



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SUBSISTEMA DE EDUCACIÓN COMUNITARIA “PILARES”

INFORME DE EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA SOCIAL PILARES, 2023

JUNIO 2024

ÍNDICE

I. Introducción

Capítulo I Servicio de Ciberescuela:

II. Objetivos y estrategia metodológica

III. Módulo de indicadores de resultados

a. Información de referencia

b. Información presupuestal

c. Análisis e indicadores

IV. Módulo de análisis cualitativo

V. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias y/o usuarias

VI. Hallazgos y sugerencias de mejora

Capítulo II Servicio de Educación para la Autonomía Económica:

II. Objetivos y estrategia metodológica

III. Módulo de indicadores de resultados

a. Información de referencia

b. Información presupuestal

c. Análisis e indicadores

IV. Módulo de análisis cualitativo

V. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias y/o usuarias

VI. Hallazgos y sugerencias de mejora

VII. Anexos

VIII. Bibliografía

INTRODUCCIÓN

En el artículo 3º, fracción XXIII de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF), 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. El artículo 42 de la misma norma, indica que los resultados de las evaluaciones internas de estos programas serán publicados en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.

Por su parte, el artículo 4º 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 de los programas sociales de la Ciudad de México 2024, emitidos por el Consejo de Evaluación indican que todas las instituciones que hayan tenido a su cargo programas sociales durante el ejercicio fiscal 2023 y que fueron aprobados por el Comité de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México (COPLADE), están obligadas a realizar la evaluación interna 2024 de cada uno de ellos. En apego a los mismos y a la normatividad antes señalada, se presenta la evaluación interna del Programa PILARES 2023.

Debido a que en el 2023 los dos programas sociales Autonomía Económica y Pilares, Ciberescuelas se integraron en la clasificación presupuestal E116 "PILARES" se realizó un sola Regla de operación para ambos programas, la presente evaluación se divide en dos capítulos, en el primero se abordará la evaluación del servicio Autonomía Económica y en el segundo capítulo se plantea la relacionada con el servicio Ciberescuelas, esto con el objetivo de no perder la continuidad de las evaluaciones realizadas en los años anteriores y pueda ser de mejor comprensión para las personas interesadas en revisar y analizar esta evaluación en cada uno de los programas antes mencionados

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.

Es importante mencionar que durante el 2023 en el mes de agosto el programa PILARES, en cuanto a su adscripción y operación, cambió de unidad responsable de la Secretaría de Educación Ciencia Tecnología e Innovación a través de la Coordinación General de Inclusión e Innovación; al órgano desconcentrado de nueva creación denominado Subsistema de Educación Comunitaria PILARES, a continuación, se describe este proceso de cambio de responsabilidad del Programa Social PILARES.

I. Considerando que el 2 de enero de 2023 fue publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México No. 1014 Bis el Aviso mediante el cual se da a conocer las Reglas de Operación del Programa Social “Pilares, 2023”.

II. Que la Dependencia responsable del Programa Social antes mencionado era la Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación de la Ciudad de México (SECTEI), a través de la Coordinación General de Inclusión Educativa e Innovación (CGIEI).

III. Que el 2 de junio de 2023 fue publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México No. 1118 Bis, el Decreto por el que se reforma las fracciones XXII y XIII del artículo 2; el artículo 3; las fracciones IX, XI y XIII del artículo 10; las fracciones I, III y IV del artículo 15; las fracciones II y IV del artículo 21; el artículo 23; el párrafo primero y la fracción I del artículo 26; el párrafo primero y la fracción I del artículo 27; el artículo 49; el artículo 50; las fracciones III y IV del artículo 54; el párrafo primero del artículo 57; la fracción III del artículo 77; el párrafo primero y las fracciones I y IV del artículo 89; las fracciones IV y V del artículo 95; y el párrafo primero del artículo 126. Se adiciona las fracciones IV bis, IV ter, IX bis y XXIV al artículo 2; un párrafo segundo recorriendo el subsecuente al artículo 4; los artículos 6 bis; 24 bis; 29 bis; 29 ter; 29 quáter; 49 bis; 49 ter; las fracciones I bis y V al artículo 54; una fracción IV al artículo 57; el capítulo III bis y su denominación con los artículos 58 bis, 58 ter, 58 quáter, 58 quinquies, 58 sexies, 58 septies, 58 octies, 58 nonies, 58 decies y 58 undecies; un párrafo segundo a la fracción III del artículo 77; y una fracción VI al artículo 95. Se deroga la fracción III del artículo 21; las fracciones II y III, así como los párrafos segundo, tercero y cuarto del artículo 89; el artículo 91; y el párrafo segundo del artículo 126; todos de la Ley de Educación de la Ciudad de México.

IV. Que el 21 de julio de 2023 fue publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México No 1153 Bis, el Decreto por el que se reforman diversas disposiciones del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México en materia de educación.

V. Que de conformidad con los artículos 49 y 49 Bis de la Ley de Educación de la Ciudad de México; y, 302 OCTODECIAS, 302 NOVODECIAS y 302 DUOVICIAS del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, el Subsistema de Educación Comunitaria “PILARES”, es un órgano desconcentrado adscrito a la Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación de la Ciudad de México, que estará a cargo de la coordinación general, y quien tendrá bajo su responsabilidad los espacios públicos, comunitarios y gratuitos, de educación y formación al servicio de las personas habitantes, vecinas y transeúntes de la Ciudad de México, denominados Puntos de Innovación, Libertad, Arte, Educación y Saberes (PILARES).

VI. Que el Comité de Planeación para el Desarrollo de la Ciudad de México, es la Autoridad facultada para aprobar la creación y operación de los programas de desarrollo social que otorgan subsidios, apoyos y ayudas a la población de la Ciudad de México.

VII. Que el 22 de agosto de 2023, se llevó a cabo la Cuarta Sesión Extraordinaria 2023 del Comité de Planeación para el Desarrollo de la Ciudad de México en la cual, mediante Acuerdo COPLADE/SE/IV/04/2023, se aprobaron las modificaciones al programa social “Pilares, 2023” para que, en adelante, el Subsistema de Educación Comunitaria “PILARES” sea el órgano desconcentrado responsable de su ejecución.

Por lo antes expuesto la unidad responsable de la elaboración de la presente evaluación 2023 es el Subsistema de Educación Comunitaria PILARES, y es preciso mencionar que esto no deslinda de responsabilidades administrativas u operativas a las áreas o personas responsables durante el periodo en el cual el programa estuvo adscrito a la SECTEI, también es importante resaltar que la información que se requiere para la elaboración de la presente Evaluación fue proporcionada por la SECTEI o por el Subsistema de Educación Comunitaria, según la responsabilidad y el tiempo en el que llevaron a cabo el programa.

**SUBSISTEMA DE EDUCACIÓN COMUNITARIA
“PILARES”**

**CAPÍTULO I
PROGRAMA SOCIAL PILARES, 2023
SERVICIO CIBERESCUELA**

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 PILARES 2023 en el servicio Ciberescuelas.

El Subsistema de Educación Comunitaria PILARES y La Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación de la Ciudad de México (SECTEI), utilizaron para desarrollar el proceso de evaluación interna, una estrategia metodológica mixta (cuantitativa y cualitativa), la cual implicó la asunción de una visión integral de cada uno de sus programas sociales.

A partir de las pautas consignadas en los Lineamientos para la evaluación interna 2024, el ejercicio de Evaluación Interna incluyó el desarrollo de tres módulos esenciales:



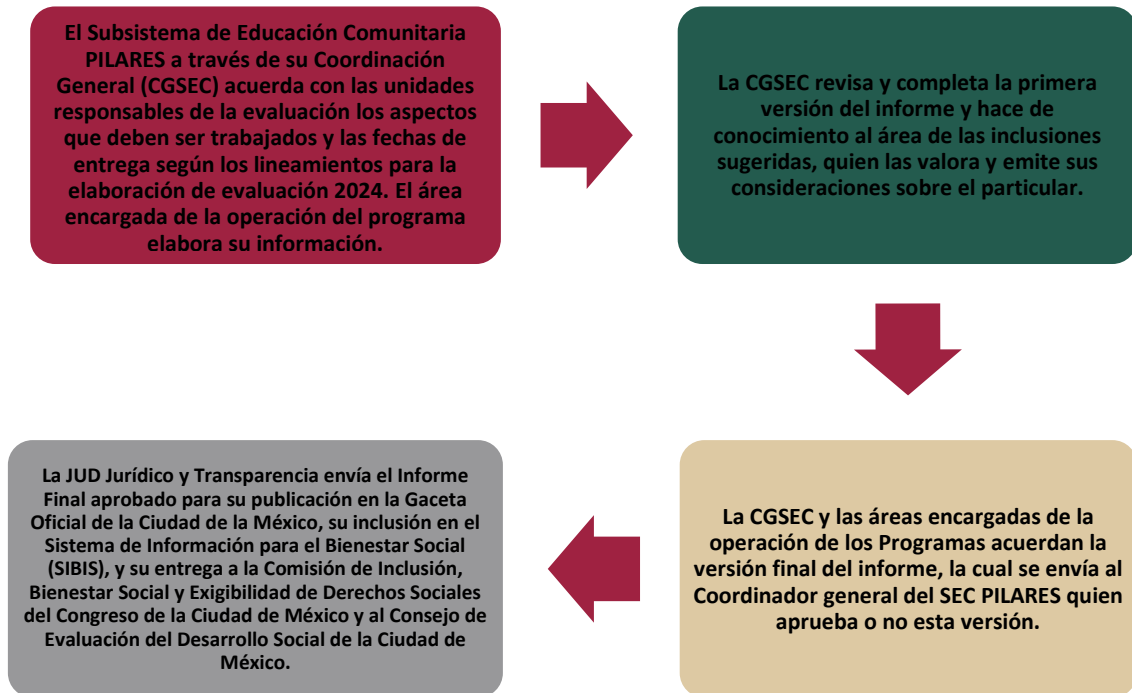
El desarrollo de cada uno de los módulos opera como capítulos interdependientes dentro de un informe que se estructura a partir de considerar los siguientes elementos:

