ciberescuelas en todos los PILARES, la accesibilidad a las actividades educativas y si estas actividades responden a la necesidades de la población objetivo.
2025	(Número de atenciones otorgadas en Ciberescuelas/Número de atenciones programadas en Ciberescuelas) x100.		Para este indicador se planteó una meta de 3,000,000 (tres millones) de servicios otorgados para una meta de 310,000 (trescientos diez mil) personas usuarias del programa social. Para diciembre de 2025 se otorgaron 3,731,527 de servicios para una población atendida de 428,524.
Año	Frecuencia de medición		
2020	Anual		La frecuencia de medición en el indicador de propósito mide resultados a mediano o largo plazo, ya sea anual o bianual, por lo que en este programa social la frecuencia de medición es anual.
2021	Anual		
2022	Anual		
2023	Anual		
2024	Anual		
2025	Anual		
Año	Sentido del indicador		
2020	Ascendente		El sentido de este indicador es ascendente en todos los años, se refiere a que si el resultado es mayor al planeado, significa un buen desempeño, y cuando es menor, significa un desempeño negativo.
2021	Ascendente		
2022	Ascendente		
2023	Ascendente		
2024	Ascendente		
2025	Ascendente		
Año	Año de línea base	Línea base	Resultado comparativo del indicador
2020	2020	151,068 (150,000 usuarios de Ciberescuelas en PILARES +1,608usuarios en Ciberescuelas de policía)	+95.83%*
2021	2021	52,500 personas que representan el 50% de la meta anual programada (105,000)	10,834 El resultado alcanzado representa el 21% con respecto a la línea base (52,500 personas) y 10% en relación con la meta total trazada por el programa (105,000).*
2022	2022	190,000 que representan el 50% de la meta anual programada de 380,000	539,542 iniciaron, avanzaron o concluyeron algún módulo, lo que representa el 280% de cumplimiento en relación con la meta de 50% (190,000) y el 142% en relación con la meta total planificada.
2023	2023	380,000 que representa el 100% de la meta anual programada.	410,425 iniciaron, avanzaron o concluyeron alguna de las actividades que brinda PILARES, lo que representa el 61% de cumplimiento en relación con la meta total planificada.** Sin embargo, representa un 8% más de la meta establecida en las Reglas de Operación (380,000) del programa social.
2024	2024	410,425 que representa el 100% de la meta anual programada	252,516 iniciaron, avanzaron o concluyeron alguna de las actividades que brinda PILARES, lo que representa el 61% de cumplimiento en relación con la meta total planificada
2025	2025	2,700,000 de atenciones representa el 90% de la meta anual programada.	Se otorgaron 3,731,527 atenciones (servicios), el cual representa un 24% más que la meta establecida.

* Debido a la suspensión de las actividades en la Plataforma Educativa del Bachillerato Policial hasta nuevo aviso y al hecho de que estos usuarios solo recibieron atención durante el primer trimestre del año 2020, no se tomaron en cuenta en el cálculo del indicador. En 2021 los resultados se integraron dentro de la opción bachillerato.

** Las metas anuales fueron definidas en el Plan Anual de Trabajo 2023 de la SECTEI. Es importante comentar que esta meta corresponde solo al servicio de Ciberescuelas ya que como se comenta en la introducción el Programa Social PILARES en sus reglas de operación cuenta con dos servicios (Autonomía económica y Ciberescuelas)

C.4 INDICADORES DE COMPONENTE 2025

INDICADOR DE COMPONENTE		
Año	Nombre del indicador	
2025	Usuarios y usuarias que reciben asesorías educativas y de tecnologías en las Ciberescuelas en los diferentes niveles educativos (alfabetización, primaria, secundaria, bachillerato y licenciatura).	En este indicador de componente se establecen los servicios públicos que produce y/o entrega el programa social para cumplir con su propósito, por lo que las asesorías educativas* en temas académicos y de tecnologías, es el indicador a reportar por ser la parte modular del programa social “PILARES 2025, Ciberescuelas”, las asesorías educativas fueron otorgadas a personas usuarias que se encontraban en proceso de alfabetizar, iniciar, continuar o concluir sus estudios de primaria, secundaria, nivel medio superior o superior en instituciones educativas escolarizadas y no escolarizadas. Las asesorías en temas de tecnologías corresponden a las actividades que se otorgaron en Escuela de Código, computación y robótica aplicada. Aunado a lo anterior, es importante mencionar que también se desarrollaron diversas acciones como parte formativa de la educación comunitaria y el fortalecimiento del tejido social, como los siguientes eventos comunitarios: - Evento de andragogía, de la teoría a la comunidad viva. - Evento denominado, una chispa de ciencia en PILARES. - Estrategia de PILARES y UBER acercan a los adultos mayores a una autonomía digital. - Evento “Verano Divertido” de PILARES. - Tercer encuentro de tecnología “reconecta tu vida”. - Campaña de alfabetización “leo y escribo en PILARES”. - Talleres de lenguas. - Historias para armar. - 16 días de activismo de la Red de Mujeres por el Bienestar PILARES - Exposición “Hilando en comunidad” de la Red de Tejedoras, donde se compartieron talleres, exposiciones, feria de emprendimiento y espacios para dialogar, aprender y cuidarnos entre todas. - Zócalo de las Ciencias, niñas, niños, jóvenes y familias enteras exploraron talleres, experimentos y experiencias que convierten la curiosidad en descubrimiento y acercan a más personas al mundo del conocimiento científico. - Tercer Encuentro de Robótica, Tlacua Tech 2025, en donde los principales participantes son niñas y niños con el fin de obtener formación en materia de robótica.
	Descripción	
	Porcentaje de usuarios y usuarias que reciben asesorías educativas otorgadas en las Ciberescuelas en cada uno de los niveles educativos.	
	Método de cálculo	
	(Usuarios y usuarias que reciben asesorías educativas o de tecnologías en las Ciberescuelas/Usuarios y usuarias programados para recibir asesorías educativas o de tecnología s en las Ciberescuelas) x100	
	Frecuencia de medición	
	Anual	
	Sentido del indicador	
	Ascendente	
	Meta anual	
	Se atienden al menos a 310,000 personas usuarias para que reciban asesorías en cualquier nivel educativo o asisten a talleres de tecnologías.	Resultado
		De enero a diciembre de 2025, 428,524 personas usuarias (264,659 [62%] mujeres; 163,865 [38%] hombres) recibieron asesorías con el fin de orientarlas en temas educativos a quienes se encontraban en proceso de alfabetizar, iniciar, continuar o concluir sus estudios de primaria, secundaria, nivel medio superior o superior en instituciones educativas escolarizadas y no escolarizadas, así como en temas de tecnologías en escuela de código, robótica aplicada, computación, género y ciencias.

* En el caso de asesorías educativas, para este componente se decidió incluir a las personas usuarias que acudieron a orientación educativa y que fueron atendidas en las actividades de promoción educativa.

C.5 METAS FÍSICAS

En este apartado se puntualizará la cantidad de servicios (atenciones) que el programa social otorgó y la cantidad de personas usuarias que fueron atendidas en el periodo de 2019 a 2025.

C.5.1 BIENES Y/O SERVICIOS

El Programa PILARES Ciberescuelas está concebido para entregar servicios educativos principalmente a personas de entre 15 y 29 años de edad y mujeres, que habitan en zonas de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de la Ciudad de México, mediante asesorías educativas para que inicien, continúen o concluyan sus estudios de alfabetización, primaria, secundaria, media superior o superior, o para que den continuidad a su formación permanente mediante talleres y acciones de reforzamiento que fomenten la adquisición de diversas habilidades.

Las Ciberescuelas están equipadas con computadoras y conectividad a Internet gratuita, coadyuvando al ejercicio del derecho a la educación.

A continuación, se hace un análisis de la forma en que se han entregado estos servicios a la población beneficiaria del programa.

ATENCIONES****							
Servicios	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Asesorías educativas	137,504	353,993	612,789	1,736,549	3,231,895	4,281,827*	3,338,755
Talleres de cultura de paz*	1,612	3,949	3,749	83,207	74,171	-	-
Talleres de educación intercultural y bilingüe con población indígena y migrante	2,347	23,570	73,173	138,889	113,922	-	-
Talleres de escuela de código	-	-	35,908	74,018	126,115	-	-
Talleres de inclusión educativa de la diversidad sexual y funcional	4,750	30,263	58,590	92,219	85,479	-	-
Talleres de habilidades cognitivas	13,518	34,256	54,995	116,367	152,166	-	-
Talleres de habilidades digitales	90,310	126,604	170,429	242,088	354,505	-	-
Talleres de habilidades emocionales**	29,783	75,110	105,487	96,465	134,143	82,984	-
Talleres de tecnología	-	-	-	-	-	451,298	392,772

* A partir de 2022 se renombro como Educación para la innovación y la conciliación y a partir de 2024 esta oferta ya no tiene continuidad.

** A partir del 2023 se renombro como: Orientación Educativa.

*** Están incluidas las actividades de asesorías académicas y talleres educativos.

**** Las atenciones son todos los servicios que prestan las Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios del programa social a las personas que se acercan a una de las instalaciones o espacios en PILARES, con el fin de satisfacer necesidades referentes al objetivo del programa, estas pueden ser de manera personal o en grupo. Una persona puede recibir el número de atenciones que requiera y cada una de ellas se considerará una atención.

En el programa social Ciberescuelas de 2019 a 2023, se establecieron dos principales actividades, las asesorías educativas para que las personas inicien, continúen o concluyan sus estudios de alfabetización, primaria, secundaria, media superior o superior y los talleres, consideradas como líneas comunitarias de innovación social, con el objeto de construir conciencia sobre los derechos humanos fundamentales de las personas de la Ciudad de México, así como el desarrollo de habilidades emocionales, cognitivas, digitales y tecnológicas.

En 2023 se crea el Subsistema de Educación Comunitaria “PILARES” como un órgano desconcentrado de las Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación, y con esto, para el ejercicio 2024 se reestructuran sus programas sociales, por lo que las actividades y talleres que se venían desarrollando en Ciberescuelas se siguieron ofertando en los PILARES, pero ahora en diferentes programas que son operados por el Subsistema, los talleres de habilidades cognitivas pasaron a formar parte de las actividades del programa social “Ponte Pila, Deporte Comunitario para el Bienestar”; los talleres de educación intercultural y bilingüe, así como los talleres de diversidad sexual y funcional se integraron al programa social “Talleres de Artes y Saberes Comunitarios PILARES”, por lo que es importante precisar que los talleres no desaparecen, pues son actividades de interés para las y los usuarios de PILARES, sólo se incorporan a otros programas sociales dentro del Subsistema.

Asimismo, en 2024 de acuerdo a la nueva reestructuración del Subsistema de Educación Comunitaria PILARES, los talleres de habilidades digitales y escuela de código se agrupan en lo que se denomina “talleres de tecnologías”, que tienen como fin dotar a las personas que acuden a los PILARES de herramientas que les ayuden a adquirir o desarrollar conocimientos tecnológicos y de computación, por lo que principalmente en estos talleres se imparten los temas de escuela de código, computación y robótica.

Como se puede observar, existe un incremento paulatino año con año en el número de asesorías educativas y talleres otorgados, 2024 es el año en que más servicios se otorgaron a las personas usuarias del programa social, para 2025 se planteó una meta de 3 millones de atenciones en el programa social y al término del ejercicio se otorgaron 3,731,527 atenciones, esto se puede interpretar como un impacto positivo de los PILARES en las comunidades, pues cada vez más personas se acercan a estos espacios en busca de apoyo para hacer efectivo su derecho a la educación.

Como se mencionó anteriormente, en Ciberescuelas se establecieron dos principales actividades, las asesorías educativas y los talleres, siendo las asesorías educativas la principal actividad del programa social, por lo que a continuación se desglosa el número de personas usuarias y atenciones otorgadas por tipo de asesoría educativa.

Las *asesorías educativas* se imparten con el fin de orientar en temas educativos a las personas que se encuentren en proceso de alfabetización, iniciar, continuar o concluir sus estudios de primaria, secundaria, nivel medio superior o superior en instituciones educativas escolarizadas y no escolarizadas. En la siguiente tabla y gráfico puede observarse el cumplimiento de este aspecto:

Personas usuarias atendidas y servicios de asesorías académicas otorgadas en el programa social Ciberescuelas según nivel académico 2019-2025														
Tipo de asesoría académica	2019		2020		2021		2022		2023		2024		2025	
	personas usuarias	Servicios	personas usuarias	Servicios	personas usuarias	Servicios	personas usuarias	Servicios	personas usuarias	Servicios	personas usuarias	Servicios	personas usuarias	Servicios
Alfabetización	1,068	2,187	1,042	5,271	2,540	11,885	6,401	43,990	8,333	89,569	6,559	69,217	6,064	59,105
Primaria	11,865	6,692	7,679	54,416	17,794	105,212	36,571	237,862	52,916	481,644	46,080	427,712	34,105	342,805
Secundaria	9,761	18,739	8,252	66,854	19,731	134,662	53,382	630,235	71,429	1,351,997	58,236	1,445,444	33,823	630,328
Bachillerato	5,836	14,906	24,090	172,347	42,230	223,525	75,980	674,427	82,260	1,088,751	78,066	953,742	76,464	1,162,174
Licenciatura	693	1,711	9,459	43,827	11,866	67,827	16,791	150,035	18,605	219,934	13,966	168,020	5,965	37,251
Subtotal		44,235		342,715		543,111		1,736,549		3,231,895		3,064,135		2,231,663
Asesorías educativas generales	-		-		79,230	69,685***	0	0**	0*		0*	1,217,692		1,107,092****
Totales	29,223	44,235	50,522	342,715	173,391	612,796*	189,125	1,736,549	233,543	3,231,895	202,907	4,281,827	156,421	3,338,755

* Esta es la cifra que refleja el total planteado en los tres indicadores de actividades. Sin embargo, se decidió incorporar el número de asesorías generales ofrecidas para atender necesidades de las personas usuarias. Por esa razón existen diferencias en el total general.

En el 2024, las actividades de este concepto se incluyen en cada uno de los tipos y niveles académicos.

** A partir de 2022 las asesorías generales se integran dentro de los anteriores tipos y niveles.

*** Para la elaboración de la gráfica se sumaron estas asesorías al subtotal

**** En este tipo de asesorías están englobadas las de promoción educativa, orientación educativa y talleres educativos.

Los resultados de la anterior tabla evidencian que existe un incremento en el número de personas usuarias atendidas y en las asesorías ofrecidas desde 2019 a 2023, esto a pesar de las condiciones creadas por la pandemia de COVID-19. Asimismo, se puede observar que de manera general de 2019 a 2025 se ha mantenido la tendencia que el menor número de personas usuarias atendidas y de servicios otorgados se concentró en la tipología de alfabetización, lo cual puede deberse al hecho de que el índice de la Ciudad de México es el menor de la República, lo que significa que solo 99,105 personas de 15 años en adelante se encontraban en esta condición.

De los resultados arrojados es importante resaltar que el mayor número de personas usuarias atendidas y de servicios otorgados son para los que cursan la educación media superior, para el programa social es relevante este dato, ya que el bachillerato es el nivel educativo con más deserción, superando la deserción en los niveles de primaria, secundaria y licenciatura.

El total de personas usuarias atendidas y de asesorías educativas ofertadas en cada año manifiesta un incremento paulatino, un elemento que pudo haber influido en ello es que este resulta un año de consolidación de las diferentes acciones ofertadas por el programa y de implementación de las buenas prácticas generadas en años anteriores y también puede interpretarse que la opción educativa en los PILARES va en vías de consolidación en las comunidades donde se instalaron PILARES.

Al realizar un comparativo de los datos en los seis años objeto de análisis, se observa que en 2023 hay un incremento notable en la participación en todos los tipos y niveles educativos que se ofertan, aunque como se menciona en 2023 hubo un incremento considerable, es importante observar que en 2024 y 2025 hubo un pequeño descenso, esto se debe a la reprogramación que hubo en el Subsistema de Educación Comunitaria PILARES ya que algunas actividades que se reportaban anteriormente dejaron de considerarse y afectó indirectamente a las asesorías académicas otorgadas.