- I. Introducción
- II. Objetivos y estrategia metodológica
- III. Módulo de indicadores de resultados
 - a. Información de referencia
 - b. Información presupuestal
 - c. Análisis e indicadores
- IV. Módulo de análisis cualitativo
- V. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias y/o usuarias

VI. Hallazgos y sugerencias de mejora.

VII. Anexos

A su vez, se definieron como procedimientos esenciales los siguientes:



III. MÓDULO DE INDICADORES Y RESULTADOS

3.1 INFORMACIÓN DE REFERENCIA

NOMBRE DEL PROGRAMA SOCIAL

PILARES 2023, servicio Ciberescuelas

UNIDADES RESPONSABLES

Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación a través de la Coordinación General de Inclusión Educativa e Innovación y **a partir del 1 de agosto de 2023** es responsable de la operación el órgano desconcentrado Subsistema de Educación Comunitaria PILARES a través de su Coordinación General

AÑO DE INICIO DEL PROGRAMA

2019

ÚLTIMO AÑO DE OPERACIÓN

No aplica ya que el programa sigue vigente

ANTECEDENTES DEL PROGRAMA SOCIAL

Los antecedentes del programa social se remontan a la creación de la Secretaría de Educación de la Ciudad de México (SEDU), en el año 2007, la cual tuvo entre sus estrategias fundamentales la atención al rezago educativo acumulado. En la labor de esta entidad se identificaron tres fases principales: 1) Atención al fenómeno del analfabetismo; 2) Atención en primaria y secundaria y 3) Atención en primaria, secundaria, media superior y Alfabetización Digital.

En 2014, se instrumentó el Programa de Alfabetización Diversificada el cual estuvo encaminado a disminuir el fenómeno del analfabetismo en la población de 15 años o más, en las cinco delegaciones con mayor cantidad de población en esta condición: Iztapalapa, Gustavo A. Madero, Álvaro Obregón, Tlalpan y Xochimilco. Este contaba con una estructura sencilla de alfabetizadores y coordinadores regionales. A partir de marzo de 2016 se extendió a los 16 órganos políticos administrativos de la Ciudad de México.

En julio de 2016, incorpora como componente el acompañamiento de personas interesadas en concluir su educación primaria y secundaria, a través del Programa Especial de Certificación del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (PEC-INEA), por lo que se redefinió la población objetivo. Para ello se tuvo en cuenta la selección de personas mayores de 15 años, residentes de las zonas de alta marginación de la Ciudad de México. En el 2017, se renombró como

Maestr@ en Tu Casa y se adicionó un nuevo componente de acompañamiento educativo, para lograr la certificación de primaria, secundaria y media superior.

Otros antecedentes importantes del Programa PILARES Ciberescuelas, se ubican en la labor desarrollada en la Delegación Tlalpan, donde en el año 2004 se llevó a cabo la instalación de una red de 22 Cyber Tlalpan, establecidos en zonas de alta marginalidad de la demarcación, con el fin de facilitar el acceso de la población a Internet en espacios equipados con computadoras. En 2015, de los 22 Cyber Tlalpan solo continuaban operando cuatro, todos con equipo obsoleto. En 2016 surgió el Programa Social denominado: “Asesorías Educativas presenciales y en línea en Cibercentros de Aprendizaje con jóvenes Tlalpan 2016”. Para el año 2017 el programa social se denominó “Ciberescuelas 2017” y tuvo continuidad en el 2018.

En diciembre de 2018 se fusionaron la Secretaría de Educación y la Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación dando lugar a la creación de la actual Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación de la Ciudad de México. A partir de 2019, se establecieron centros comunitarios denominados Puntos de Innovación, Libertad, Arte, Educación y Saberes (PILARES) en los barrios, colonias y pueblos de menores índices de desarrollo social, mayor presencia de jóvenes con estudios truncos, mayor densidad de población y donde los habitantes padecen altos índices de violencia.

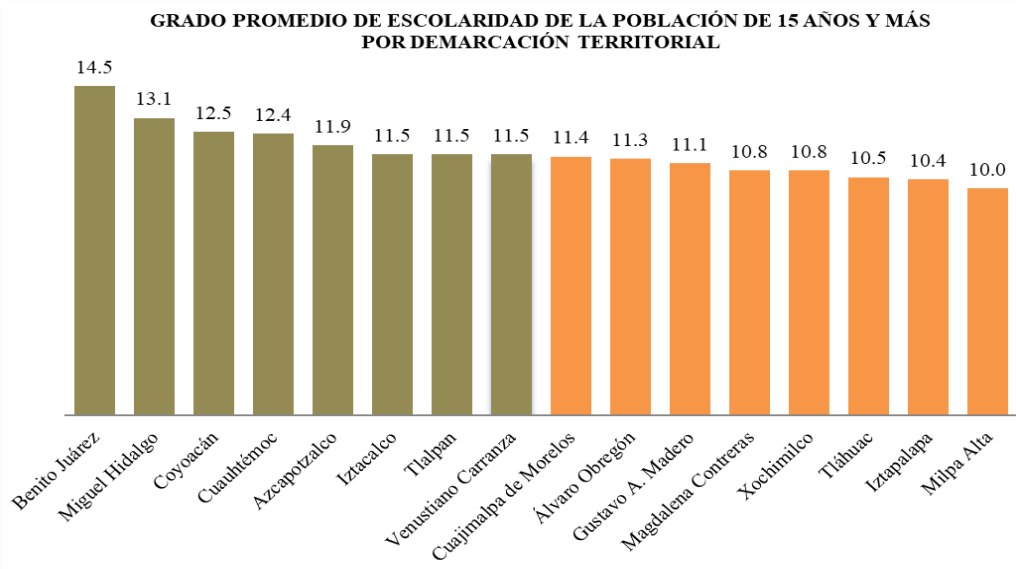
En los PILARES se instalaron Ciberescuelas, espacios dotados con equipo de cómputo, conectividad a Internet gratuita, y personas beneficiarias facilitadoras de servicios (BFS) incorporadas al programa social para que todas las personas, especialmente las y los jóvenes de entre 15 y 29 años de edad, recibieran asesorías presenciales para alfabetizarse e iniciar, continuar o concluir estudios de primaria, secundaria, medio superior y superior, así como asistir a talleres para el desarrollo de habilidades cognitivas, digitales y emocionales. También se instalaron Ciberescuelas en Sectores de Policía con la finalidad de apoyar el desarrollo educativo de los policías de la Ciudad de México.

En congruencia con lo apuntado, el problema social que propone atender el programa “PILARES, 2023” Servicio de Ciberescuelas, es Contribuir a que las personas, principalmente quienes habitan 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 y a la formación para el trabajo y/o autoempleo.

CAUSAS CENTRALES DEL PROBLEMA SOCIAL:

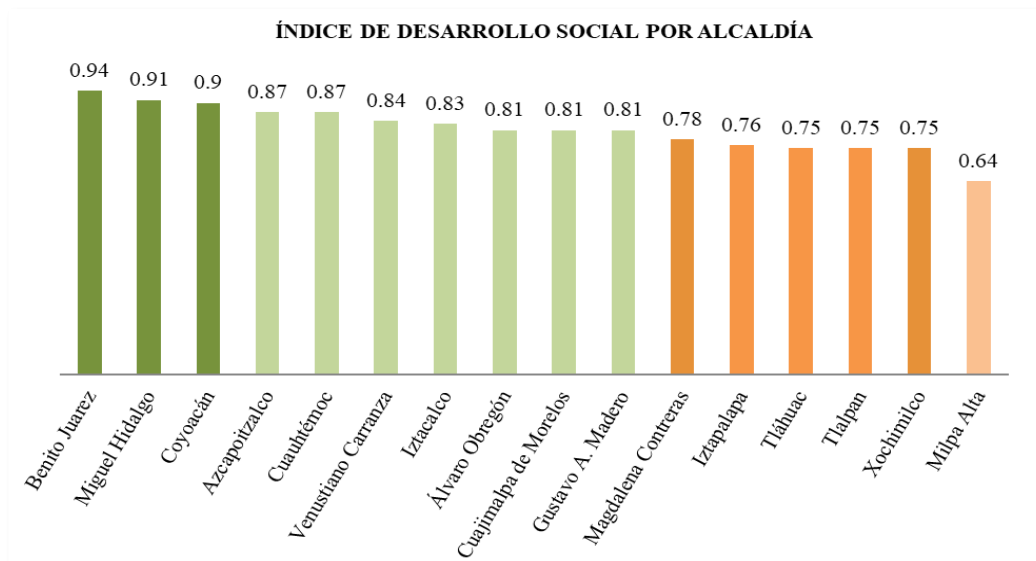
Los comportamientos entre los índices promedio de escolaridad en las alcaldías de la Ciudad de México

Conforme al Censo de Población y Vivienda realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en 2020, la Ciudad de México cuenta con una población total de 9,209,944 personas, de las cuales el 52.2% (4,805,017) son mujeres y 47.8% (4,404,927) son hombres, ambos estratos presentan coincidencias en los rangos de edad predominantes que van de los 25 a los 29 años y de 30 a 34 años.



FUENTE: Presentación de resultados. Ciudad de México. Censo 2020.
https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ccpv/2020/doc/cpv2020_pres_res_cdmx.pdf

Por el número de habitantes, la Ciudad de México es la segunda entidad más poblada a nivel nacional, por tal motivo, es relevante indicar que el grado promedio de escolaridad es el mayor de la federación con el 11.5, sin embargo, dentro del promedio alcanzado, existen diferencias por género y por alcaldía, lo cual evidencia brechas importantes: mientras que los hombres superan el grado promedio de escolaridad con el 11.7, las mujeres solo alcanzan el 11.3. Asimismo, se observan desigualdades en el grado promedio de escolaridad por alcaldía: en Benito Juárez; Miguel Hidalgo; Coyoacán; Cuauhtémoc y Azcapotzalco, los índices son superiores a 11.5; ocho alcaldías (Milpa Alta; Iztapalapa; Tláhuac; Xochimilco; La Magdalena Contreras; Gustavo A. Madero; Álvaro Obregón y Cuajimalpa de Morelos) se encuentran por debajo del promedio. Ello es indicativo de que el 50% de las alcaldías tiene índices por debajo de la media. (INEGI, Censo 2020).



FUENTE: SEDECO, Principales Resultados del Censo Población y Vivienda 2020

<https://www.sedeco.cdmx.gob.mx/storage/app/media/uploaded-files/resultados-del-censo-pob-y-viv-2020-1.pdf>

Los datos anteriores permiten plantear que, con algunas excepciones, el IDS de las alcaldías está ligado al nivel educativo al que las personas pueden acceder. Ello permite destacar el hecho de que las alcaldías céntricas de la Ciudad y aquellas con más alto índice de desarrollo social concentran los espacios educativos de media superior y superior, lo que provoca que las personas jóvenes que viven principalmente en las alcaldías con bajo y muy bajo índice de desarrollo social tengan que desplazarse diariamente a espacios educativos lejanos a su zona de residencia, haciendo trayectos largos en distancia y tiempo, lo que les ocasiona desgaste físico, emocional y económico.

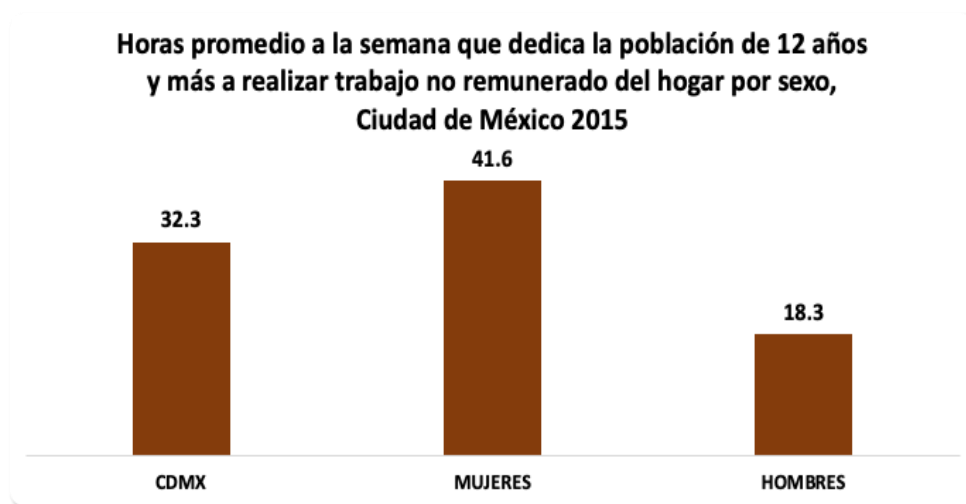
Los sistemas escolarizados imponen requisitos que las personas en situación de vulnerabilidad, no tienen posibilidades de cubrir.

Además, en algunas instituciones educativas aún imponen requisitos que las personas en situación de vulnerabilidad, no tienen la posibilidad de cubrir, por ejemplo, es negado el acceso por no aportar cuotas escolares, asimismo para acceder a las instituciones educativas públicas, principalmente en nivel medio superior o superior, es necesario realizar un examen de ingreso homogéneo que evidencia las desigualdades educativas y sociales que las personas, en razón de su contexto, han venido arrastrando desde la educación básica.

El exceso de requisitos para ingresar a escuelas públicas, es un factor que aumenta la de por sí, alarmante desigualdad que impera en el panorama educativo mexicano, porque tienen mayor probabilidad de ingresar quienes han tenido formación educativa adecuada e ininterrumpida; que aquellos que deben trabajar y estudiar, que no tienen acceso a servicios de alimentación, vivienda o salud, que viven situaciones de violencia o que han tenido que abandonar sus estudios por diferentes factores. De este modo, se abona a uno de los principios más lastimosos del servicio educativo mexicano: dar las mejores experiencias educativas a quienes están mejor

acomodados y dar las peores a quienes se encuentran en situaciones de mayor desventaja, perpetuando e incrementando así las diferencias sociales. (Alonso R., 2019)

Otro factor que causa desigualdad para acceder al derecho a la educación son los horarios con poca o nula flexibilidad, situación que ha dificultado el acceso y la permanencia en las instituciones educativas de quienes trabajan o se dedican principalmente al trabajo de cuidado, esta situación afecta principalmente a la mujeres, ya que las horas semanales que estas dedican en promedio al trabajo no remunerado es mayor que las que destinan los hombres; 23.3 horas más, casi el triple de lo que llegan a invertir los hombres sin importar el tipo de actividad doméstica y de cuidado que se desarrolle.



FUENTE: Mujeres Ciudad de México; Mujeres, trabajo doméstico y de cuidados no remunerado boletín 2_final (cdmx.gob.mx)

También es importante reconocer que el abandono escolar, además de estar vinculado a las condiciones estructurales y materiales de la vida, está motivado por la ausencia de procesos de aprendizaje que pongan en el centro al estudiante y sus necesidades formativas, para esto es importante contar con orientación educativa. De igual manera, resulta prioritario el acompañamiento personalizado a estudiantes para el desarrollo integral de las habilidades digitales, cognitivas y de orientación educativa, ya que la carencia de estas herramientas dificulta el avance y conclusión de los estudios y en algunos casos, implica el abandono escolar. Contar con más y mejores herramientas para la vida académica, laboral y personal, fortalecerá las competencias, impulsará la autonomía y el planteamiento de un proyecto de vida.

Las personas en situación de vulnerabilidad son excluidas en las instituciones educativas formales.

Otra de las causas del problema social es que las personas son excluidas por diferentes razones de las instituciones educativas: por su pertenencia étnica, por su identidad sexo genérica o por su condición de discapacidad.

Hay datos que reflejan que la asistencia a la escuela de la población no indígena en edad de cursar secundaria decrece casi 5 puntos respecto a la tasa de asistencia que tiene la población no indígena en edad de cursar primaria. En contraste, dicha diferencia en asistencia escolar es de 10 puntos para la población indígena y de 13 puntos para la población hablante de lengua indígena. Además, en 2014 el 94.3% de la población de entre 12 y 14 años asistía a la escuela, pero para adolescentes hablantes de español y lengua indígena esta cifra fue de 87.4%, mientras que para los monolingües en lengua indígena la cifra fue de 83.1%. (De la Cruz Orozco & Heredia Rubio, 2019)

Respecto a la exclusión de las personas en los espacios educativos por condición de discapacidad, la Encuesta sobre Discriminación en la Ciudad de México (EDIS 2017) señala que tener alguna discapacidad se encuentra entre las seis primeras causas de discriminación y las personas con discapacidad aparecen en el noveno lugar entre los grupos más discriminados. Este mismo estudio señala, entre las formas de discriminación que reconocen las personas con discapacidad, a la falta de trabajo y la falta de oportunidades (EDIS 2017), y aunque no se menciona la dificultad para acceder o terminar los estudios, es evidente que esta última carencia se relaciona con la dificultad para encontrar oportunidades de empleo y desarrollo personal. En relación al derecho a la educación de las personas con discapacidad, existe un gran pendiente por parte del Estado, ya que, como sostiene Pérez-Castro (2016) "...la inclusión educativa es un campo poco desarrollado tanto en las políticas públicas como en la investigación académica" donde además persisten los esquemas médico-rehabilitadores o asistencialistas que limitan las potencialidades de desarrollo de esta población (Broyna, 2009).