C.5.2 MONTOS ENTREGADOS

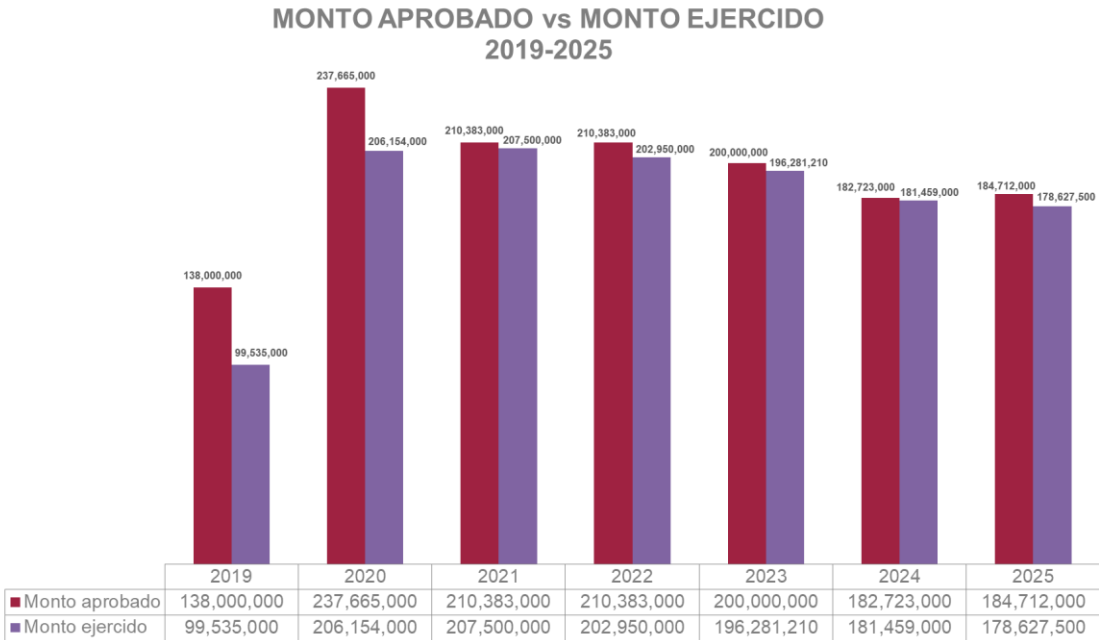
En este apartado se describirán los apoyos económicos que se les otorgó mensualmente a las Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios (PBFS) desglosado por figura educativa, asimismo se indicará el presupuesto total anual que se ejerció en la entrega de los apoyos económicos.

Los montos entregados al programa fueron distribuidos entre las diferentes figuras de las Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios (PBFS). En 2019 existieron las figuras de docentes, monitores y talleristas; en 2020, 2021 y 2022, además de los anteriores, se incorporaron los apoyos técnicos administrativos, y en 2023 se incorpora la figura de subcoordinador educativo, y en 2024 se establecieron las figuras de docentes de Ciberescuelas, docentes de tecnologías, personas promotoras de educación para la organización comunitaria “A” y “B”, apoyos técnicos administrativos y coordinador o coordinadora educativa, para el ejercicio fiscal 2025 solo cambia la figura de Personas Promotoras de Educación para la Organización Comunitaria, eliminando sus categorías de “A” y “B”.

La siguiente tabla muestra el apoyo económico mensual que se le otorgó a cada PBFS por figura educativa:

Tipo de Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Docentes de Ciberescuelas	\$9,000	\$9,000	\$9,000	\$9,000	\$9,000	\$9,500	\$9,500
Talleristas	\$8,000	\$8,000	\$8,000	\$8,000	\$8,000	-	-
Monitores	\$7,000	\$7,000	\$7,000	\$7,000	\$7,000	-	-
Apoyos Técnicos Administrativos	-	\$9,000	\$9,000	\$9,000	\$9,000	\$9,000	\$9,000
Subcoordinadores Educativos en Ciberescuelas	-	-	-	-	\$9,000	-	-
Coordinadores Educativos en Ciberescuelas	-	-	-	-	-	\$14,000	\$14,000
Docentes de Tecnologías	-	-	-	-	-	\$9,000	\$9,000
Personas Promotoras de Educación para la Organización Comunitaria A	-	-	-	-	-	\$8,000	-
Personas Promotoras de Educación para la Organización Comunitaria B	-	-	-	-	-	\$7,000	-
Personas Promotoras de Educación para la Organización Comunitaria	-	-	-	-	-	-	\$7,000

La siguiente gráfica muestra el presupuesto ejercido comparado con el presupuesto aprobado, el cual tuvo el siguiente comportamiento:



* Para la comparación solo se ha tomado el presupuesto que corresponde a los apoyos económicos que se les otorga a las Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios. Durante ningún mes se tuvieron las figuras completas y originalmente consideradas en las Reglas de Operación.

Como se observa en la gráfica, en ningún año se alcanzó el presupuesto total aprobado para las Reglas de Operación, una diferencia entre el total de apoyos aprobados y los entregados. Estos últimos son menores a los planificados. Ello se debe a las fluctuaciones en el número de BFS que hay cada mes. Constantemente se producen bajas y altas de las diferentes figuras lo que condiciona el comportamiento consignado con anterioridad.

C.6 ANÁLISIS Y EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA

El análisis de la población que sufre el problema público en relación con la población beneficiaria del programa presenta los siguientes rasgos en 2025.

En la Ciudad de México existe un total de 7,719,393 personas de 15 años y más y el 16.6% se encuentra en rezago total, esto permite inferir que 6,436,380 personas en la Ciudad de México mayores de 15 años requieren concluir algún nivel educativo, por lo que se constituyen en la población objetivo del programa.

En las metas físicas de las Reglas de Operación del Programa 2025 se planteó que se dará atención hasta a 310,000 personas usuarias de las Ciberescuelas en PILARES, preferentemente jóvenes, de entre 15 a 29 años de edad que soliciten alfabetizarse, iniciar, continuar o concluir sus estudios de primaria, secundaria, media superior y superior y/o incorporarse a los talleres en las Ciberescuelas. Por tanto, la población beneficiaria del programa representa el 4.81% de la población objetivo.

Estas personas serán atendidas a su vez por Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios (docentes de Ciberescuelas y tecnologías y Personas Promotoras de Educación para la Organización Comunitaria) quienes reciben un apoyo económico mensual por los servicios que prestan al programa social y son los que integran el padrón de beneficiarios que se publica anualmente en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México. En 2025 la meta mensual de PBFS fue de 1,628.

C.6.1 ANÁLISIS DEL PADRÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS

Anualmente se ha elaborado el padrón de Beneficiarios Facilitadores de Servicios, en el cual, según lo establecido en el Artículo 63 fracción II de la Ley Del Derecho al Bienestar e Igualdad Social Para la Ciudad De México, se indica nombre, edad, sexo, unidad territorial y delegación. El mismo puede ser consultado en las siguientes direcciones electrónicas:

https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/2c968a518509c07c54c21a93f8e8d254.pdf

https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/6e41889574c0fe27f8969b3709185f27.pdf

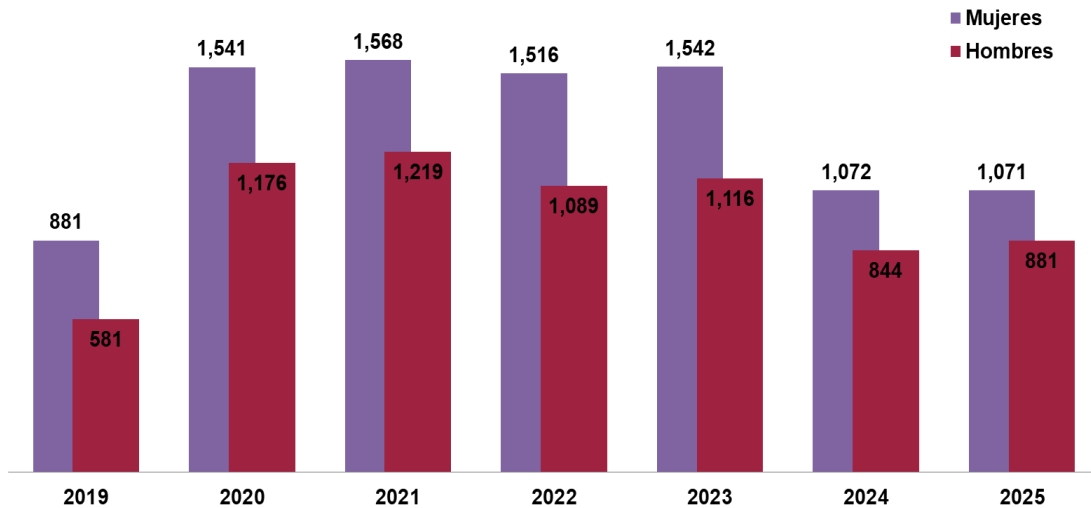
C.6.1.1 DISTRIBUCIÓN POR SEXO

A continuación, se muestra la distribución de personas beneficiarias del programa por sexo:

Personas beneficiarias del programa por sexo 2019-2025						
Año	Beneficiarias Facilitadoras de Servicios (BFS)			Personas usuarias		
	M	H	TOTAL*	M	H	TOTAL
2019	881	581	1462	64,551	40,708	105,259
2020	1,541	1,176	2,717	89,208	57,319	146,527
2021	1,568	1,219	2,787	181,257	79,894	261,151
2022	1,516	1,089	2,605	234,692	152,212	386,904
2023	1,542	1,116	2,658	243,801	166,624	410,425
2024	1,072	844	1,916	295,192	189,660	484,852
2025	1,071	881	1,952	264,659	163,865	428,524

* El número total de BFS siempre presenta una fluctuación con respecto a la meta mensual establecida en Reglas de Operación, debido a que se producen altas y bajas durante el año.

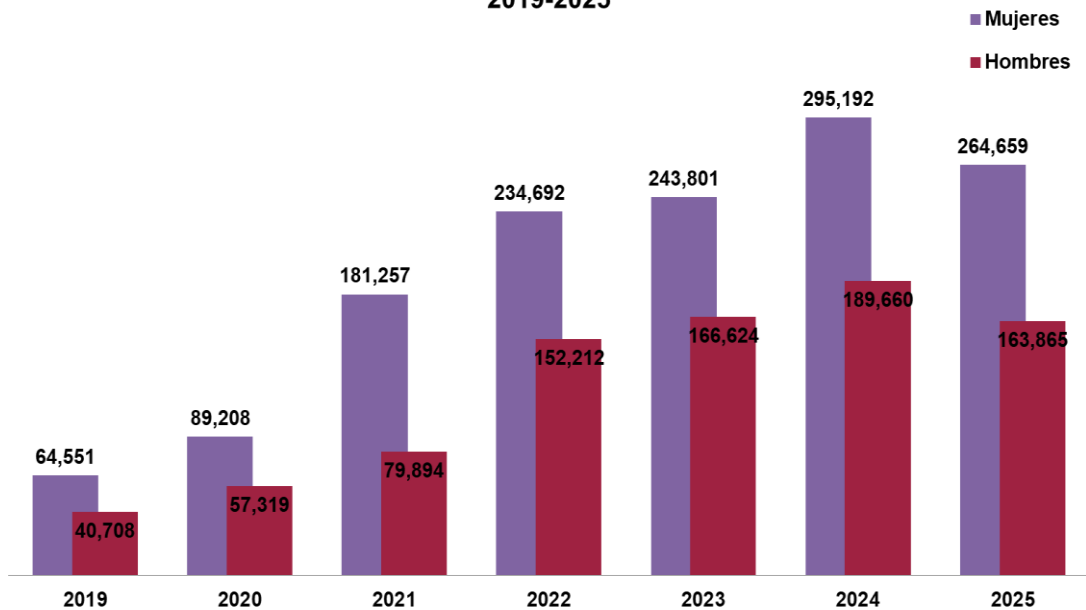
PERSONAS BENEFICIARIAS FACILITADORAS DE SERVICIOS 2019-2025



De 2020 a 2023 se puede apreciar que el número de Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios ronda entre los 2,600 y los 2,700, esto no solo se debe a las sustituciones de las personas que causaron baja, sino a la variedad de talleristas que se encontraba en el programa social, principalmente eran talleristas de habilidades cognitivas, inclusión de la diversidad sexual y la diversidad funcional, habilidades digitales, habilidades emocionales, escuela de código, cultura de paz para el bienestar de la comunidad e interculturalidad y bilingüismo, es a partir de 2024 y ya como Subsistema de Educación Comunitaria “PILARES” que la figura de talleristas ya no se contempló en el programa social.

Por su parte, en el caso de las personas usuarias, se puede apreciar el siguiente comportamiento:

PERSONAS BENEFICIARIAS USUARIAS 2019-2025



De 2019 a 2024 el número de las personas usuarias se incrementa de un año a otro y la tendencia muestra mayor participación de las mujeres en todos los periodos. En 2024 se alcanzan los mayores índices de participación y correspondiente a 2025 se puede apreciar una reducción en el total de personas usuarias atendidas.

C.6.1.2 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE BENEFICIARIOS (FACILITADORES, BENEFICIARIOS DIRECTOS, USUARIOS)

La distribución de personas del programa por tipo de persona beneficiaria (facilitadores de servicios y usuarios) tuvo el siguiente comportamiento en el período analizado:

Distribución por tipo de personas beneficiarias en el periodo 2019-2024							
Tipo de personas beneficiarias	Cantidad						
	2019*	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Docentes de Ciberescuelas	985	1,569	1,556	1,421	1,553	1,364	1,415
Talleristas	312	834	873	776	676	-	-
Monitores	165	293	334	383	378	-	-
Apoyos técnicos administrativos	-	21	24	25	31	21	15
Subcoordinadores Educativos en Ciberescuelas	-	-	-	-	20	-	-
Coordinadores Educativos en Ciberescuelas	-	-	-	-	-	19	28
Docentes de Tecnologías	-	-	-	-	-	333	341
Personas Promotoras de Educación para la Organización Comunitaria A	-	-	-	-	-	19	-
Personas Promotoras de Educación para la Organización Comunitaria B	-	-	-	-	-	160	-
Personas Promotoras de Educación para la Organización Comunitaria	-	-	-	-	-	-	167
Total	1,462	2,717	2,787	2,605	2,658	1,916	1,966*
Personas usuarias de Ciberescuelas en PILARES	105,259	146,527	261,151	386,904	410,425	484,852	428,524

El número de BFS siempre presenta una fluctuación con respecto a la meta establecida en Reglas de Operación, debido a que se producen altas y bajas durante el año.

* El total reportado por modalidad en 2025, es mayor al reportado en el padrón de personas beneficiarias, debido a que hubo PBFS que en el transcurso del año pasaron a otra modalidad de figura y al hacer la sumatoria por figura el total es mayor.

En el caso de los PBFS, a partir de 2024 como se ha comentado algunas figuras cambian de nombre y se implementan otras, sin embargo en 2025 solo existieron cinco tipos de figuras: Docentes de Ciberescuelas, Apoyos técnicos administrativos, Coordinadores Educativos en Ciberescuelas, Docentes de Tecnologías y Personas Promotoras de Educación para la Organización Comunitaria. Los primeros atienden de forma priorizada a las personas usuarias que optan por iniciar, continuar o culminar sus estudios de alfabetización, primaria, secundaria, media superior y licenciatura. Las y los docentes de tecnologías, por su parte, brindaron servicios a las personas interesadas en aprender o desarrollar su conocimiento en computación, programación o robótica. La figura de promotor fungió como el enlace entre la comunidad y las figuras educativas, es decir, facilitaron el acercamiento de las personas interesadas a los servicios, los apoyos técnicos administrativos, surgidos a partir de 2020, colaboraron en la organización de ciertos procesos administrativos al interior del programa y las y los coordinadores tienen la tarea de dar seguimiento a las actividades que las figuras de docentes realizan en los PILARES.

La figura *docente* tuvo el mayor número de representantes: el 67% en 2019, el 56% en 2020 y 2021, el 54.5% en 2022, el 58.4% en 2023, el 71.2% en 2024 y nuevamente en 2025 los docentes de Ciberescuelas es la figura con mayor representación pues son el 71.9%. Por otro lado, los docentes de tecnologías son el 17.32% y en conjunto los docentes de Ciberescuelas y de tecnologías representan casi el 89.22% de las figuras del programa social. Este comportamiento es congruente con los objetivos del programa que se orientan a contribuir a la reducción del rezago educativo en zonas de muy bajo y bajo índice de desarrollo social.

El otro tipo de beneficiario con que cuenta el programa son las personas *usuarias* quienes reciben de manera directa los servicios otorgados. Como en los anteriores casos, existe un incremento de un año a otro en las personas que se incorporan a las actividades de las Ciberescuelas.

C.6.1.3 DISTRIBUCIÓN POR TERRITORIO (ALCALDÍA Y COLONIA)

La distribución territorial de las Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios y personas usuarias tuvo el siguiente comportamiento:

Distribución de personas beneficiarias por alcaldía 2019-2025														
Alcaldía	Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios*							Personas usuarias						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Álvaro Obregón	122	201	220	230	227	158	163	16,073	18,936	19,872	27,446	28,820	38,286	37,092
Azcapotzalco	67	147	141	114	116	88	80	7,278	7,465	11,276	15,080	19,401	29,269	22,947
Benito Juárez	21	45	48	43	43	41	36	671	1,707	1,582	2,590	3,199	4,777	3,542
Coyoacán	88	158	162	139	133	86	95	8,047	9,433	13,538	15,705	16,475	20,331	20,246
Cuajimalpa de Morelos	31	46	53	45	43	36	39	3,151	3,614	4,139	6,717	7,010	7,854	6,391
Cuauhtémoc	81	147	157	144	150	111	124	7,873	8,881	14,856	18,858	22,836	26,851	23,958
Gustavo A. Madero	222	373	389	397	422	295	296	11,316	16,150	30,944	60,327	61,720	79,643	73,724
Iztacalco	58	105	111	113	110	74	80	5,238	6,015	9,023	16,540	14,131	17,793	15,517
Iztapalapa	291	570	582	496	528	408	390	18,592	28,584	57,398	84,557	87,774	93,585	77,587
La Magdalena Contreras	44	92	83	71	69	47	45	4,521	3,901	5,180	6,443	6,689	9,797	7,282
Miguel Hidalgo	40	64	70	72	59	36	39	1,041	2,642	6,496	7,106	6,240	8,869	7,939
Milpa Alta	50	82	87	88	83	62	69	4,163	6,587	8,971	22,596	19,780	17,892	14,473
Tláhuac	84	140	148	163	188	134	134	5,886	8,920	17,653	29,650	35,556	40,638	38,267
Tlalpan	102	253	234	206	214	149	170	1,703	8,628	12,956	23,446	30,481	32,609	32,758
Venustiano Carranza	57	117	117	112	105	71	63	440	3,592	12,173	11,735	12,778	16,417	12,410
Xochimilco	104	177	185	172	168	120	129	9,266	11,472	17,316	38,108	37,535	40,241	34,391
Totales	1,462	2,717	2,787	2,605	2,658	1,916	1,952	105,259	146,527	243,373*	386,904	410,425	484,852	428,524

* La cifra no coincide con la planteada en tablas anteriores. Ello es debido a que, en ocasiones, las personas usuarias no registran su alcaldía de residencia.

La distribución anterior permitió constatar que las mayores concentraciones de ambos tipos de beneficiarios se encuentran en las alcaldías de Iztapalapa, Gustavo A. Madero, Álvaro Obregón, Tlalpan, Tláhuac y Xochimilco. En 2025 se observó que la tendencia de asistencia de personas usuarias por alcaldía es muy similar a la de años anteriores. Ello en correspondencia con los propósitos del programa de atender de forma priorizada aquellas zonas de muy bajos o bajos índices de desarrollo social. El número de Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios aumentó un poco más del 1.5% respecto al año 2024.

C.6.1.4 DISTRIBUCIÓN POR NIVEL DE ESCOLARIDAD

La distribución solo se ofrece para el caso de las Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios (PBFS). Debido a la filosofía de PILARES, las personas usuarias pueden acceder a las actividades programadas sin tener registro oficial en el mismo.

Para esta Evaluación Interna se homogenizó para todos los años y para todas las figuras de PBFS los niveles educativos, para quedar solo en secundaria, media superior, superior y posgrado, ya que anteriormente para los ejercicios fiscales de 2019 a 2021 se contemplaban las siguientes categorías: Secundaria con certificado, Bachillerato sin certificado, Bachillerato con certificado, Carrera técnica sin certificado, Carrera técnica con certificado, Licenciatura trunca, Licenciatura sin título (100% créditos), Licenciatura con título, Posgrado sin título, Posgrado con título, es hasta el ejercicio 2022 que se estandariza los niveles como se presentan en la tabla, por lo que se decidió homogeneizar los datos, con lo que podríamos permitir comparaciones equitativas en todos los años y así un fácil análisis de datos.

Distribución de personas beneficiarias facilitadoras de servicios conforme a su escolaridad 2019-2025							
Tipo de figura	Año	Secundaria	Media superior	Superior	Posgrado	Sin especificar	Total
Docentes de Ciberescuelas	2019	N/A	1*	828	85	11	925
	2020	N/A	N/A	1,472	97	N/A	1,569
	2021	N/A	4**	1,425	127	N/A	1,556
	2022	0	2	1,298	121	N/A	1,421
	2023	1	11	1,414	127	N/A	1,553
	2024	1	4	1,263	96	N/A	1,364
	2025	0	12	1,307	96	0	1,415
Monitores	2019	6	25	101	4	1	137
	2020	55	121	115	2	0	293
	2021	37	128	166***	3	0	334
	2022	45	157	180	1	0	383
	2023	18	211	148	1	0	378
Talleristas	2019	9	23	210	16	9	267
	2020	84	209	489	22	0	804
	2021	35	222	570	46	0	873
	2022	33	124	580	39	0	776
	2023	5	110	525	36	0	676
Apoyos Técnicos Administrativos	2019	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	2020	0	0	21	0	0	21
	2021	0	2	22	0	0	24
	2022	0	2	23	0	0	25
	2023	0	4	27	0	0	31
	2024	0	5	15	1	0	21
	2025	0	2	13	0	0	15
Subcoordinadores Educativos	2023	0	1	15	4	0	20
Docentes de Tecnologías	2024	2	26	285	20	0	333
	2025	1	26	293	22	0	342
P. Promotoras de Educación para la Organización Comunitaria A	2024	0	3	15	1	0	19
P. Promotoras de Educación para la Organización Comunitaria B	2024	1	125	34	0	0	160
Coordinadores Educativos	2024	0	0	17	2	0	19
	2025	0	0	27	1	0	28
P. Promotoras de Educación para la Organización Comunitaria	2025	0	123	43	1	0	166

* Se engloba una carrera técnica.

** Se englobaron carreras técnicas y bachilleratos.

*** Se agregó un SD (Sin Dato).

La información de la tabla se obtuvo de los datos que las personas interesadas en ser Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios (PBFS) llenaron en la plataforma de registro de la convocatoria, y de la información obtenida se identifica que en las figuras de Docentes de Ciberescuelas, Apoyos Técnicos Administrativos, Docentes de Tecnologías y Coordinadores Educativos, la mayoría de las personas cuentan con un nivel académico de licenciatura, asimismo, es relevante indicar que el segundo nivel académico que tienen las personas es el de posgrado (maestría), indicativo del alto nivel académico con que cuentan las PBFS del programa social.

La figura de Apoyo Técnico Administrativo se creó a partir del año 2020 y continuó vigente hasta el 2025, y en esta figura se puede identificar que el rango de edad que prevalece es el de 28 a 32 años, asimismo comparado con las anteriores figuras, el rango de edad de 53 a 77 prácticamente es nula la participación.

Subcoordinadores Educativos													
	18-22	23-27	28-32	33-37	38-42	43-47	48-52	53-57	58-62	63-67	68-72	73-77	TOTALES
2023	-	2	4	6	2	4	1	1	-	-	-	-	20

La figura de Subcoordinadores Educativos fue creada en 2023 y solo estuvo vigente ese año, si bien es reducido el número de figuras, se puede apreciar que el rango de edad predominante es de 33 a 37 años.

Docentes de Tecnologías													
	18-22	23-27	28-32	33-37	38-42	43-47	48-52	53-57	58-62	63-67	68-72	73-77	TOTALES
2024	17	84	99	45	37	23	14	8	3	2	1	-	333
2025	12	81	84	65	44	25	8	13	5	2	1	1	341

La figura de Docentes de Tecnologías se creó en 2024 y estuvo vigente en 2025, es importante precisar que las actividades de los Docentes de Tecnologías en los años anteriores se realizaban a través de las figuras de Talleristas, asimismo, se puede identificar que el rango de edad predominante en esta figura es de 23 a 32 años.

Personas Promotoras de Educación para la Organización Comunitaria B													
	18-22	23-27	28-32	33-37	38-42	43-47	48-52	53-57	58-62	63-67	68-72	73-77	TOTALES
2024	16	18	35	18	14	22	17	10	6	4	-	-	160

La figura de Personas Promotoras de Educación para la Organización Comunitaria B se creó en 2024, su creación surgió a partir de que se reestructuraron algunas actividades que realizaban las figuras de Monitores, y como se puede observar el rango de edad predominante en esta figura es de 28 a 32 años y de 43 a 47.

Personas Promotoras de Educación para la Organización Comunitaria A													
	18-22	23-27	28-32	33-37	38-42	43-47	48-52	53-57	58-62	63-67	68-72	73-77	TOTALES
2024	-	5	8	3	1	-	-	-	1	1	-	-	19

La figura de Personas Promotoras de Educación para la Organización Comunitaria A se creó en 2024, su creación surgió a partir de que se reestructuró algunas actividades que realizaban algunas figuras de talleristas, son pocas figuras las que se identifican, sin embargo el rango de edad donde hubo más figuras es de 28 a 32 años.

Coordinadores Educativos en Ciberescuelas													
	18-22	23-27	28-32	33-37	38-42	43-47	48-52	53-57	58-62	63-67	68-72	73-77	TOTALES
2024	-	-	8	5	4	1	-	-	-	1	-	-	19
2025	-	1	7	11	5	-	4	-	-	-	-	-	28

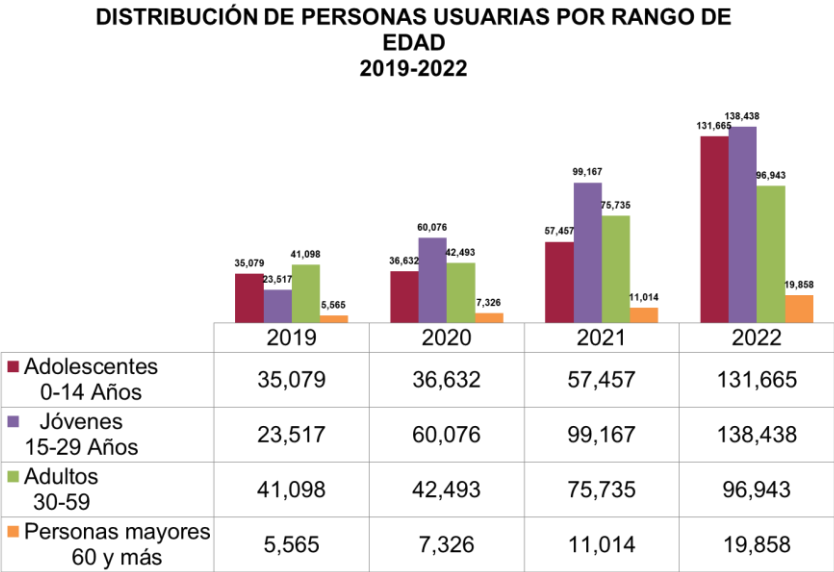
La figura de Coordinador Educativo se creó en 2024 y continuó en 2025, la figura se creó a partir de cambios que se realizaron en las actividades que anteriormente realizaban las figuras de Subcoordinadores Educativos. En 2024 el rango de edad en donde se distribuyó la mayoría de las figuras fue casi homogéneo entre 28 a 42 años y en 2025 el rango de edad que predominó fue de 33 a 37 años.

Personas Promotoras de Educación para la Organización Comunitaria													
	18-22	23-27	28-32	33-37	38-42	43-47	48-52	53-57	58-62	63-67	68-72	73-77	TOTALES
2025	11	21	35	24	16	13	21	12	7	6	1	-	167

Para 2025, ya no se contemplaron las figuras de personas promotoras A y B, y solo se dejó la figura de Personas Promotoras de Educación para la Organización Comunitaria, aquí es importante destacar que se cubren figuras de edades entre 18 a los 72 años, pero el rango de edad predominante es de los 28 a los 32 años.

- Personas Beneficiarias Usuarias

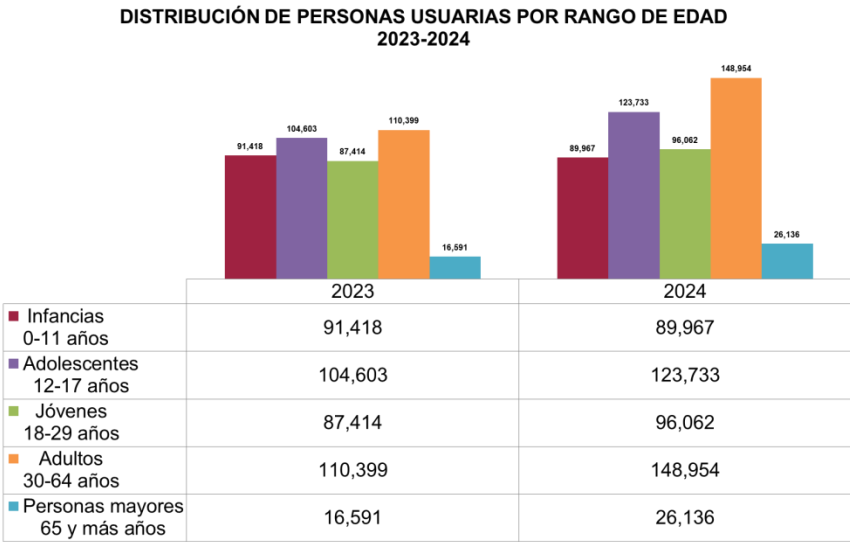
Por su parte la distribución de las personas usuarias por rangos de edad presentó el siguiente comportamiento:



* La cifra no coincide con la planteada en tablas anteriores (261,151). Ello es debido a que, en ocasiones, las personas usuarias no registran su edad.

En el año 2019 el 22.3% se encontraba en el nivel establecido en Reglas de Operación como población objetivo preferente (15 a 29 años); ya en el 2020 y 2021 la población joven atendida aumentó, alcanzando un 41%. En 2022, las Reglas de Operación del Programa no acotaron la atención preferencial del programa a esta jerarquía etaria, sino que plantearon su direccionalidad hacia las personas que principalmente habitan en barrios, colonias y pueblos con bajos y muy bajos Índices de Desarrollo Social, de la Ciudad de México. No obstante, se alcanzó un 36% de personas usuarias de 15 a 29 años; 34% de 0 a 14; 25% de 30 a 59 y 5.13% mayores de 60.