En cuanto a las personas que integran a la población LGTBTTIQA+, se enfrentan principalmente a problemas en espacios, tanto públicos como privados, al tratar de acceder a sus derechos colocándolos como víctimas directas, indirectas o potenciales. "México es la segunda nación con mayor índice de crímenes por homofobia —sólo superada por Brasil—, señaló Gloria Careaga, investigadora del Programa Universitario de Estudios de Género (PUEG) de la UNAM [...] a pesar de que no hay cifras actualizadas, organizaciones no gubernamentales (ONGs) han corroborado que de 1996 a 2015, en el país se registraron al menos mil 218 homicidios por homofobia, además, de que por cada caso reportado hay tres o cuatro más que no se denuncian".

En 2018, Merca 2.0, publica una investigación de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) y de la Dirección General de Comunicación Social de la UNAM sobre la Discriminación que sufre la comunidad LGBT en espacios educativos, describiendo las causas por deserción escolar, en la cual el 19.76% dicen que se burlaban de ellos, el 16% les insultaban, 5.41% los rechazaban, 4% les golpeaban, 3.29% les ignoraban, 2.12% les excluían de actividades educativas, lamentablemente no especifica si de parte de sus compañeros, docentes, o la misma institución. (CEAV, 2015:194)

Los escasos recursos económicos de las familias que viven en zonas de índice de desarrollo social bajo y muy bajo.

A los elementos anteriormente apuntados, se añade la deficiencia o a veces hasta la carencia de los recursos económicos de las familias, lo que también es un impedimento para el ejercicio del

derecho a la educación, ya que existe una necesidad de incorporación temprana al mercado laboral.

La necesidad de las familias de aumentar sus ingresos lleva a los padres, en muchas y desafortunadas ocasiones, a tomar la decisión de hacer que sus hijos abandonen la escuela y que consigan trabajo desde edades muy tempranas. Los trabajos en los que se involucran los menores de edad son pésimamente pagados, peligrosos y los hacen hiper vulnerables a la explotación.

Por otra parte, y de acuerdo con la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2020 (ENIGH: 2021), el gasto corriente monetario promedio trimestral en 2020 fue de 29,910 pesos donde puede apreciarse una diferencia estadística significativa de menos 12.9 puntos porcentuales con relación a años anteriores. En el caso que refiere el gasto corriente por grandes rubros, dicha encuesta muestra que la categoría de mayor gasto fue el rubro de alimentos y bebidas con un gasto promedio de 11,380 pesos, dejando en el quinto puesto el rubro de educación y esparcimiento con un gasto de 2,297 pesos. Sin embargo, la comparación entre los ejercicios realizados en 2016, 2018 y 2020 refleja un decrecimiento sostenido. Asimismo, se reporta que el ingreso promedio trimestral monetario es de 14,860 pesos en el caso de las mujeres y 22,618 pesos en el caso de los hombres.

Gasto corriente monetario promedio trimestral por grandes rubros de gasto, según año de levantamiento (pesos)					
Rubros de Gasto	Promedios (pesos)			Variación porcentual	
	ENIGH 2016	ENIGH 2018	ENIGH 2020	2016-2018	2018-2020
Gasto corriente monetario	33,687	34,329	29,910	1.9	-12.9
Alimentos, bebidas y tabaco	11,840	12,090	11,380	2.1	-5.9
Transporte y comunicaciones	6,513	6,849	5,552	5.2	-18.9
Vivienda y servicios	3,208	3,274	3,285	2.1	0.3
Cuidados personales	2,490	2,542	2,395	2.1	-5.8
Educación y esparcimiento	4,192	4,158	2,297	-0.8	-44.8
Limpieza y cuidados de la casa	1,988	2,015	1,958	1.4	-2.8
Salud	910	901	1,266	-0.9	40.5
Vestido y calzado	1,558	1,539	893	-1.2	-42.0
Transferencias de gasto	989	961	884	-2.7	-8.0

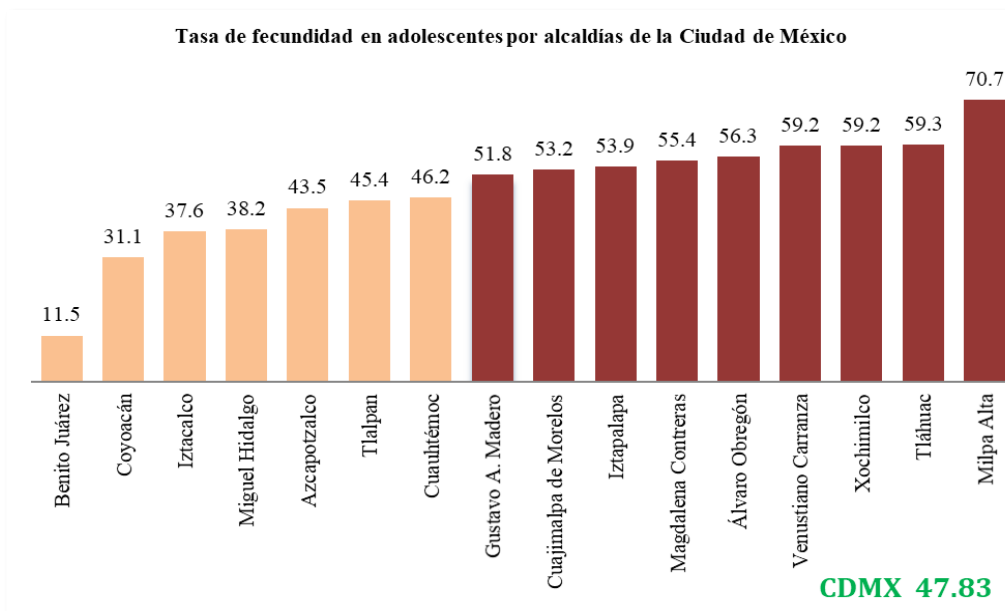
Fuente: Tabla realizada con datos del INEGI. Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2021

Alta tasa de embarazo adolescente

La alta tasa de embarazo adolescente coloca a México en primer lugar de ocurrencia en mujeres de 15 a 19 años dentro de los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo

Económico (OCDE). En 2019 registraron una tasa promedio de 13.7 nacimientos por cada 1000 mujeres de 15 a 19 años. (INEGI 2021, comunicado de prensa núm. 536/21)

En 2020 en la Ciudad de México, el 47.83% por cada mil adolescentes son madres antes de los 20 años a diferencia del nivel nacional donde 69.5% por cada mil son madres entre 15 y 19 años. En cuanto a la diferencias por alcaldías, las que presentan una tasa de fecundidad adolescente más alta son Milpa Alta, Tláhuac, Venustiano Carranza, Xochimilco y Álvaro Obregón, a diferencia de las Alcaldías de Benito Juárez, Coyoacán, Iztacalco y Miguel Hidalgo que tienen una menor tasa (GEPEA, 2020)



FUENTE: GEPEA, Acciones Realizadas por el Grupo para la Prevención del Embarazo en Adolescentes de la Ciudad de México,

https://semujeres.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Programas/GEPEA/Informe_anual_GEPEA_CDMX_2020.pdf

El embarazo en adolescentes se encuentra asociado a la desigualdad de género, es decir, la existencia de patrones y roles de género dominantes en torno a la maternidad y la familia, experiencias de violencia de pareja, violencia doméstica y maltrato durante la niñez, entre otras. CONAPO (2019) destaca que el abuso sexual es un factor que propicia el embarazo en adolescentes como reflejo de la falta de reconocimiento y ejercicio de sus derechos, dichos abusos pueden ocurrir desde el ámbito comunitario, principalmente por familiares o conocidos. (GEPEA, 2020).

El embarazo adolescente, además de los riesgos físicos que conlleva, reduce oportunidades educativas en las mujeres, lo que a su vez genera condiciones precarias de empleo y salarios, las expone a sufrir violencia por parte de sus parejas y a ser vulnerables a una mayor dependencia en general.