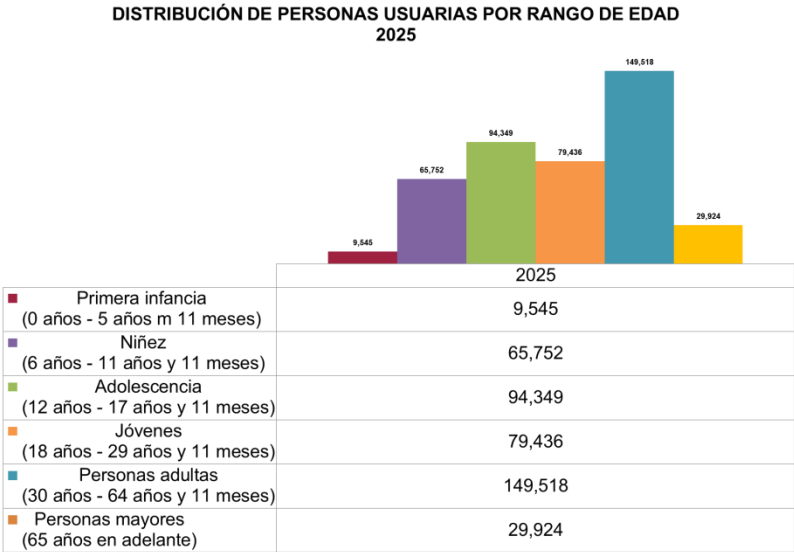
En 2023 se ajustaron los rangos de edad para considerar infancias y adolescencia, presentando la siguiente distribución:



Para los ejercicios 2023 y 2024 los rangos de edad se ajustan, para el rango de edad de 0 a 11 años se les denomina infancias, y para el rango de edad de 12 a 17 años se les denomina adolescentes, para los demás grupos etarios el rango de edad queda prácticamente igual. El gráfico nos muestra que las personas entre los rangos de edad de 12 a 29 (adolescentes y jóvenes) representan el 46.7% de personas atendidas en el programa social, esto es congruente con uno de los propósitos

del programa: reducir el rezago educativo en aquellas zonas que presentan muy bajos y bajos índices de desarrollo social, priorizando a las personas jóvenes.

En 2025 se ajustaron los rangos de edad para considerar la primera infancia y la niñez, presentando la siguiente distribución:



El gráfico anterior permite visualizar cómo se distribuyen las personas usuarias del programa por rangos de edad.

Resulta interesante que en 2025 el grupo etario que más acudió a PILARES a tomar alguna actividad de Ciberescuelas fueron las personas adultas de edades entre 30 a 64 años, recopilando la información de las anteriores gráficas se puede apreciar que desde 2023 el número de personas adultas atendidas en Ciberescuelas iba en aumento, asimismo existe una gran cantidad de niños, niñas y adolescentes que asisten a las Ciberescuelas a hacer sus tareas, a preparar sus proyectos, a recibir asesoría o a talleres de computación o robótica, lo que explica la tendencia al incremento de estas poblaciones. No se puede negar el hecho de que las Ciberescuelas ofrecen equipos y acceso gratuito a internet; además de otros servicios a través de talleres y acciones de reforzamiento y que están abiertas a quienes quieran acceder a ellos sin límites de ningún tipo.

Este comportamiento nos puede llevar a inducir que los PILARES comienzan a ser reconocidos por la comunidad, sin importar el grupo etario al que pertenezcan, como un espacio donde encuentran actividades que les ayudan a cumplir sus objetivos educativos y a través de esto el programa contribuye a que las personas de la CDMX accedan al ejercicio del derecho a la educación.

C.6.1.7 DISTRIBUCIÓN CON BASE EN OTRAS CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS Y/O USUARIAS EN CASO DE CONTAR CON INFORMACIÓN AL RESPECTO

No se cuenta con información al respecto.

IV. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO

Como establecen los Lineamientos para la Evaluación Interna 2026 de los Programas Sociales de la Ciudad de México emitidos por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México, este módulo busca generar información sobre **las percepciones, visiones y propuestas** de las personas servidoras públicas vinculados al programa, en aspectos clave de su diseño, operación y resultados.

En este sentido, es necesario tomar en cuenta la perspectiva de diferentes actores del programa, a saber:

- a) Al menos una persona con un cargo de responsabilidad directiva en el programa (director de área o superior);
- b) Al menos una persona involucrada directamente en la operación territorial del programa (personal de base, estructura, honorarios, facilitador de servicios, etc.) sin funciones directivas;
- c) Al menos una persona encargada de la planeación, el monitoreo o la evaluación interna del programa, sin responsabilidades directas en su operación.

El proceso que se llevó a cabo para recopilar la información del módulo tomó en cuenta los siguientes pasos:

- a) Realización de reunión para dar a conocer la metodología a seguir para la elaboración del módulo.
- b) Designación por parte de la Dirección de Educación Participativa y Comunitaria de las personas que se encargarán de dar respuesta al cuestionario.
- c) Elaboración de las respuestas al cuestionario por parte de las personas designadas.
- d) Revisión de los cuestionarios enviados y elaboración de preguntas de apoyo para esclarecer las opiniones vertidas por parte del área externa a la operación del programa.
- e) Entrevistas individuales y realización de preguntas de apoyo en los casos necesarios.
- f) Sistematización de los criterios obtenidos y elaboración del informe correspondiente al módulo.

La Dirección de Educación Participativa y Comunitaria designó a tres personas con las siguientes características:

Cargo de responsabilidad directiva	Involucrada directamente en la operación territorial	Encargada de la planeación, el monitoreo o la evaluación interna
Subdirector de área	Coordinador Educativo	Personal de honorarios

A partir de la recepción de los documentos, se realizó la primera revisión para lo cual se utilizó una tabla que incluyó los siguientes aspectos:

Aspecto a considerar	Preguntas	Persona a cargo de responsabilidad directiva	Persona involucrada directamente en la operación territorial	Persona encargada de la planeación, el monitoreo o la evaluación interna
DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN	1,2,3...	Se colocó la respuesta	Se colocó la respuesta	Se colocó la respuesta

La elaboración de la tabla permitió dar una lectura horizontal a la totalidad del texto y a la vez, realizar una lectura vertical que permitiera reparar en aquellos puntos importantes o de interés; sobre todo los relativos a cómo la perspectiva de los actores podía influir en la respuesta que se otorgaba a cada cuestionamiento. Se elaboraron preguntas de apoyo que ayudarán a esclarecer algunos de los criterios vertidos.

Cumplidos los anteriores pasos se procedió a convocar a entrevistas individuales en los casos necesarios, para proceder a recopilar otros elementos que pudieran ayudar a obtener una visión más completa de lo que se intentó expresar.

Una vez cumplimentados los aspectos descritos se procedió a la sistematización de las regularidades que se constataron las cuales aparecen organizadas en cada uno de los rubros objeto de análisis:

DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN

En esta dimensión fueron incluidas cuatro preguntas relativas a los procesos de planeación, documentos, fuentes de información o registros administrativos del programa social, así como la accesibilidad desde la perspectiva de género y de personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad.

Respecto a la pregunta **¿Qué cambios o ajustes se realizaron para el ejercicio fiscal 2025 en cuanto procesos de planeación del programa?** (Concernientes a la definición de estrategias generales, elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo, calendarización, etcétera.) las respuestas plasmaron que hubo una nueva configuración de equipos de trabajo, permitiendo nuevas ideas en torno a la planeación, y por lo tanto fortaleciendo y mejorando la organización de las actividades, manifestando los siguientes puntos:

- Realización de calendarizaciones anuales sobre proyectos prioritarios.
- Fortalecimiento de la coordinación de trabajo entre las áreas.
- Se establecieron procesos para dar un mayor seguimiento al cumplimiento de metas y actividades en territorio.

Asimismo, conforme a **¿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?** las respuestas se enfocaron en la importancia de crear propios registros administrativos que permitan dar seguimiento a la trayectoria educativa de las personas usuarias del programa social, en donde se pueda identificar los motivos de permanencia o de abandono de las actividades tomadas en el programa, asimismo un punto que plasmaron en las respuestas fue la realización de encuestas de satisfacción.

Como se puede observar, las respuestas son en el sentido de requerir una mayor información de las personas usuarias, información que sirva para dar un seguimiento más puntual al proceso de aprendizaje educativo.

Al planteamiento de **¿Se considera que el programa podría añadir un objetivo específico, un problema a resolver o un componente relativo al enfoque de género?** de manera generalizada coinciden en que el programa social se fortalezca el enfoque de género, mediante acciones específicas que promuevan la igualdad, la inclusión y la prevención de cualquier tipo de violencia o discriminación, incorporando un componente de equidad de género.

El fortalecer en el plano estructural los componentes de enfoque de género dentro del programa social y hacerlos visibles, cumpliría con el principio rector del programa social de "no dejar a nadie atrás".

Correspondiente a **¿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?** las respuestas coinciden en que el programa social tiene como prioridad la accesibilidad de toda la población a los servicios otorgados, desde su carácter gratuito y por la cercanía de los espacios con las comunidades, sin embargo aún existen áreas de oportunidad que pueden mejorar para consolidar la accesibilidad en todos los espacios.

Por lo anterior se propone lo siguiente:

- Identificar los PILARES en donde es difícil acceder a ellos si se tiene alguna discapacidad, con el fin de seguir fortaleciendo la accesibilidad física.
- Utilizar materiales incluyentes para garantizar que todas las personas, sin importar sus condiciones físicas, cognitivas o socioculturales, puedan acceder al aprendizaje.
- Establecer estrategias inclusivas de acompañamiento que favorezca el aprendizaje de las personas con alguna discapacidad.

PRODUCCIÓN Y ENTREGA DE RESULTADOS, BIENES Y/O SERVICIOS

En este aspecto fueron incluidas cuatro preguntas relacionadas con las problemáticas de los procesos de producción y de entrega de bienes, mecanismos de difusión de las acciones y resultados; evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa y de la población objetivo o usuaria por sexo y/o forme parte de los grupos de la diversidad sexual.

Con respecto a **¿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?** las personas servidoras públicas aportaron lo siguiente:

Problemáticas:

- Variaciones en la asistencia de personas usuarias a las actividades otorgadas en el programa social.
- Limitación de espacios para algunas actividades.
- Necesidades de mantenimiento a equipo de cómputo o equipamiento de materiales.

Acciones a realizar:

- Fortalecer la planeación de las actividades y dar seguimiento continuo.
- Asignar presupuesto para la compra de materiales para el mantenimiento de computadoras y para compra de materiales para actividades.

Ante la pregunta para próximos ejercicios fiscales, **¿en qué se necesita cambiar o modificar los mecanismos de difusión de las acciones y resultados del programa?** Las opiniones coincidieron en que se ha reforzado la difusión en territorio, sin embargo, identifican que se podría fortalecer la difusión de estrategias digitales para que la información llegue a más personas, especialmente a zonas donde existe poco acceso a la información institucional.

En cuanto a **¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2019 a 2025?** las respuestas versaron en que el programa social ha permitido ampliar significativamente su cobertura territorial y el acceso gratuito a actividades educativas, sin embargo, también han aumentado las necesidades de las personas usuarias atendidas, por lo que es importante seguir fortaleciendo el presupuesto, para que se pueda destinar en mantenimiento a equipos de cómputo y en la compra de equipamiento para las actividades educativas.

Por lo que refiere a **¿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?** Se impulsaron actividades de sensibilización sobre igualdad de género, prevención de violencias, derechos humanos e inclusión. Asimismo, se promovieron espacios seguros y libres de discriminación para mujeres y personas de la diversidad sexual, fomentando su participación activa en las distintas actividades del programa.

SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LAS ACTIVIDADES

En esta dimensión fueron incluidas cuatro preguntas relativas a los mecanismos de seguimiento y monitoreo; efectos no previstos; sistemas de información y calidad de indicadores.

En relación a **¿Qué mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa se pusieron en marcha en 2025?** En las respuestas se coincidió en que en 2025 se realizaron reportes periódicos, reuniones de seguimiento y revisiones constantes de las actividades para verificar el cumplimiento de metas y mejorar la operación del programa, implementando guías de observación a las actividades desarrolladas y de la utilización de plataformas digitales para el seguimiento y monitoreo puntual de lo que se realiza.

Por lo que se refiere a **¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver?** las personas encuestadas indicaron que uno de los principales retos fue el aumento en la demanda de actividades y servicios, por lo que fue necesario reorganizar recursos y fortalecer la coordinación entre áreas para atender a la población.

En relación con **¿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?** de las respuestas dadas se identificó la necesidad de mejorar las plataformas y herramientas de registro para contar con información más clara, actualizada y útil, principalmente en la forma en que se registran a las personas usuarias que asisten a las actividades en el Sistema Integral de Registro de Información "PILARES".

En atención a **¿Considera que los indicadores de resultados del programa son adecuados? ¿Qué cambios propondría para mejorar la calidad de estos indicadores?** de manera general coinciden en que los indicadores de resultados del programa social permiten medir el avance del programa, sin embargo, podrían complementarse con indicadores que permitan conocer mejor el impacto social y la satisfacción de las personas usuarias, o en donde se pueda evaluar la permanencia y continuidad educativa y los efectos comunitarios generados por las actividades.

RESULTADOS

En este apartado se hicieron tres cuestionamientos que indagaron sobre resultados alcanzados, mejora de resultados y como los resultados podrían contribuir a la igualdad de género y la garantía de derechos para los grupos de atención prioritaria.

Acerca de **¿Qué resultados se alcanzaron en el ejercicio fiscal 2025 respecto a los objetivos y metas establecidas para ese mismo año?** las personas encuestadas indicaron lo siguiente:

- Se siguió reforzando la formación de las personas del programa social que imparten actividades.
- Se logró mantener y fortalecer las actividades comunitarias educativas.
- Las meta en el número de personas usuarios atendidas en el programa social, se alcanzó, en medida a la planeación establecida a principios de cada año.

En la pregunta correspondiente a **¿Qué propuestas formularía para mejorar los resultados del programa para 2026?** las personas servidoras públicas indicaron lo siguiente:

- Mejorar el equipamiento de los espacios.
- Desarrollar estrategias que favorezcan la permanencia y conclusión de procesos educativos y formativos de las personas usuarias.
- Fortalecer la capacitación de las figuras educativas que otorgan las actividades a las personas usuarias de los programas sociales.
- Mejorar la coordinación operativa a través de canales de comunicación más eficientes.
- Ampliar la difusión de actividades.
- Reforzar los mecanismos de evaluación y seguimiento.

El último cuestionamiento que se realizó en este apartado fue el relativo a **¿Cómo los resultados podrían estar contribuyendo en la agenda de la igualdad de género y de la garantía de derechos para los grupos de atención prioritaria?** coincidieron los encuestados en que los resultados contribuyen a garantizar el acceso gratuito e incluyente a oportunidades educativas, promoviendo la igualdad de género, la no discriminación y el ejercicio de derechos de mujeres, personas jóvenes, personas mayores, personas con discapacidad y otros grupos de atención prioritaria, fortaleciendo así la cohesión social y el bienestar comunitario.

V. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS

INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Evaluación y Estadística del Subsistema de Educación Comunitaria aplicó una encuesta de percepción como instrumento para la medición de la satisfacción de las personas beneficiarias finales (personas usuarias) en los programas sociales a su cargo. Esta se diseñó en 2019 con base en los Lineamientos de Evaluación Interna establecidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. La versión aplicada en 2025 fue ajustada y rediseñada en función de lo apuntado en los Lineamientos específicos para diseñar y aplicar encuestas de satisfacción en el marco de la evaluación interna 2023 de los programas sociales de la Ciudad de México.

OBJETIVO GENERAL

Valorar la percepción y satisfacción de las personas usuarias sobre los bienes y/o servicios otorgados por el Programa Social “PILARES 2025, Ciberescuelas”.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el grado de satisfacción que tienen las personas usuarias del Programa Social.
- Identificar si se atienden las necesidades y prioridades de las personas usuarias.
- Recabar información para identificar áreas de oportunidad en la mejora del programa.