Un factor en el abandono escolar en las mujeres, es el embarazo y el matrimonio infantil como lo refiere el estudio publicado por UNICEF en 2018: “La situación de los derechos de las y los

adolescentes” en el que refiere que 77 de cada 1000 adolescentes de entre 12 y 17 años de edad tiene un hijo o hija y en 48% de los casos los embarazos no fueron ni deseados ni planeados, el abandono por embarazo adolescente afecta no solo su proyecto de vida y la oportunidad de desarrollarse, sino también a sus hijos, el tema del embarazo conlleva situaciones que vulneran sus derechos como la violencia sexual, la falta de conocimientos para el acceso y uso de métodos anticonceptivos eficientes, entre otros aspectos.

EFFECTOS CENTRALES DEL PROBLEMA SOCIAL.

Enumeradas las causas fundamentales del problema social, resulta necesario referirse a los efectos esenciales que las mismas provocan. Entre estos se enuncian los siguientes:

Abandono Escolar

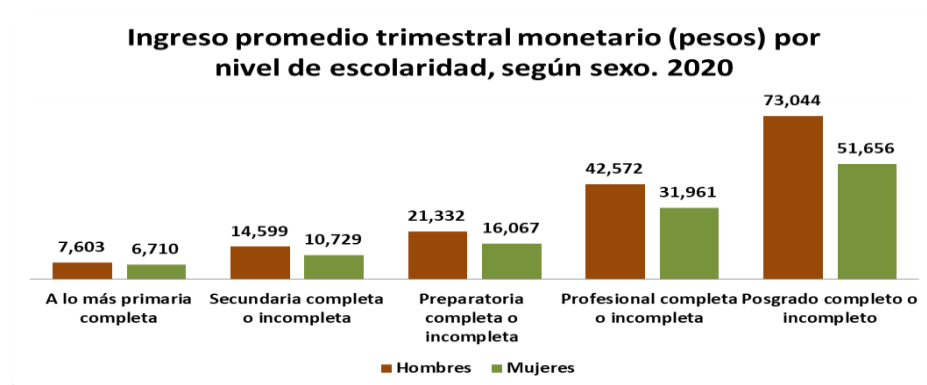
Aunque en la CDMX el abandono escolar, en general no es tan alto, cuando este se ve por niveles se observa un serio incremento en educación media superior y superior (el problema del abandono está mucho más extendido en la educación media superior EMS).

La encuesta sobre los efectos del COVID-19 en el bienestar de los hogares con niños en la Ciudad de México arrojó los siguientes datos: el 62% de los hogares reportaron tener un ingreso menor que antes de la pandemia; la inseguridad alimentaria moderada y severa fue de 30%; mientras que el 32% de las personas presentaron síntomas severos de ansiedad y 25% de depresión. En 14% de los hogares capitalinos algún niño, niña o adolescente dejó de estudiar en el ciclo escolar 2020-2021, principalmente por falta de recursos económicos (31%), por no contar con internet o computadora (21%) o porque no aprendían (9%). El 76% de los hogares con personas en edad escolar (de 4 a 17 años) reportó disponer de los recursos requeridos para continuar con la educación a distancia. Entre los que no tuvieron esta posibilidad las carencias más sensibles fueron: acceso a Internet (52%), tener computadora (51%) y mayor seguimiento de los maestros (31%). La valoración del aprendizaje de los niños con las clases a distancia, respecto a las clases presenciales, tuvo los siguientes resultados: 19% de los hogares consideraron que es mejor o mucho mejor, 8% regular, 58% peor y 15% mucho peor. (UNICEF, México 2020)

De acuerdo con datos de la Secretaría de Educación Pública difundidos en el mes de agosto de 2020, la deserción en el ciclo escolar 2019-2020 para el nivel básico alcanzó el 10% de la matrícula, lo que significa que 2,525,330 alumnos de preescolar, primaria y secundaria abandonaron sus estudios en plena contingencia sanitaria, además, 305,089 universitarios, equivalentes al 8% de la matrícula en ese nivel educativo, también lo hicieron. Se estima, además, que 800,000 alumnos ya no transitaron de la secundaria al bachillerato. (Toribio, 2020)

Inserción endeble al mercado laboral

Otro de los efectos observados, es la inserción endeble al mercado laboral, y el precario ingreso monetario que se percibe, la brecha que existe entre la remuneración de las personas con primaria completa y con las personas con licenciatura completa es relevante, y aunado a estas diferencias las mujeres son las más vulnerables; ya que los ingresos que obtienen son menores a los obtenidos por hombres.



FUENTE: Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares (ENIGH) 2020, Ciudad de México
https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enigh/nc/2020/doc/enigh2020_ns_presentacion_resultados_cdmx.pdf

Como se ha mencionado, entre otros aspectos, la inequidad en el salario es generada, entre otras razones, por el rezago educativo y como lo muestran las cifras solo 6% de la población empleada gana más de 5 salarios mínimos (SM), 61% percibe entre 1 y 5, 12% recibe menos de este o no tiene ingresos y del resto no se tiene información. (CEEY, 2019)

Poca o nula movilidad social de las personas que habitan en zonas de bajo o muy bajo índice de desarrollo social.

En general, el concepto de movilidad social se refiere a los cambios que los individuos experimentan en su condición socioeconómica, definida ésta ya sea en términos educativos, laborales o de ingreso. La movilidad social es un hecho consumado o, en otras palabras, se refiere a una variable de resultados. Sin embargo, en términos conceptuales y al buscar calificar al grado de asociación entre condiciones de origen y destino, detrás del nivel de movilidad social observado en una sociedad se encuentra la idea de la relación entre el grado de igualdad de oportunidad y de logro.

Derivado de lo anterior, la poca o nula movilidad social de las personas que no cuentan con acceso al ejercicio del derecho a la educación, se ve reflejada principalmente en aquellas que habitan en zonas de bajo o muy bajo Índice de Desarrollo Social.

En el Informe de Movilidad Social en México 2019 del Centro de Estudios Espinosa Yglesias (CEEY), se muestra que 49 de cada 100 personas que nacen en los hogares más pobres (quintil I), se quedan ahí toda su vida. De los 51 restantes que ascienden, 25 no logran superar la línea de pobreza. Lo anterior significa que 74 mexicanos que nacen en quintil I, no consiguen superar la pobreza a lo largo de su vida.

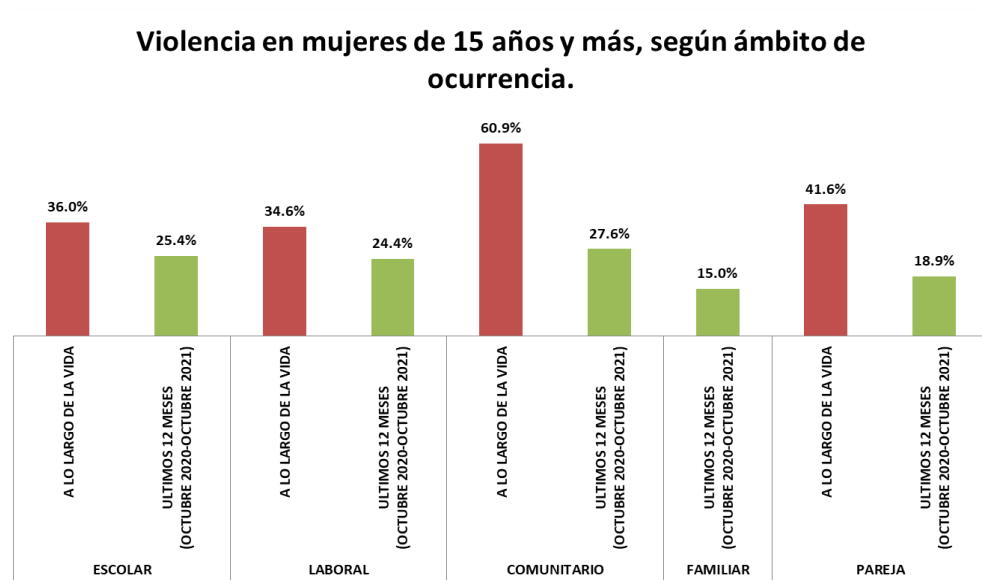
Mayor riesgo de padecer o ejercer violencias.

México atraviesa por una enorme crisis de violencia social; probablemente la más grande de su historia. La alarma se ha expandido por todas partes y ha incitado el ensayo de varias explicaciones. La más socorrida es la que señala a la pobreza y a la falta de oportunidades

educativas como los orígenes de índole estructural, que deben ser atendidos por las políticas públicas. (Millán-Valenzuela y Pérez-Archundia, 2019:1)

En este sentido, la relación que nos vincula a una mayor educación con un menor grado de delincuencia ha encontrado el aval de otros investigadores. Por ejemplo, Nateras y Zaragoza (2017) señalan que en México la deserción escolar es uno de los factores sociodemográficos determinantes de la delincuencia. Por su parte, Huang (2016) apunta que la relación entre delincuencia y educación se cruza en la deserción durante el bachillerato. (Millán-Valenzuela y Pérez-Archundia, 2019: 3)

Si bien, la violencia es un fenómeno que nos afecta de manera general a todas y todos, también es importante mencionar que el sector más vulnerable son las mujeres. La siguiente tabla muestra la prevalencia y gravedad de la violencia que sufren las mujeres en la Ciudad de México, y revela que es el ámbito comunitario el de mayor frecuencia.



FUENTE: Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2021 (inegi.org.mx)

Este fenómeno impacta directamente en la descomposición del tejido social entendiendo este como la configuración de vínculos sociales e institucionales que favorecen la cohesión y la reproducción de la vida social. (Atilano Jorge, reconstrucción del tejido social: una apuesta por la paz, 2016)

Derechos sociales vulnerados

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.

La exclusión a la educación constituye un riesgo para el derecho al desarrollo de la libre personalidad, el cual es un derecho fundamental que permite a los individuos un crecimiento intelectual y personal, lo que les permite elegir y materializar los planes de vida que estimen convenientes.

Otro de los derechos vulnerados por la exclusión del sistema educativo o el abandono de las aulas es el derecho a gozar de los beneficios del desarrollo de la ciencia y la innovación tecnológicas. Este es un derecho universal y elemento fundamental para el bienestar individual y social.

Un derecho que se atiende de manera transversal es el derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, a través del abordaje de estas temáticas desde un enfoque preventivo. Asimismo, el derecho a la Salud, también se aborda desde la enseñanza del cuidado de la salud física y salud mental. De igual manera, todas las personas tienen derecho a una vida digna, y la educación es un medio idóneo para lograrla.

Congruente con lo apuntado, los PILARES se orientan 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.

Asimismo, el problema social identificado contraviene los principios rectores tutelados por el Artículo 3 de la Constitución Política de la Ciudad de México, numeral 2 inciso a, que a letra dice: “La Ciudad de México asume como principios: a. El respeto a los derechos humanos, la defensa del Estado democrático y social, el diálogo social, la cultura de la paz y la no violencia, el desarrollo económico sustentable y solidario con visión metropolitana, la más justa distribución del ingreso, la dignificación del trabajo y el salario, la erradicación de la pobreza, el respeto a la propiedad privada, la igualdad sustantiva, la no discriminación, la inclusión, la accesibilidad, el diseño universal, la preservación del equilibrio ecológico, la protección al ambiente, la protección y conservación del patrimonio cultural y natural”.

En relación con los derechos de las mujeres el problema social vulnera lo dispuesto por el inciso c del Artículo 11, Ciudad Incluyente, de la Constitución Política de la Ciudad de México que a letra dice: “Esta Constitución reconoce la contribución fundamental de las mujeres en el desarrollo de la ciudad, promueve la igualdad sustantiva y la paridad de género.

De la misma manera se vulnera el Derecho a la vida digna, dispuesto por el inciso A del Artículo 9, Ciudad Solidaria, de la Constitución Política de la Ciudad de México que mandata a las autoridades adoptar las medidas necesarias para que progresivamente se erradiquen las desigualdades estructurales y la pobreza, y se promueva el desarrollo sustentable, que permita alcanzar una justa distribución de la riqueza y del ingreso entre personas, familias, grupos sociales y ámbitos territoriales.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

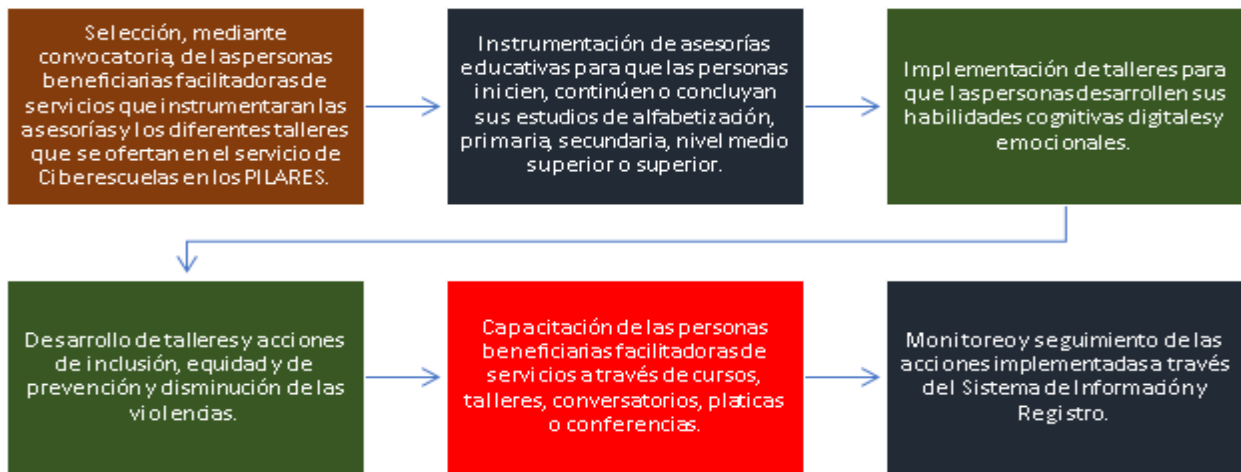
Contribuir a que las personas, principalmente quienes habitan en barrios, colonias y pueblos con bajos y muy bajos índices de desarrollo social de la Ciudad de México, en especial personas jóvenes y mujeres accedan al ejercicio del derecho a la educación y a la formación para el trabajo y/o autoempleo mediante el otorgamiento de asesorías educativas, talleres, proporcionadas por personas beneficiarias facilitadoras de servicios, y ofrecidas en las modalidades presenciales.

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 en el servicio de Ciberescuelas.
- Desarrollar actividades para que las personas adquieran habilidades cognitivas, digitales, para la orientación educativa, y herramientas de interculturalidad y de inclusión de la diversidad funcional, a través de la incorporación de personas beneficiarias facilitadoras de servicio, que desarrollen actividades en PILARES.
- Desarrollar acciones comunitarias en colonias, barrios y pueblos de la Ciudad de México, para que se fortalezca el tejido social de la comunidad a través de la incorporación de personas beneficiarias facilitadoras de servicio, que desarrollen actividades ofrecidas en los PILARES.

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 implicaron 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.

PADRÓN DE BENEFICIARIOS

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 34 fracción II de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México N° 1317 del 13 de marzo de 2024, el aviso por el que se dio conocer el enlace electrónico, donde podrán ser consultados los padrones de beneficiarios de los programas sociales a cargo de la Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación de la Ciudad de México, correspondientes al ejercicio fiscal 2023, disponible en:

https://sec.pilares.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Padron_Beneficiarios_2023_E116_PILARE S.pdf.

3.2 INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

CLAVE PRESUPUESTARIA:

S008, Ciberescuelas en PILARES

PRESUPUESTO APROBADO Y EJERCIDO DEL PERIODO 2019-2020-2021 POR CAPÍTULO DE GASTO

Los montos aprobados y ejercidos correspondientes al ejercicio fiscal 2019, registrados en el Sistema Informático de Planeación de Recursos Gubernamentales (SAP-GRP) del Área Funcional Programa “Puntos de Innovación, Libertad, Artes, Educación y Saberes de la Ciudad de México”, en los capítulos de gasto 1000 “Servicios Personales”, 2000 “Materiales y Suministros”, 3000 “Servicios Generales”, 4000 “Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas” y 5000 “Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles”, no es posible desagregarlos por Programa Social toda vez que el recurso se asignó y ejerció de manera global. Por tanto, el monto que se ofrece en estos capítulos es el correspondiente al Área funcional PILARES en su conjunto.

PRESUPUESTO APROBADO Y EJERCIDO POR CAPÍTULO DE GASTO, 2019		
CAPÍTULO DE GASTO	APROBADO	EJERCIDO
1000	\$26,325,000.00	\$14,163,061.20
2000	\$40,000,000.00	\$50,331,766.71
3000	\$0.00	\$19,887,000.00
4000	\$220,000,000.00	\$164,134,400.00
5000	\$349,570,000.00	\$173,327,004.15
Total	\$635,895,000.00	\$421,843,232.06

En la siguiente tabla se muestra el presupuesto que inicialmente fue aprobado para la operación del programa social en sus ediciones 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023; así como el ejercido durante dichos periodos.