ESTRATEGIA DE MUESTREO Y TAMAÑO DE LA MUESTRA

La población objetivo se define como el conjunto de personas usuarias que están inscritas en las asesorías educativas, las actividades académicas complementarias y los talleres impartidos por el programa social “PILARES 2025, Ciberescuelas”. Con la finalidad de que cada una de las personas usuarias tuviera las mismas posibilidades de ser elegida para contestar la encuesta, con independencia del PILARES al que asista, la selección de la muestra se realizó aplicando un muestreo aleatorio simple. Este tipo de muestreo, al delimitarse con precisión y con una fórmula estadística, asegura la representatividad de la población, por lo que los resultados obtenidos pueden extrapolarse a la población total.

El tamaño de la muestra (n) se determinó utilizando el total de personas usuarias inscritas en el programa en 2024 (N)¹ La fórmula estadística y los parámetros establecidos fueron los siguientes:

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

n = Tamaño de muestra

N = Tamaño de la población total

Z = Parámetro que establece el nivel de confianza del muestreo. El indicador propuesto representa un valor establecido de 1.65.

p = Parámetro que establece la variabilidad positiva. El valor propuesto es: 0.5

q = Parámetro que establece la variabilidad negativa. El valor propuesto es: 0.5

e² = Error de estimación aceptado. Se seleccionará un error máximo permitido del 5 por ciento (0.05).

La selección de las personas usuarias de la muestra, es decir, aquellas a las que se les aplicó la encuesta, se realizó tomando como base los PILARES a los que asisten quienes están inscritos en las asesorías educativas, las actividades académicas complementarias y los talleres. Lo anterior asegura que todos los espacios participen en la aplicación de la encuesta y, por ende, que estén representados.

¹ Se entiende por persona usuaria aquella que está registrada en un PILARES y que en el proceso de registro proporcionó datos personales y obtuvo un número de folio a través del cual se le da seguimiento en las actividades que realiza dentro del espacio. Una persona usuaria inscrita es aquella que se registró en algún taller o actividad ofertado por el programa y que cada vez que asiste registra su asistencia a través de su número de folio.

Se determinó que la cantidad de encuestas a aplicar, utilizando el programa *Calculadora Muestra* sugerido por el Consejo de Evaluación, sería de 298. A partir de esta cifra se identificó el número de personas beneficiarias por cada PILARES y se determinó quiénes serían encuestadas en cada uno de ellos. No obstante, el ejercicio implicó que las personas del programa que asistieron al PILARES en la semana de aplicación de las encuestas, se brindaran voluntariamente para su llenado porque querían expresar sus criterios sobre el mismo. Se determinó por el área responsable de la aplicación de la encuesta que se permitiera la inclusión de estas personas lo que condicionó que se recopilaran 1,058 cuestionarios respondidos por personas usuarias asistentes al 100% de los PILARES de la muestra.

Requerimientos de recursos humanos, materiales, presupuestarios, de infraestructura y equipamiento.

El levantamiento de la encuesta se realizó con los recursos humanos, materiales y de equipamiento con que cuentan los PILARES. Su aplicación estuvo a cargo de las y los Líderes Coordinadores de Proyecto Operativo de cada uno de los espacios seleccionados quienes fueron capacitados sobre los aspectos incluidos en el instrumento, las variantes de respuesta, el proceso de selección que se utilizó en el diseño de la muestra y el cronograma de aplicación.

Las personas LCPO a cargo de cada PILARES realizaron la identificación de las personas usuarias que contestaron la encuesta, tomando como base la cuota asignada. Como ya se apuntó, el número de encuestas aplicadas fue mayor al número determinado como muestra debido al interés de las personas usuarias por responder. La utilización de la modalidad en línea permitió tener control sobre el número de encuestas que se aplicaron por espacio, la recepción de la información en tiempo real, la sistematización eficaz de los datos recabados y la recolección de la información al 100%. Se aplicó un mecanismo de validación para que el cuestionario no pudiera ser enviado si se tenían preguntas sin responder. Asimismo, dado el carácter anónimo de la encuesta, se tuvo confianza en que las personas usuarias y aplicadores podrían contestar sin ninguna presión.

MODALIDAD DE LEVANTAMIENTO

El cuestionario fue alojado en un servidor web y estuvo disponible en las computadoras de todos los centros que componen la Red de los PILARES de la Ciudad de México durante la semana planificada para su aplicación: noviembre a diciembre del 2025. Las personas beneficiarias asistentes a los espacios, accedieron a las computadoras y auxiliados por el LCPO procedieron al llenado de la encuesta. Como regularidad se presentó la situación de que las personas usuarias solicitaban responder debido a su compromiso con el programa. Este hecho condicionó que se rebasara el número de personas seleccionadas como muestra en la cuota de participación de cada PILARES. El LCPO estuvo presente durante el llenado, con la finalidad de asistir a la persona en caso de que requiriera ayuda y asegurar la realización del ejercicio y su envío de forma correcta.

ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

La elaboración del cuestionario se realizó a partir del perfeccionamiento del instrumento que había sido aplicado en los anteriores ejercicios de evaluación interna del programa. En nuestro caso, estaban delimitadas las mismas dimensiones que se sugieren en los Lineamientos del Consejo de Evaluación; sin embargo, al igual que en el año 2023, se realizó un exhaustivo proceso de revisión, se mejoraron los ítems existentes, se incluyeron otros que antes no habían sido considerados y se realizaron todos los ajustes pertinentes. Como resultado de este proceso en la encuesta, además de la *dimensión social educativa*, en la cual se recaba la información general de la persona usuaria, se indagaron opiniones y valoraciones sobre las siguientes: *expectativas, imagen del programa, calidad de la gestión, calidad del beneficio, contraprestación, participación y cohesión social, nivel de satisfacción y quejas y sugerencias*. En total, se utilizaron 43 preguntas. (Ver Anexo 1)

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

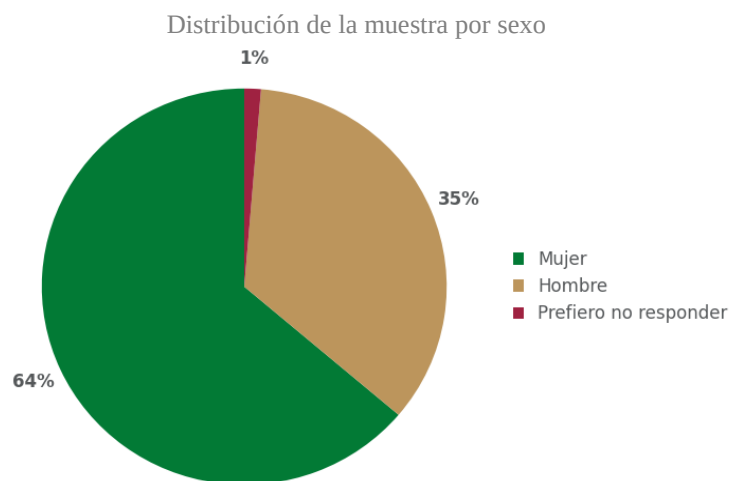
La aplicación de la encuesta implicó la determinación de las dimensiones y los indicadores que serían evaluados. En el caso del programa “*PILARES 2025, Ciberescuelas*” se consideraron los que aparecen en la siguiente tabla:

Dimensiones	Indicadores
Social educativa (15)	Información general de las personas usuarias (sexo, diversidad sexual, edad, alcaldía en que reside, colonia, autoadscripción como indígena o afrodescendiente, condición de discapacidad, ocupación, actividades y talleres en que participa en Ciberescuelas.)
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 iniciar, continuar o concluir estudios

Dimensiones	Indicadores
Imagen del programa (2)	Nivel de confianza al inscribirse en un programa de gobierno Información proporcionada por el programa (convocatoria, Reglas de operación, requisitos, etc.)
Calidad de la Gestión (4)	Conocimiento de los servicios que otorga el programa 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 social (5)	Participación en actividades comunitarias previo a la incorporación al programa Participación en actividades comunitarias luego de haberse incorporado al programa
Satisfacción (5)	Medida en que el programa ha favorecido la integración familiar 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
Quejas o sugerencias (2)	Recomendación del programa a otras personas Conocimiento de mecanismos para atender quejas y sugerencias Experiencias en la presentación de quejas y sugerencias

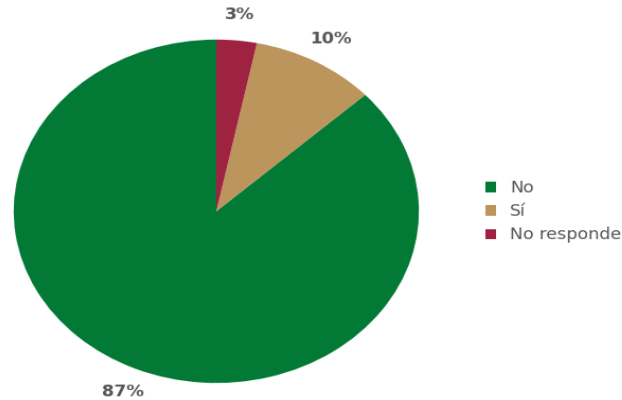
DIMENSIÓN SOCIAL-EDUCATIVA

Se obtuvieron un total de **1,058** instrumentos respondidos, el **64% (675)** por parte de mujeres y el **35% (369)** por hombres. El **1% (14)** restante contestó que no se identifica ni como hombre, ni como mujer.



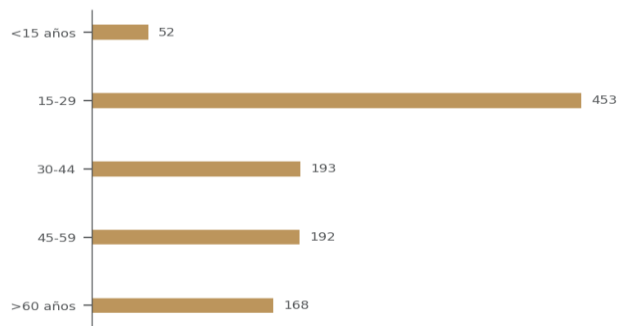
De los **1,058** instrumentos respondidos, el **10%(106)** se reconoció como parte de la comunidad LGBTTTI y un **3%(32)** no respondió.

Porcentaje de la muestra que se reconoce como parte de la comunidad LGBTTTI



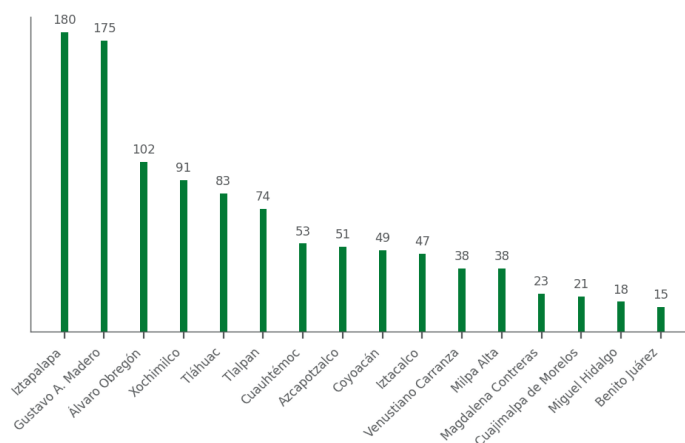
En lo que respecta a las edades, el 5% de las personas encuestadas tienen **14 años o menos**, mientras que el **43%** se encuentra en el rango entre los **15 y 29 años**; el **18%**, entre los **30 y 44**; el **18%**, entre los **45 y 59** y el **16%** tiene **60 años o más**. Esta distribución resulta congruente con la población priorizada del programa que es principalmente la que agrupa a los jóvenes.

Distribución de la muestra por grupos etarios



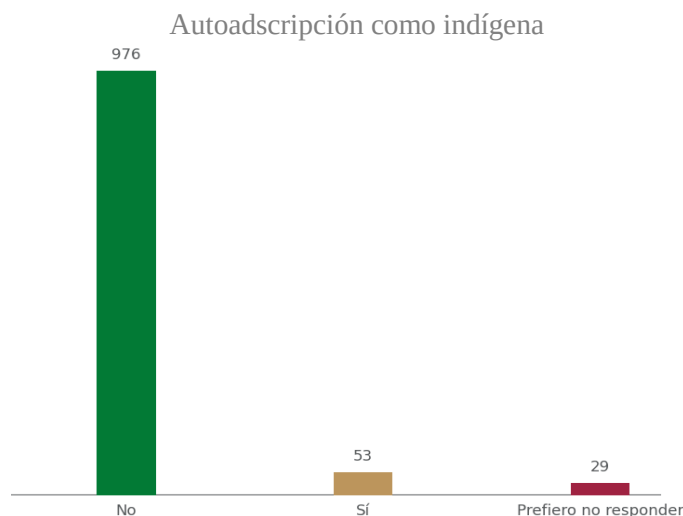
En cuanto a la distribución de la muestra por alcaldía de origen se presentó la siguiente situación:

Distribución de la muestra por alcaldía de origen



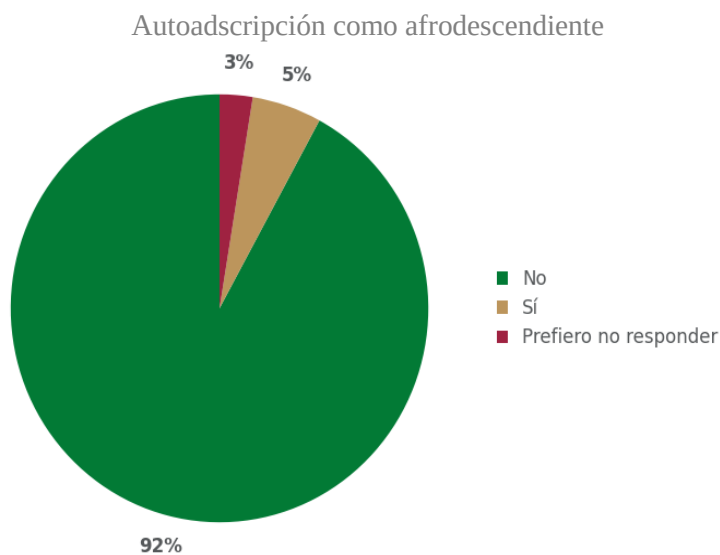
Como se observa la **mayor concentración** se encuentra en **Iztapalapa y Gustavo A. Madero (17%)**; seguidas por **Álvaro Obregón (10%)** y **9% en Xochimilco**. Estas distribuciones son congruentes con el número de PILARES existente en cada una de las alcaldías.

La etnicidad fue otra de las variables que se tuvieron en cuenta. En este sentido la mayoría de las personas encuestadas (**92%**) no se auto adscriben como indígenas, mientras que el 5% respondió afirmativamente.

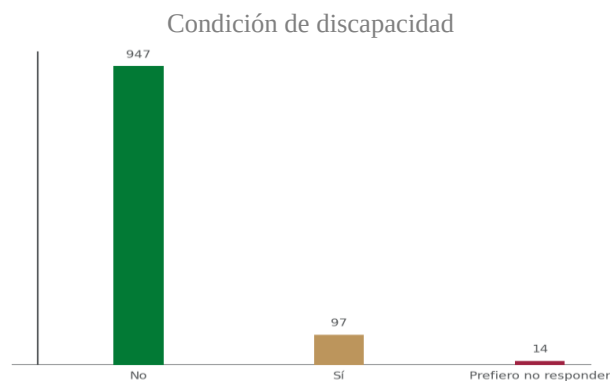


Estas 53 personas declararon pertenecer a **20 grupos étnicos** y hablar **10 lenguas indígenas**. De aquellos que pertenecen a algún grupo, **19%** respondió pertenecer a los **Náhuas (10)**, **13% a los Mixtecos (7)**, **11% a los Mazatecos (6)**, y **9% a los Zapotecos (5)**. El **48 %** restante corresponde a una diversidad de **grupos con menor representación individual**. Este incluye a quienes se identificaron como Mazahuas y Otomíes, con 4 integrantes en cada pueblo; así como a quienes se reconocieron como Tzotziles, Chontales y Huastecos, con 2 en cada caso. Finalmente, se registró un integrante en cada uno de los siguientes pueblos: Amuzgos, Tekos, Totonacas, Tarahumaras, Wixárikas, Chujes, Mixes, Chichimecas, Yaquis, Zoques, Choles y Tlahuicas. Mientras que 36 personas señalaron que hablan alguna lengua indígena.

En cuanto a su condición de afrodescendiente sólo el 5% se consideró dentro de este grupo, mientras un 3% no respondió.



Por su parte, en la variable de discapacidad, el 90% contestó no padecer ninguna de las variantes existentes y un **9% afirmó tener esta condición**. Entre los tipos de discapacidad el **3% señaló tener discapacidad motriz**, el **3% intelectual o cognitiva**, **2 % visual** y **1% discapacidad auditiva**.



Además de los aspectos apuntados, la encuesta también inquirió sobre la principal ocupación de las personas encuestadas, la actividad fundamental que realizan en las Ciberescuelas y los talleres en que participan.

En cuanto a la ocupación se pudo constatar que la principal actividad que realizan los encuestados es el **estudio (43%)**. En orden descendente le sigue el desarrollo de las actividades del **hogar (16%)** y el **trabajador independiente (11%)**. Las restantes categorías valoradas tienen cifras mínimas como se puede valorar en el gráfico.



Con respecto a las actividades educativas, el **48%** de los encuestados manifestaron que su actividad fundamental en las Ciberescuelas es **estudiar el bachillerato**; un **28%** participa en **diversos talleres**; **10%** **cursa la secundaria**; **6%** acude a **licenciatura**, **5%** asiste a estudiar la **primaria** y el **3%** realiza actividades de **alfabetización**.



DIMENSIÓN EXPECTATIVAS

Esta dimensión se define como la esperanza que el beneficiario se crea ante la posibilidad de acceder a los apoyos o servicios derivados del programa. Se indagaron cuestiones relativas a las siguientes variables: difusión, temporalidad dentro del programa y percepción del programa (en función de garantizar la continuidad de estudios y sobre el nivel de confianza al inscribirse).

En cuanto a la difusión se inquirió sobre la forma en que se conoció la existencia del programa.

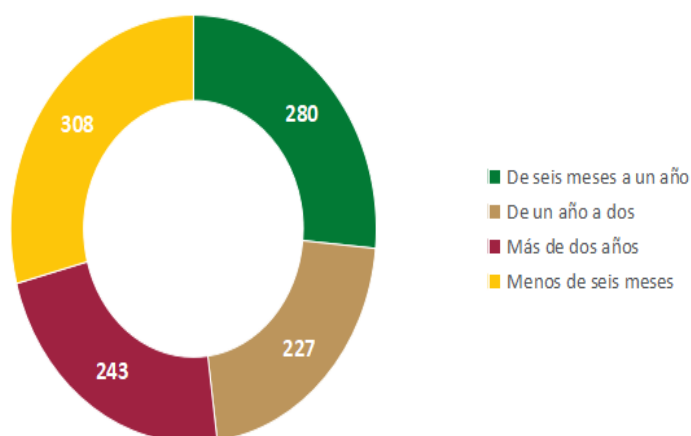
Vía por la que conoció la existencia del programa



Como se observa en la gráfica los **propios PILARES** fueron la principal vía de difusión del programa (**43%**); junto a la divulgación realizada por **familiares y amigos (29%)**. Las otras vías registradas van desde un 5% correspondiente a redes sociales hasta un 0.1% correspondiente a la televisión.

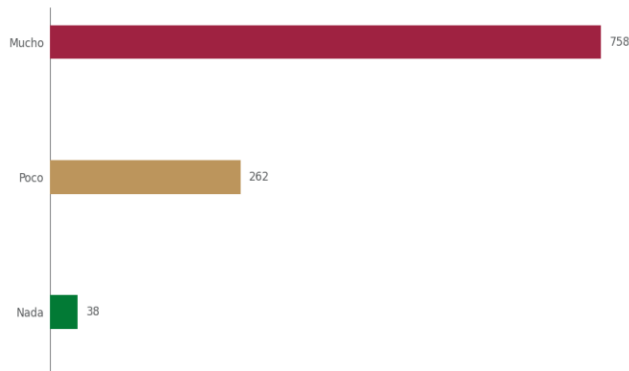
Sobre el aspecto referido a la temporalidad dentro del programa se pudo constatar que el mayor porcentaje lleva **menos de seis meses dentro del mismo (308)**; 280 personas acumulan de **seis meses a un año**; más de **dos años (243)** y de **uno a dos años solo 227**.

Tiempo como beneficiario del programa



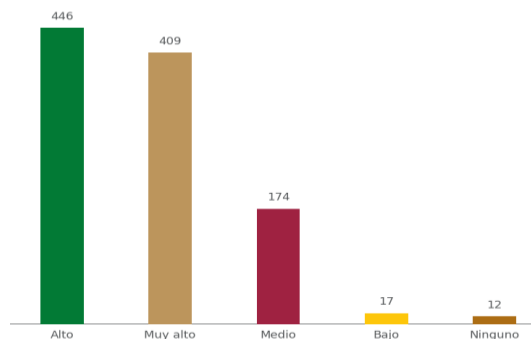
La percepción sobre el programa social, referida a la medida en que este ayudaría a iniciar, continuar o concluir estudios, resultó ser positiva. El **72%** de la muestra calificó de **mucha la ayuda** que se podría recibir y solo un **3%** **manifestó total desconfianza** en el carácter nulo de la misma.

Expectativa sobre la ayuda que representaría el programa social



Por su parte, el nivel de confianza generado al inscribirse al programa fue adecuado ya que los marcajes en las opciones **alto, muy alto y medio** abarcaron prácticamente la totalidad de la muestra (**97%**) y solo **29** personas distribuyeron sus respuestas en los **niveles bajo o ninguno**.

Nivel de confianza generado por el programa

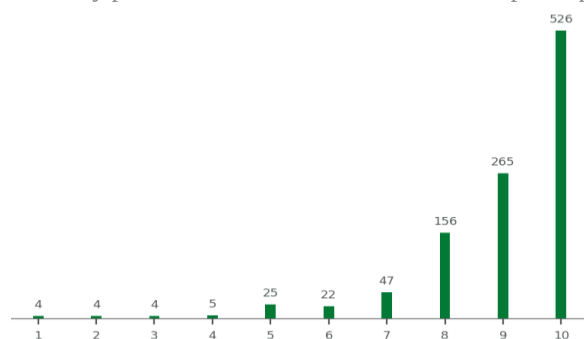


DIMENSIÓN IMAGEN DEL PROGRAMA

La dimensión se expresa en el conjunto de rasgos tangibles e intangibles que caracterizan al programa. En anteriores aplicaciones de la encuesta se había detectado que era necesario revisar los indicadores de esta dimensión, pues se duplicaban valoraciones sobre una misma problemática. Derivado de lo anterior se tomaron en cuenta dos aspectos esenciales: la valoración sobre la suficiencia y precisión de la información proporcionada por el programa y el conocimiento que se tiene sobre las características de las actividades ofertadas.

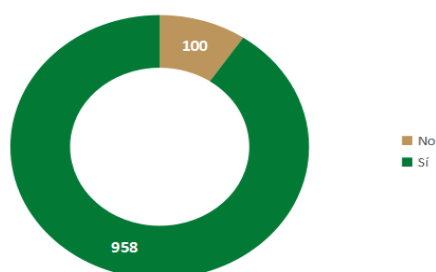
Para la valoración sobre la claridad, suficiencia y precisión de la información brindada por el programa se estableció una escala del 1 al 10, donde uno representa los niveles más bajos y 10, los más altos. El **90%** de las respuestas se concentró **en las categorías 10(50%); 9(25%) y 8(15%)**, lo cual resulta indicativo de una adecuada estrategia informativa. Solo **doce** personas marcaron las **opciones 1, 2 y 3** que resultan las más bajas de la escala. Estos resultados son congruentes con los alcanzados en 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024.

Claridad, suficiencia y precisión de la información brindada por el programa social



En cuanto al conocimiento que las personas encuestadas tienen sobre las características de las actividades ofertadas por el programa social se obtuvieron resultados positivos pues **91%** de las personas usuarias consideraron **saber los rasgos esenciales** de este:

Conocimiento sobre las características del programa social

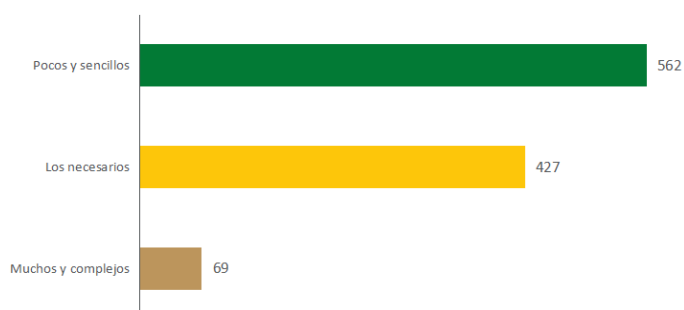


DIMENSIÓN CALIDAD DE LA GESTIÓN

La dimensión de calidad de la gestión valora aquellas características y cualidades propias a la acción que se expresan al ofrecer el servicio derivado del programa social. Dentro de ella se indagaron aspectos relacionados con la valoración sobre los trámites realizados para incorporarse al programa, así como del proceso de registro, la calidad de los servicios prestados y el trato recibido.

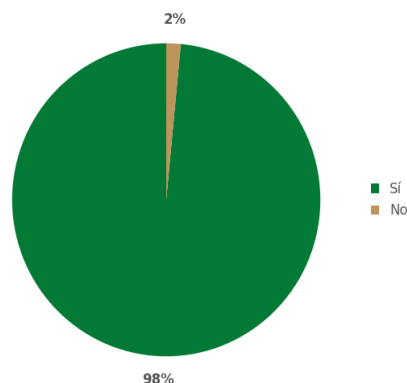
Los criterios vertidos sobre los trámites de incorporación fueron mayoritariamente positivos. El **93%** de las personas encuestadas consideró que estos habían sido pocos, sencillos o los necesarios.

Valoración sobre los trámites para la incorporación al programa



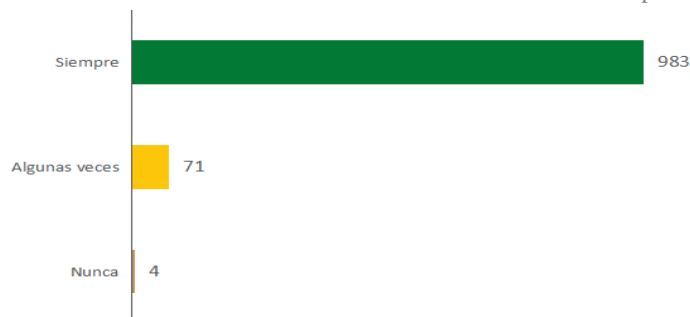
Las valoraciones sobre el proceso de registro también alcanzaron resultados satisfactorios. **1,042** personas de las **1,058** encuestadas consideraron que este había sido sencillo, ágil y transparente.

Valoración sobre la sencillez, agilidad y transparencia en el proceso de registro



Al respecto de la calidad de los servicios ofrecidos también se manejaron criterios positivos. En esta opción se utilizaron las categorías siempre, algunas veces y nunca. El **93%** de las personas encuestadas consideró que los talleres u otras actividades mantenían una calidad sostenida siempre; solo un **6%** expresó que esto ocurría algunas veces y **4** usuarios marcaron la opción nunca.

Valoración de la frecuencia en la calidad de los servicios brindados por talleristas



En cuanto al trato recibido por parte del personal encargado de impartir las diferentes actividades hubo un abrumador marcaje del **99%** de las personas encuestadas en la opción sí. Solo nueve consideraron la opción no.

Trato amable y respetuoso por parte del personal encargado de operar el programa social.

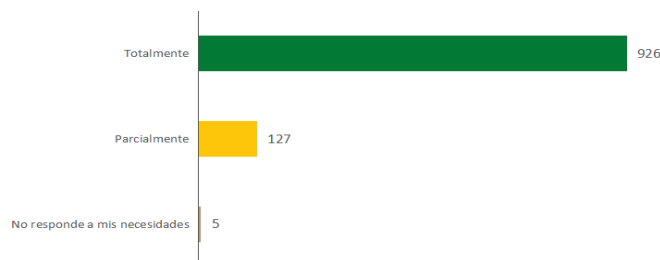


DIMENSIÓN CALIDAD DEL BENEFICIO

Esta dimensión incluye las características y valores propios de la naturaleza del programa. En la misma se estudiaron los aspectos relacionados con la medida en que los servicios otorgados responden a las necesidades de superación, la contribución del programa al mejoramiento de la calidad de vida de los participantes y la calificación ofrecida a los servicios otorgados.

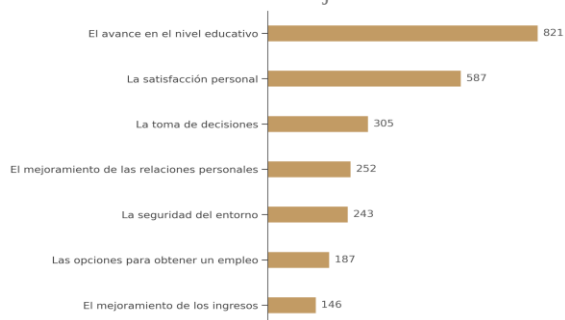
El **87.5%** de los encuestados consideró que los servicios brindados por el programa **responden totalmente a sus necesidades** de superación; el **12%** marcó la opción **parcialmente** y solo **cinco personas** consideraron que **no respondía a sus necesidades**.

Medida en la que los servicios brindados responden a las necesidades de las personas usuarias



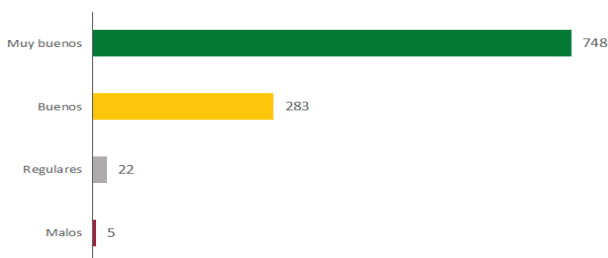
Para valorar la contribución del programa al mejoramiento de la calidad de vida de los participantes se enlistaron siete aspectos esenciales que debían valorar. El avance en el nivel educativo (**78%**) y la satisfacción personal (**55%**) fueron las cuestiones con mayores marcajes. Las restantes opciones tuvieron porcentajes que fueron desde **29%** en la toma de decisiones hasta **14%** en mejoramiento de los ingresos. Resulta significativo el hecho de que todas las opciones resultaron valoradas.

Aspectos en los que el programa social ha favorecido el mejoramiento de la calidad de vida de los participantes.



En cuanto a la calificación de los servicios otorgados por el programa social el **97.5%** de las personas encuestadas consideró que estos eran **muy buenos y buenos**. Solo el **2%** planteó que eran **regulares**. Sólo **cinco personas** consideraron que eran **malos** y la opción de muy malo no tuvo ningún marcaje.