PRESUPUESTO APROBADO Y EJERCIDO POR CAPÍTULO DE GASTO, PERIODO 2019-2021						
CAPÍTULO DE GASTO	2019		2020		2021	
	APROBADO	EJERCIDO	APROBADO	EJERCIDO	APROBADO	EJERCIDO
1000	-	-	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
2000	-	-	\$27,157,696.00	\$5,651,833.20	\$0.00	\$2,730,876.46
3000	-	-	\$70,000,000.00	\$39,502,769.82	\$0.00	\$20,107,772.16
4000	\$138,000,000.00	\$99,500,000.00	\$237,665,000.00	\$206,064,000.00	\$210,383,000.00	\$207,500,000.00
5000	-	-	\$117,817,862.00	\$0.00	\$0.00	\$3,962,085.54
Total	\$138,000,000.00	\$99,500,000.00	\$452,640,558.00	\$251,218,603.02	\$210,383,000.00	\$268,300,734.16

CAPÍTULO DE GASTO	2022		2023	
	APROBADO	EJERCIDO	APROBADO	EJERCIDO
1000	-	-		

2000	-	-		
3000	\$ 34,032,175.00	\$ 38,470,269.36		
4000	\$ 210,383,000.00	\$ 202,950,050.00	\$ 200,000,000.00	\$ 196,281,210.00
5000	-	-		
Total	\$ 244,415,175.00	\$ 241,420,319.36		

El cuadro presenta una evolución del ejercicio del presupuesto en los diferentes años de creación del programa. Para la comparación solo se ha tomado lo referido en el capítulo 4000:



Hay una tendencia al crecimiento en el ejercicio del presupuesto en relación con el aprobado durante los diferentes años de operación. Se aprecia una diferencia de 26 puntos porcentuales entre los años 2019 y 2023; lo que evidencia que el programa ha ido estabilizando las acciones que le permiten ajustarse a la utilización de los montos establecidos. A pesar de observar un decrecimiento en el presupuesto aprobado del 2020 al 2023, se redujo más de 15 % en estos años; es de destacar que el programa en términos presupuestarios refleja una mejor planeación pues lo ejercido en estos años ha sido muy estable ya que a partir del año 2021 el presupuesto ejercido está por encima del 96% lo que refuerza esta idea.

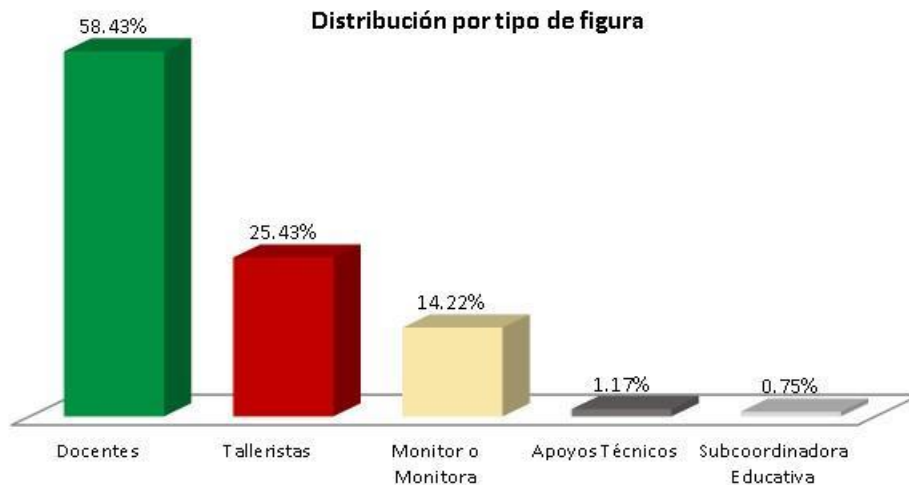
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PRESUPUESTO 2023:

DESGLOSE POR COMPONENTES

En la operación de este programa fueron designadas las figuras de docentes, talleristas y monitores para dar los servicios en las diferentes modalidades de estudio que las Ciberescuelas ofrecen, la figura de apoyo técnico administrativo se encargó de realizar actividades administrativas y las personas subcoordinadoras educativas de monitorear y hacer supervisión a las actividades realizadas en los PILARES. En la siguiente tabla se muestra el desglose por figura.

PRESUPUESTO MENSUAL ASIGNADO POR TIPO DE BENEFICIARIO PERIODO 2023		
TIPO DE BENEFICIARIO	MONTO MENSUAL POR BENEFICIARIO	NÚMERO DE BENEFICIARIOS (*)
Docentes	\$9,000	1,553
Talleristas	\$8,000	378
Monitor o Monitora	\$7,000	676
Apoyos Técnicos	\$9,000	31
Persona Subcoordinadora Educativa	\$9,000	20

* Aunque el número de beneficiarios facilitadores de servicios establecidos en las Reglas de Operación es de 1,966, se refleja una cifra mayor debido a las altas y bajas que se producen durante el ejercicio fiscal.



Para el año 2023 los docentes representaron el 58.4% de quienes se dedicaron a ejecutar acciones educativas; los talleristas en sus diversas áreas, el 25.4%; los monitores, el 14.2%, el equipo técnico administrativo 1.2% y las y los subcoordinadores, que es una figura de nueva creación el 0.8% Lo anterior resulta congruente con las necesidades del programa y las funciones que tiene asignada cada figura. Este comportamiento es muy similar al de años anteriores.

NÚMERO DE MINISTRACIONES

En la siguiente tabla se desglosan las ministraciones máximas asignadas por tipo de beneficiario facilitador de servicios, así como el presupuesto ejercido para cada caso.

MINISTRACIONES Y PRESUPUESTO EJERCIDO POR TIPO DE BENEFICIARIO 2023		
TIPO DE BENEFICIARIO	MINISTRACIONES	PRESUPUESTO EJERCIDO
Docente	Hasta 12	\$ 124,949,120
Talleristas	Hasta 12	\$ 45,169,030
Monitor o Monitora	Hasta 12	\$ 22,508,640
Apoyos Técnicos Administrativos	Hasta 12	\$ 1,822,120
Persona Subcoordinadora Educativa	Hasta 12	\$ 1,832,300
Total		\$ 196,281,210

Para permitir la realización de las actividades en los PILARES durante el mes de enero de 2023, en las Reglas de Operación se estableció que las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, que formaron parte del padrón del programa social “Ciberescuelas en PILARES, 2022” activos durante el mes de diciembre de ese ejercicio fiscal, podrán brindar atención y asesorías del 2 al 31 de enero de 2023, contabilizando 120 horas y sin menoscabo de su participación en los procesos de selección considerados en las Reglas de Operación para el programa social “PILARES, 2023” en el servicio de Ciberescuelas

También es conveniente plantear que se utiliza la expresión “hasta” en el número de ministraciones debido a las altas y bajas que se producen durante el año, ya que no todas las figuras cobran la totalidad de ministraciones; sino solo aquellas correspondientes al periodo de su incorporación al programa social.

INCREMENTOS Y/O RECORTES (MODIFICACIONES PRESUPUESTALES)

En la tabla subsiguiente se muestran las fechas en las que se realizaron modificaciones presupuestales en las Reglas de Operación del programa social durante el año 2023.

MODIFICACIONES A REGLAS DE OPERACIÓN PERIODO 2023					
CONCEPTO	FECHA DE PUBLICACIÓN	NO. DE APOYOS APROBADOS	NO. DE APOYOS MODIFICADOS	MONTO APROBADO	MONTO MODIFICADO
Reglas de Operación PILARES Ciberescuelas	02/01/2023	1,966	N/A	\$200,000,000	

Modificación a Reglas de Operación PILARES Ciberescuelas	11/09/2023	1,966	N/A		\$200,000,000
--	------------	-------	-----	--	---------------

Las principales dificultades que se presentaron en el ejercicio del presupuesto se resumen a continuación:

- Durante el mes de febrero 2023 a varias de las personas seleccionadas no les fue posible concluir su trámite administrativo para ser parte del programa social, por las siguientes razones:
 - No se concluyó el trámite ya que no entregaron físicamente sus documentos y no se pudo integrar su expediente físico.
 - No se presentaron a recoger la tarjeta bancaria, no obstante que se les convocó en varias ocasiones.
 - De manera voluntaria decidieron no concluir su trámite.

- Durante los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre al realizar el proceso de sustitución de las personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios (BFS) (que presentaron su baja voluntaria); algunas de las personas seleccionadas para sustituirlas, decidieron de manera voluntaria no concluir con su trámite por alguno de los siguientes motivos:
 - Ya no les interesaba ser parte del programa
 - Ya no se pudo localizar a las personas que se registraron.
 - No tenían los documentos requeridos.

3.3 ANÁLISIS E INDICADORES

3.3.1 PRINCIPALES INDICADORES DE LA PROBLEMÁTICA PÚBLICA QUE ATIENDE EL PROGRAMA

La problemática que atiende el programa 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 2023, 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	7,607,092	102,032	1.3	329,794	4.3	859,205	11.3	1,291,022	17
Estados Unidos Mexicanos	98,756,083	4,170,434	4.2	7,749,924	7.8	15,641.000	15.8	27,561,358	27.9

Fuente: INEA (2021): Estimación de la población de 15 años y más en rezago educativo por entidad federativa al 31 de diciembre de 2023, recuperado en: http://www.inea.gob.mx/images/documentos/rezago_educativo/estim_rez_edu_2023_ent.pdf

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. 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 entre el 1.7 y el 1.6.

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 8.6 en 2021-2022 lo que representa un descenso de 12.1 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 solo son nueve. Todavía no existen estudios que analicen esta problemática y su comportamiento en los últimos años; sin embargo, hay que continuar desarrollando estrategias que logren revertir los actuales resultados y minimizarlos prácticamente a cero, ya que a partir de 2012 se estableció su carácter obligatorio en la Constitución Nacional.