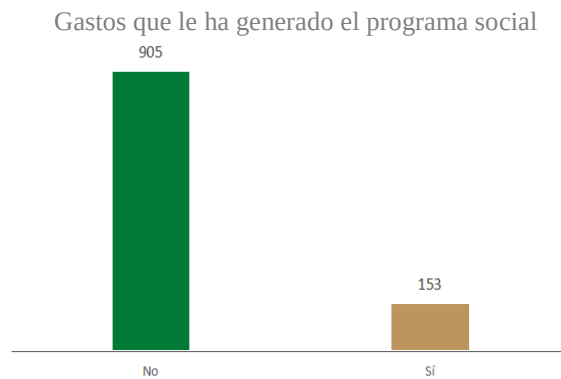
Calificación de los servicios entregados por el programa



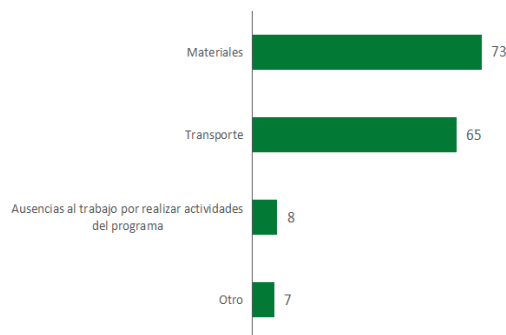
DIMENSIÓN CONTRAPRESTACIÓN

La dimensión da cuenta de los esfuerzos y compromisos adquiridos para recibir el apoyo o servicio que ofrece el programa. Se utilizaron indicadores para conocer la existencia de gastos adicionales generados por la participación en el programa, los rubros en que se concentraron y la modificación de actividades cotidianas.

La mayoría de los participantes en la encuesta consideró que el programa no le había generado gastos adicionales (**905 personas**); sin embargo, **153 consideraron que sí**.



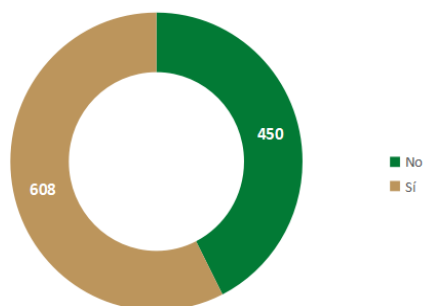
Solo el 14% de la muestra se refirió a la existencia de gastos derivados de su participación en el programa social. Los rubros en que se produjeron estos fueron los siguientes:



Como se observa la compra de materiales y el transporte resultaron ser las opciones de mayor marcaje.

Con relación a la modificación de actividades cotidianas debido a su participación en el programa social, el 57% de la muestra respondió que efectivamente estas se habían transformado; sin embargo, el 43% consideró la ausencia de incidencia en este aspecto.

Modificación de las actividades cotidianas al incorporarse al programa

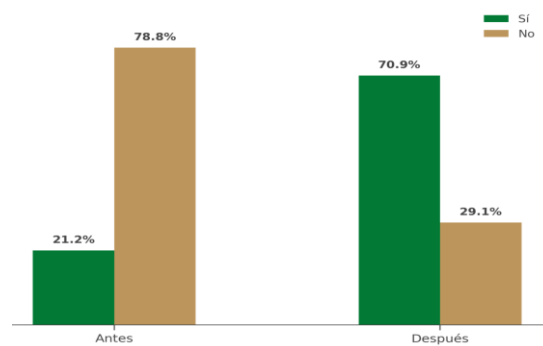


DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN Y COHESIÓN SOCIAL

En esta dimensión se indaga por la incorporación a actividades comunitarias previo a la incorporación al programa y luego de entrar al mismo. También se solicitó conocer la medida en que este había favorecido la integración familiar.

La comparación en un antes y un después del rubro participación en actividades comunitarias permitió apreciar los siguientes resultados:

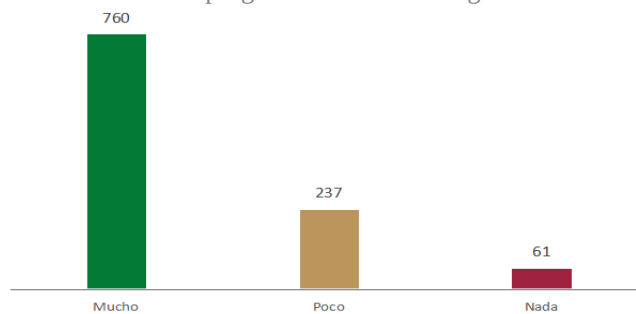
Participación en actividades de la comunidad antes y después de incorporarse al programa



Se observa un cambio ostensible en la participación en actividades comunitarias; mientras que las afirmaciones evidencian un ascenso de **49.7** puntos porcentuales después de la incorporación al programa; en esa misma medida se desciende en los marcajes negativos (**49.7 puntos porcentuales**). Los resultados permiten considerar una incidencia positiva del programa en la integración a las actividades comunitarias como resultado de la incorporación a este.

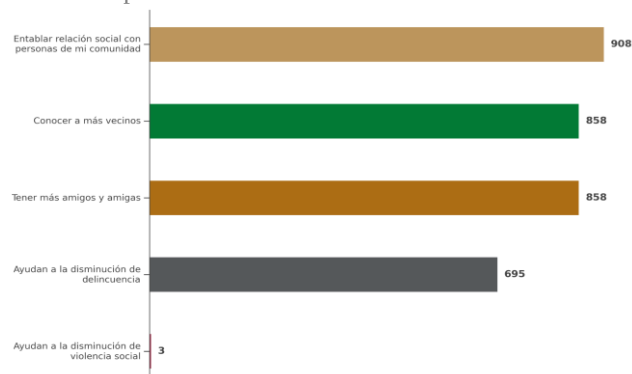
El aspecto relativo a la contribución del programa a la integración familiar utilizó tres rangos: mucho, poco y nada. El **70.8%** de los participantes en la encuesta ubicó sus marcajes en la opción mucho.

Contribución del programa social a la integración familiar

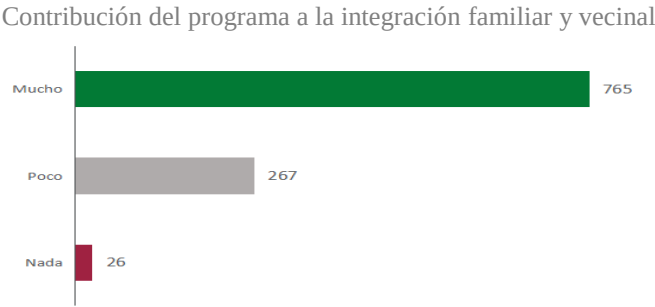


Respecto a la percepción del impacto de las actividades de PILARES en el entorno social, el entablar relación social con personas de la misma comunidad es la principal característica que las personas encuestadas identifican como factor de cambio en sus vidas, lo cual influye de manera indirecta en las otras percepciones que se enmarcaron en la encuesta, teniendo en cuenta que la estrategia PILARES tiene entre sus propósitos el fortalecimiento del tejido social desde una visión de contención de las violencias, para lo cual es necesario que las personas se conozcan, desarrollen confianza y construyen solidaridades.

Percepción del impacto de las actividades de PILARES en el entorno social



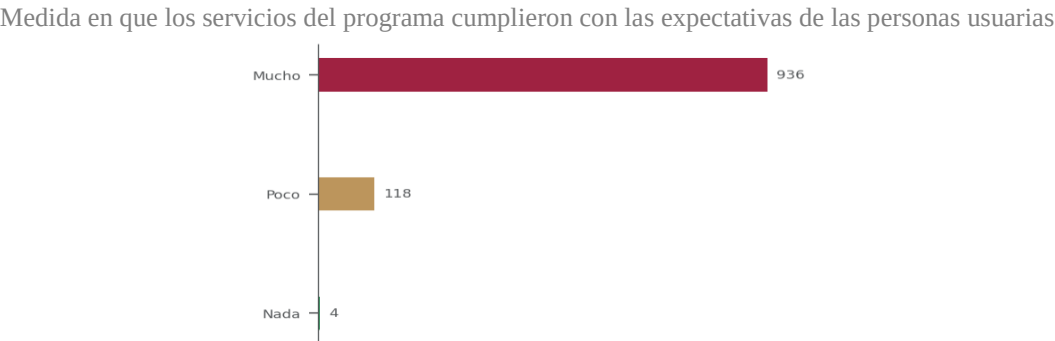
Como se ha visto en las preguntas anteriores, se puede identificar que dentro de la mayoría de las personas encuestadas se coincide en que el programa social contribuye a generar una mayor integración familiar y vecinal.



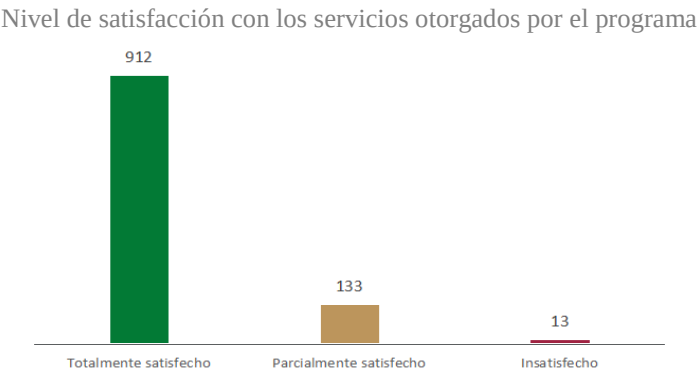
DIMENSIÓN SATISFACCIÓN

Esta variable expresa la valoración y percepción que tiene la población beneficiaria en relación con la recepción del servicio y/o acción del gobierno. Dentro de la misma se plantearon indicadores relacionados con cumplimiento de expectativas, nivel de satisfacción con los servicios del programa, valoración de la labor de los servidores públicos y del programa y posibilidades de recomendación a otras personas.

El cumplimiento de las expectativas planteadas al inicio del programa fue valorado en un rango alto, el **88.5%** de los encuestados distribuyó sus marcajes en la opción mucho; un **11%**, en poco y solo **0.5%** en nada.



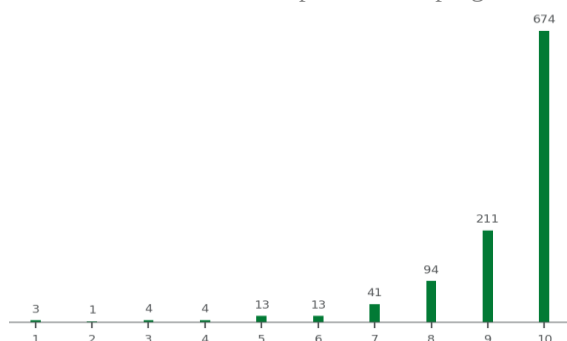
El nivel de satisfacción con los servicios otorgados también tuvo resultados altamente positivos, como se muestra en la siguiente tabla.



El **99.9%** de la muestra seleccionó las opciones *totalmente satisfecho* (**86%**) y *parcialmente satisfecho* (**13%**) y solo trece personas (**1%**) manifestó insatisfacción.

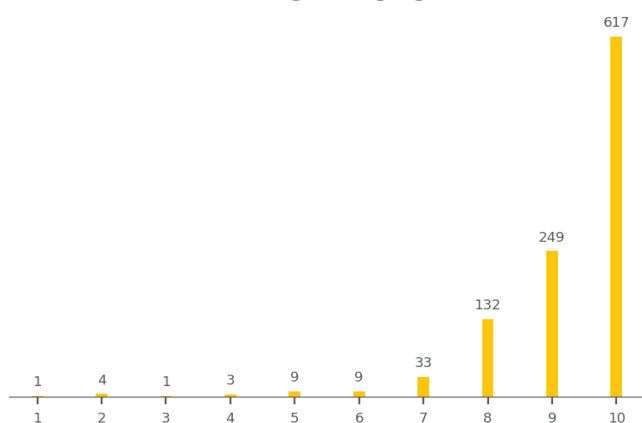
Por su parte, la valoración sobre la labor desarrollada por los servidores públicos para lo cual se utilizó una escala del 1 al 10 (uno el nivel más bajo y 10 el más alto) presentó resultados satisfactorios. El 93% de los encuestados concentró sus marcajes en las opciones **10 (64%)**; **9 (20%)** y **8 (9%)**. La opción uno solo fue seleccionada por tres personas; mientras que las dos sólo fue seleccionada por una persona.

Valoración de los servidores públicos del programa social



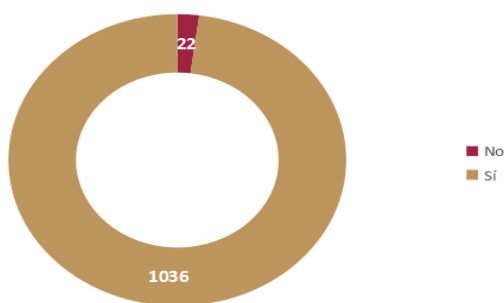
En correspondencia con los datos anteriores la valoración integral del programa social, que también utilizó una escala del 1 al 10, concentró el **94%** de los marcajes en las categorías **10(58%)**; **9(24%)** y **8(12%)**. La opción 2 solo fue considerada por cuatro personas; mientras que los valores 1 y 3 obtuvieron un sólo marcaje.

Valoración integral del programa social



El indicador relativo a si se recomendaría a otras personas incorporarse al programa social, también tuvo altos puntajes; ya que **1,036** personas usuarias se **pronunciaron afirmativamente** y solo 22 manifestaron la opinión contraria.

Recomendación del programa a familiares y conocidos

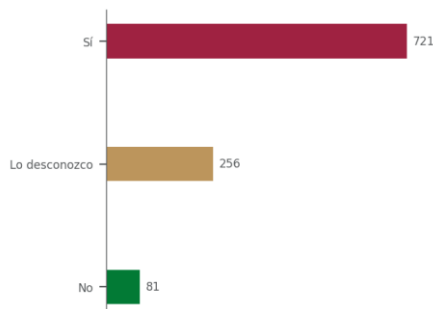


DIMENSIÓN QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los indicadores de esta dimensión se dirigieron a indagar sobre el conocimiento existente acerca de los mecanismos para atender quejas y sugerencias y las experiencias en la presentación de las mismas.

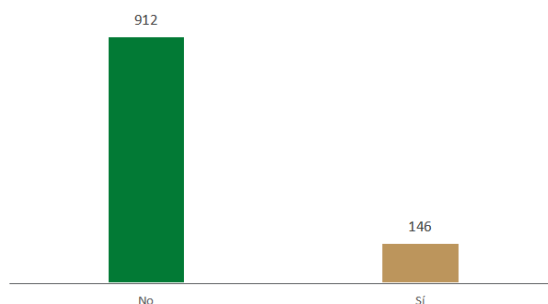
El **68%** de la muestra afirmó saber qué medios tiene el programa para participar o externar opiniones; sin embargo, un **32%** de los participantes planteó, o bien que no existían los mecanismos (**8%**) o que se desconocen (**24%**). Estos resultados indican la necesidad de continuar profundizando en las acciones de divulgación para garantizar un conocimiento mayoritario de los mecanismos existentes.

Medios con los que cuenta el programa para externar o emitir opiniones



En cuanto al aspecto relativo a las experiencias en la presentación de quejas y sugerencias, **912** personas respondieron no haber utilizado estos mecanismos y el **14%(146)** que sí.

Presentación de quejas y sugerencias



CONCLUSIONES

- La población objetivo de la encuesta fueron las personas usuarias que recibieron los servicios que se otorgaron en el programa social “PILARES 2025, Ciberescuelas”, encuesta que se dividió en 9 dimensiones: social-educativa; expectativas; imagen del programa; calidad de la gestión; calidad del beneficio; contraprestación; participación y cohesión social; satisfacción y quejas o sugerencias.
- La muestra estuvo compuesta por un total de 1,058 encuestas, de las cuales el 64% (675) de la muestra estuvo compuesta por mujeres y el 35% (369) por hombres.
- La dimensión social-educativa se compone de la información general de la persona encuestada y de las actividades educativas realizadas, en donde se obtiene información respecto al sexo, diversidad sexual, edad, alcaldía de residencia, etnicidad, lenguas indígenas habladas, afrodescendencia, discapacidad, ocupación, actividad principal en Ciberescuelas y talleres en los que se participa.
De la información más relevante obtenida, se identifica que el 10% de las personas encuestadas pertenecen a la comunidad LGTBTTTI, el 5% de las personas encuestadas se adscriben como indígenas, de las culés el principal idioma que hablan es el Náhuatl, Mixteco, Mazateco y Zapoteco, asimismo, el 5% de la población encuestada se autoadscribe como afrodescendiente y por su parte la variable de discapacidad un 9% de las personas encuestadas manifestaron tener alguna condición de discapacidad, lo anterior muestra que el programa social da atención a estos grupos de atención prioritaria, las cuales enfrentan barreras estructurales de acceso a la educación.
- Respecto a la dimensión de expectativas, el dato importante a resaltar es al preguntar ¿Cómo se enteró de la existencia del programa? el 43.5% de las personas encuestadas manifestó que a través de los propios PILARES, el

28.5% de las personas encuestadas fue a través de familiares y amigos, esto nos indica que las actividades de difusión que se hacen a la población para que se acerquen a tomar alguna actividad educativa en Ciberescuelas surten efectos positivos, asimismo nos da un indicativo de que PILARES se ha posicionado como referente educativo dentro de la comunidad. En complemento con lo anterior, sobre la expectativa sobre la ayuda que representa Ciberescuelas, el 71.5% manifestó que es de mucha ayuda las actividades que se otorgan en el programa social, generando una confianza en el programa del 97% del total encuestado.

- En la dimensión de la imagen del programa es de destacar que el 91% de las personas encuestadas consideran saber los rasgos esenciales del programa social.
- En la dimensión de la calidad de gestión, se obtuvieron resultados respecto a la incorporación y su proceso de registro al programa social, asimismo se obtuvieron datos respecto a la calidad de los servicios brindando, arrojando que el 93% de las personas encuestadas consideraron pocos, sencillos, ágiles y transparentes los procesos de registro y de incorporación al programa social, esto es importante resaltarlos, ya que al realizar el diagnóstico de la problemática que atiende el programa social, se identificó que los requisitos impuestos por instituciones educativas para que las personas accedan a su derecho la educación son difíciles de cubrir, por lo que es un factor que aumenta la desigualdad que impera en el panorama educativo en la Ciudad de México..
- En la dimensión de la calidad del beneficio, el 78% de las personas encuestadas consideran que el programa social ha favorecido al mejoramiento de su calidad de vida en el aspecto del avance educativo.
- En la dimensión de contraprestación, el 85.5% de las personas encuestadas consideraron que las actividades que se les proporcionaron en el programa social no les habían generado gastos adicionales, esto es importante resaltarlos ya que una causa central de la problemática a atender, son los escasos recursos económicos de las familias, por lo que si las actividades que se imparten no provocan un gasto económico extra, se estaría atendiendo a una parte de la población que no cuenta con el suficiente recursos económico para tener una educación adecuada. Sin embargo, es importante hacer visible que el 14.5% de las personas encuestas refirieron que las actividades proporcionadas en el programa social si les causaron un gastos económico extra, principalmente en materiales, por lo que es importante considerar en la planeación de las actividades educativas, que se generen sin la necesidad que de que las personas usuarias tengan que realizar un gasto económico.
- En la dimensión de participación y cohesión social resalta como las actividades educativas proporcionadas en el programa social han ayudado a las persona usuarias a participar activamente en la comunidad, este punto es igualmente relevante, ya que el fin superior a lo que contribuye el programa social es al fortalecimiento del tejido social, a través de generar vínculos de confianza entre la propia comunidad.
- El nivel de satisfacción de los participantes en el aspecto referido al cumplimiento de sus expectativas resultó alto; ya que el 88.5% de los encuestados distribuyó sus marjajes en la opción mucho. El nivel de satisfacción con los servicios otorgados también tuvo resultados altamente positivos: el 99.9% seleccionó las opciones *totalmente satisfecho* (86%) y *parcialmente satisfecho* (13%); al igual que la valoración sobre la labor desarrollada por los servidores públicos con el 93% de los marjajes en las opciones 10 (64%); 9 (20%) y 8 (9%). La valoración integral del programa concentró el 94% de los marjajes en las categorías 10(58%); 9(24%) y 8(12%); mientras que el indicador relativo a si se recomendaría a otras personas incorporarse al programa, también tuvo altos puntajes; ya que 1036 personas usuarias se pronunciaron afirmativamente y solo 22 manifestaron la opinión contraria.
- La dimensión *quejas y sugerencias* arrojó que un 32% de la muestra señaló no tener conocimiento o desconocer las vías para externar las mismas; de ahí que se debe continuar profundizando en los mecanismos utilizados en esta dirección para lograr que todas las personas usuarias finales conozcan cómo externar sus juicios y proposiciones.

VI. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

A partir de los resultados que se obtuvieron en los distintos módulos de la evaluación se procedió a organizar los hallazgos y la información obtenida durante el proceso de evaluación interna para integrarlos en la matriz. Esta es una herramienta útil como apoyo y orientación para el mejoramiento del programa; ya que reúne aquellos aspectos que deben ser objeto de atención priorizada y permite una comprensión homogénea de los diferentes componentes estudiados. Como herramienta de control de calidad su elaboración permite un proceso de análisis y discusión efectiva sobre la consistencia de las principales conclusiones a las que se arribó.

Categorías	Áreas de mejora	Sugerencias de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
1. Diagnóstico y Planeación	1.1 Género.	De la información obtenida se identificó que es muy importante incorporar un componente con enfoque de género en el programa social.	Dirección de Educación Participativa Comunitaria	Anual	Indicador de género en Reglas de Operación.
2. Producción y Entrega de Resultados, Bienes y/o Servicios.	2.1 Mecanismo de difusión.	Fortalecer los mecanismos de difusión comunitaria que responda a las características de cada comunidad.	Dirección de Educación Participativa Comunitaria	Anual	Reportes de difusión.
3. Seguimiento y Monitoreo de las Actividades.	3.1 Indicadores.	Los indicadores actuales permiten medir aspectos relevantes de la operación y el avance del programa social, sin embargo, se puede complementar con indicadores que permitan evaluar la satisfacción, la calidad o el impacto de los servicios otorgados en las personas usuarias.	Dirección de Educación Participativa Comunitaria/ Subdirección de Evaluación Estadística	Anual	Indicador de satisfacción, calidad o de impacto en Reglas de Operación.

VII. ANEXOS

ANEXO FOTOGRÁFICO



Graduación en educación media superior de más de 200 estudiantes de PILARES.



Entrega de certificados de educación media superior a estudiantes de PILARES.



Asesoría académica otorgada en Ciberescuelas.



Asesorías cuánticas en colaboración con la UNAM-Instituto de Ciencias Nucleares.



Entrega de certificados en el PILARES Topilejo.



Capacitación sobre tipos de violencia de género y sus consecuencias físicas, emocionales y penales.



Estrategia “Tejedoras de la Patria” en PILARES.



Exposición “Hilando en comunidad” Red de Mujeres por el Bienestar PILARES.



Taller de PILARES y Uber, personas adultas mayores aprendieron a usar apps de movilidad.



Reconecta en PILARES, tercer encuentro de tecnologías con personas mayores.



**Tercer encuentro de robótica “Tlacua Tech”
en PILARES.**



**Las infancias de PILARES representaron a la
CDMX en la WRO México en Veracruz.**



Viernes de ciencia.



**Ciberescuelas en el cierre de verano divertido
PILARES.**



Viernes de ciencia en PILARES.



Se reconoció y se entregaron constancias a estudiantes de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM.



JAM de tecnologías PILARES, Clases de inteligencia artificial Deepseek.



Ciberescuelas en el zócalo de las ciencias.



Alineación Planetaria en PILARES Joya de las Nieves.



Red de Mujeres en el PILARES San Pablo Chimalpa.

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Orientaciones generales:

1. El presente módulo busca generar información sobre las percepciones, visiones y propuestas de las personas servidoras públicas vinculadas al programa, en aspectos clave de su diseño, operación y resultados.
2. Cada programa deberá seleccionar tres personas que responderán las preguntas que se hacen en cada uno de los aspectos a considerar (Diagnóstico y planeación; Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios; Seguimiento y monitoreo de las actividades y Resultados).
3. Para la selección de las personas se tendrán en cuenta los siguientes criterios: a) una persona con cargo de responsabilidad directiva en el programa (persona directiva de área o superior); b) una persona involucrada directamente en la operación territorial del programa (personal de base, estructura, honorarios, facilitador de servicios, etc.) sin funciones directivas; y c) Al menos de una persona encargada de la planeación, el monitoreo o la evaluación interna del programa, sin responsabilidades directas en su operación.
4. Las áreas o direcciones responsables de operación de programas en 2024 una vez que hayan designado a las personas que responderán el cuestionario (según los criterios definidos en el punto anterior) serán las responsables de sistematizar los resultados. La fecha tope para la recepción de las plantillas llenadas será el 12 de mayo.

Los cuestionarios a responder son idénticos para todos los participantes; e incluyen los siguientes aspectos:

1. Diagnóstico y planeación:	1. ¿Qué cambios o ajustes se realizaron para el ejercicio fiscal 2025 en cuantos procesos de planeación del programa? Incluir aspectos como la definición de estrategias generales, elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo, calendarización, etcétera.
	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?
	3. ¿Se considera que el programa podría añadir un objetivo específico, un problema a resolver o un componente relativo al enfoque de género?
	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?
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?
	6. Para próximos ejercicios fiscales, ¿en qué se necesita cambiar o modificar los mecanismos de difusión de las acciones y resultados del programa?
	7. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2025?
	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?
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?
	10. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver?
	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?
4. Resultados	12. ¿Considera que los indicadores de resultados del programa son adecuados? ¿Qué cambios propondría para mejorar la calidad de estos indicadores?
	13. ¿Qué resultados se alcanzaron en el ejercicio fiscal 2025 respecto a los objetivos y metas establecidas para ese mismo año?
	14. ¿Qué propuestas formularía para mejorar los resultados del programa para 2026?
	15. ¿Cómo los resultados podrían estar contribuyendo en la agenda de la igualdad de género y de la garantía de derechos para los grupos de atención prioritaria?

CUESTIONARIO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
1. Social-educativa	1.1 Información general del usuario	Sexo	1. Sexo	01 Hombre -- 02 Mujer -- 99 Prefiero no responder
		Diversidad sexual	2. ¿Se reconoce como parte de la población LGBTTTIQ+?	01 Sí -- 02 No -- 99 Prefiero no responder
		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 Prefiero no responder * Si la respuesta es No o Prefiero no responder pasar al reactivo 8
		Etnicidad_01	7. ¿A cuál cultura indígena pertenece?	Combo 3
		Lengua indígena	8. Entiende o habla alguna Lengua Indígena	01 Sí -- 02 No -- 99 Prefiero no responder * Si la respuesta es No o Prefiero no responder pasar al reactivo 10
		Lengua indígena_01	9. ¿Cuál lengua indígena entiende o habla?	Combo 4
		Afrodescendencia	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 Prefiero no responder
		Discapacidad	11. ¿Tiene usted alguna discapacidad?	01 Sí -- 02 No -- 99 Prefiero no responder
		Discapacidad_01	12. Tipo de discapacidad <i>Puede seleccionar más de una opción si presenta dos o más tipos de discapacidad</i>	01 Discapacidad física -- 02 Discapacidad intelectual -- 03 Discapacidad mental -- 04 Discapacidad sensorial (auditiva y/o visual)
	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 Prefiero no responder	
1.2 Actividades educativas	Actividad fundamental	14. ¿Cuál es la actividad fundamental que realiza en la Ciberescuela?	01 Estudios de alfabetización -- 02 Estudios de primaria -- 03 Estudios de secundaria -- 04 Estudios de bachillerato -- 05 Estudios de licenciatura -- 06 Participación en talleres: * Si la respuesta es cualquiera del 01 al 05 pasar al reactivo 16	
	Talleres	15. ¿En qué talleres participa? <i>Puede seleccionar más de una opción</i>	Combo 5	
2. Expectativas	2.1 Divulgación del programa	Difusión	16. ¿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: _____
	2.2 Confianza en el programa	Temporalidad	17. ¿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	18. 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		19. ¿Qué nivel de confianza le generó inscribirse a un programa de gobierno?	01 Muy alto -- 02 Alto -- 03 Medio -- 04 Bajo -- 05 Ninguno	
3. Imagen del programa	3.1 Conocimiento del programa	Información proporcionada	20. 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	21. ¿Considera que tiene conocimiento suficiente sobre las características de las asesorías, talleres y actividades impartidos en el programa?	01 Sí -- 02 No -- 99 Prefiero no responder
4. Calidad de la gestión	4.1 Trámites	Trámites	22. ¿Cómo fueron los trámites realizados para su incorporación al programa?	01 Muchos y complejos -- 02 Pocos y sencillos -- 03 Los necesarios
	4.2 Eficiencia en el proceso de incorporación	Registro	23. ¿Su proceso de registro al programa fue sencillo, ágil y transparente?	01 Sí -- 02 No -- 99 Prefiero no responder
		Servicios	24. ¿Los servicios prestados por los docentes, talleristas y monitores fueron de calidad?	01 Siempre -- 02 Algunas veces -- 03 Nunca

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
	4.3 Atención al beneficiario	Atención	25. ¿El trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso?	01 Sí -- 02 No -- 99 Prefiero no responder
5. Calidad del beneficio	5.1 Pertinencia del beneficio	Necesidades	26. ¿Las características de los servicios otorgados responden a sus necesidades de superación?	01 Totalmente -- 02 Parcialmente -- 03 No responde a mis necesidades
	5.2 Impacto del beneficio	Calidad de vida	27. ¿En qué aspectos de los señalados a continuación el programa ha contribuido a mejorar su calidad de vida? <i>Puede seleccionar más de una opción</i>	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	28. ¿Cómo calificaría los servicios entregados?	01 Muy buenos -- 02 Buenos -- 03 Regulares -- 04 Malos -- 05 Muy malos
6. Contraprestación	6.1 Costos relacionados con la realización de la contraprestación	Gastos	29. ¿Su participación en el programa le ha generado gastos adicionales?	01 Sí -- 02 No -- 99 Prefiero no responder <i>* Si la respuesta es No pasar al reactivo 31</i>
		Gastos_01	30. Los gastos realizados están relacionados con:	01 Transporte -- 02 Materiales -- 03 Ausencias al trabajo por realizar actividades del programa: -- 04 Otros, cuáles: _____
		Tiempo invertido	31. ¿Sus actividades cotidianas se han modificado para asistir a las actividades ofrecidas en la Ciberescuela?	01 Sí -- 02 No -- 99 Prefiero no responder
7. Participación y cohesión social	7.1 Compromiso comunitario	Participación previa	32. ¿Antes de incorporarse a los PILARES tenía participación en las actividades de la comunidad?	01 Sí -- 02 No -- 99 Prefiero no responder
		Participación actual	33. ¿Tiene una participación mayor en las actividades de la comunidad a partir de su incorporación al programa?	01 Sí -- 02 No -- 99 Prefiero no responder
	7.2 Cohesión familiar		34: Piensas que las actividades que se imparten en los PILARES están ayudando a: (por cada oración marca solo una respuesta)	01 Conocer a más vecinos -- 02 Ayudan a la disminución de delincuencia -- 03 Ayudan a la disminución de violencia social -- 04 Tener más amigos y amigas -- 05 Entablar relación social con personas de la comunidad
		Integración	35: ¿Piensas que se están promoviendo actividades de integración familiar y vecinal?	01 Mucho -- 02 Poco -- 03 Nada
			36. ¿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	37. ¿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	38. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios otorgados por el programa?	01 Totalmente satisfecho -- 02 Parcialmente satisfecho -- 03 Insatisfecho
		Servidores públicos	39. 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
	8.3 Valoración general	Programa	40. 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	41. ¿Recomendaría a algún familiar o conocido incorporarse al programa?	01 Sí -- 02 No -- 99 No responde
9. Quejas o sugerencias	9.1 Conocimiento de los mecanismos para atender quejas y sugerencias	Mecanismos de atención	42. ¿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 sugerencias	43. ¿Ha presentado quejas o sugerencias sobre el programa?	01 Sí -- 02 No