El caso de educación superior reportó una tendencia al incremento pues de parámetros entre 3.6; 3.8 y 3.7 reportados desde el 2005 y hasta el 2016, a partir de 2020 se ubica en 7.7 o 7.6.

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 2023 es de 1,291,022 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>

Como se mencionó, aunque no existe evidencia que compruebe si las acciones desarrolladas en PILARES han contribuido al mejoramiento de los índices de abandono. Sin embargo, la creación de seis nuevos planteles en el Instituto de Educación Media Superior en las alcaldías Gustavo A. Madero, Iztapalapa, Tláhuac, Álvaro Obregón y Venustiano Carranza con los cuales ascienden a 28 en la institución; la instauración del Bachillerato en Línea PILARES y del Bachillerato Policial como nuevas opciones en este tipo educativo; la operación de 285 Puntos de Innovación, Libertad, Arte, Educación y Saberes en los cuales se abrieron las Ciberescuelas donde se brindan asesorías para iniciar, continuar o concluir estudios de alfabetización, primaria, secundaria, media superior y licenciatura y el otorgamiento de la Beca PILARES Bienestar, entre otras iniciativas, ha incidido en la atención a fenómenos como el rezago educativo y el abandono escolar. A la vez, fueron creadas dos nuevas instituciones de educación superior: la Universidad Rosario Castellanos y la Universidad de la Salud, las cuales han brindado nuevas opciones de estudio a quienes no han podido acceder a otros centros.

3.3.2 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 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023.

INDICADOR DE FIN					
	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre del indicador	Porcentaje de personas de las 16 alcaldías de la Ciudad de México que concluyen el nivel y/o un módulo en alfabetización, educación básica y educación media superior	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.	Porcentaje de las personas jóvenes y población en general que se incorpore a los servicios Educativos en Ciberescuelas	Porcentaje de servicios otorgados en Ciberescuelas	Porcentaje de atenciones*** otorgadas en PILARES.
Descripción	El indicador representa el por ciento de personas que logran concluir el nivel o algún módulo de alfabetización primaria, secundaria y educación media superior para contribuir a la reducción del rezago educativo en la población preferentemente de jóvenes entre 15 y 29 años de edad e integrantes de los cuerpos policiales de la Ciudad de México	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	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	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	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
Método de cálculo	(Número de personas de las 16 alcaldías de la Ciudad de México que finalizan su proceso educativo como mínimo en un módulo o en el nivel/ Número de personas	(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) *100 (Número de personas integrantes de los cuerpos policiales que inician, continúan o concluyen sus	(Número de personas que se incorporan a los servicios de Ciberescuelas/Número de personas programadas) *100	(Número de servicios otorgados en Ciberescuelas/Número de servicios programados en Ciberescuelas) x 100	(Número de atenciones otorgadas en PILARES / Número de atenciones programadas en PILARES) - 100

INDICADOR DE FIN					
	2019	2020	2021	2022	2023
	atendidas al año) x 100 (Anual)	estudios en las Ciberescuelas / número de personas de la población objetivo) *100			
Frecuencia de medición	Anual	Bienal	Anual	Anual	Anual
Sentido del indicador	Ascendente	Ascendente	Ascendente	Ascendente	Ascendente
Línea base	31,838 (ajuste realizado tomando en cuenta el número de personas inscritas en las 97 Ciberescuelas en operación)	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)	1,000,000 de atenciones a personas que solicitan servicios de las Ciberescuelas	1,025,648 servicios brindados	3,324,756 Atenciones otorgadas
Año de línea base	2019	2020	2021	2021	2022
Resultado comparativo del indicador entre 2019,2020, 2021 y 2022	40.52% contra meta ajustada	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.*	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. **	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)	Se otorgaron 5,614,711 de atenciones en Ciberescuelas lo que representa un 160.4 en relación con la meta total (3,500,000)

* 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 SECTE/SUBSECED/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 consideran 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.

No resulta posible realizar un comparativo entre los resultados del indicador entre los años 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 porque han existido cambios en su formulación. En el 2019, la medición se realizó en función de la población atendida. Sin embargo, en el 2020 se tomó en consideración la población objetivo del programa. En 2021, y a partir de la finalidad del programa, se realizó un rediseño del mismo 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. Como se puede apreciar en la tabla se ofrecieron 3,324,756 de servicios en Ciberescuelas lo que representa un alto índice de acciones en función de las necesidades de las comunidades aledañas a cada uno de los PILARES, razón de ser de un programa que señala entre sus objetivos la contribución a garantizar el derecho a la educación de las personas que habitan principalmente en barrios, colonias y pueblos con bajos y muy bajos Índices de Desarrollo Social mediante su incorporación a los servicios educativos de Ciberescuelas.

En 2023 el indicador se refiere a las atenciones, esto es para hacer hincapié en el hecho que en PILARES los servicios que se otorgan son medios para cristalizar los derechos de las personas, entonces en el centro de toda la actividad están las y los usuarios, en este sentido 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.

3.3.3 INDICADOR DE PROPÓSITO

INDICADOR DE PROPÓSITO					
	2019	2020	2021	2022	2023
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de personas inscritas en Ciberescuelas	Porcentaje de beneficiarios finales atendidos en las Ciberescuelas	Porcentaje de personas de las 16 alcaldías de la Ciudad de México que concluyen o avanzan un nivel o modalidad educativa en Ciberescuelas*	Porcentaje de personas de la Ciudad de México que inician, avanzan o concluyen un nivel, módulo, taller o modalidad educativa en Ciberescuelas	Porcentaje de usuarios de la Ciudad de México que inician, avanzan o concluyen un nivel educativo o taller en PILARES.
DESCRIPCIÓN	El indicador representa el por ciento de personas que se inscriben en las Ciberescuelas	El indicador representa el por ciento de personas que reciben asesorías, talleres y acciones de	Del total de personas inscritas en las Ciberescuelas, este indicador de Propósito	Del total de personas usuarias en Ciberescuelas, este indicador de Propósito mostrará que al menos el	Del total de personas usuarias en Ciberescuelas, este indicador de Propósito mostrará que al menos el

INDICADOR DE PROPÓSITO					
	2019	2020	2021	2022	2023
	en relación con la población que asistió a las Ciberescuelas creadas. Ello debido a que en estos espacios se considera que la inscripción no es limitante para que un usuario asista a las actividades que se ofertan	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	mostrará que al menos el 50% de las personas concluye un nivel en sus estudios	50% (190,000) inicien, avancen o concluyan un nivel, módulo, taller o modalidad educativa	50% (190,000) inicien, avancen o concluyan un nivel, módulo, taller o modalidad educativa
MÉTODO DE CÁLCULO	Número de personas inscritas en Ciberescuelas en 2019/número de población (objetivo en las Ciberescuelas creadas) * 100 (Anual)	(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) * 100	(Número de personas que concluyen un nivel de avance en sus estudios / Número de inscritas en Ciberescuelas) *100	(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) * 100	(Número de usuarios que inician, avanzan o concluyen un nivel educativo o taller / Número de personas usuarias programadas en PILARES) - 100
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Anual	Anual	Anual	Anual	Anual
SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	Ascendente	Ascendente	Ascendente	Ascendente
LÍNEA BASE	105,259	151,068 (150,000 usuarios de Ciberescuelas en PILARES + 1,608 usuarios en	52,500 personas que representan el 50% de la meta anual programada (105,000)	190,000 que representan el 50% de la meta anual programada de 380,000	380,000 que representa el 100% de la meta anual programada**

INDICADOR DE PROPÓSITO					
	2019	2020	2021	2022	2023
		Ciberescuelas de policía)			
AÑO DE LÍNEA BASE	2019	2020	2021	2022	2023
RESULTADO COMPARATIVO DEL INDICADOR	Porcentaje: 14.67 en relación con meta inicial; 19.56 contra meta ajustada I y 30.24 contra meta ajustada II.	95.83%*	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).	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.	641,202 iniciaron, avanzaron o concluyeron alguna de las actividades que brinda PILARES, lo que representa el 168% de cumplimiento en relación con la meta total planificada.

* 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)

RESULTADO COMPARATIVO DEL INDICADOR ENTRE 2019, 2020, 2021, 2022 Y 2023:

En 2019 y 2020 el cumplimiento del indicador de PROPÓSITO muestra un desfase entre las metas y lo que realmente se alcanza. En ello incidieron una serie de problemáticas que se enlistan a continuación:

- Las metas de población a atender, de personas usuarias inscritas a talleres, etcétera; se hizo tomando en consideración, de forma predominante, el número de PILARES que se ponían en funcionamiento, sin considerar que este era un proceso paulatino y que la apertura de los mismos estaba en dependencia de la disposición de las alcaldías para ceder los espacios y de la labor que desarrollaría la Secretaría de Obras y Servicios de la Ciudad de México para acondicionarlos.
- El indicador se elaboró en función del objetivo general del programa: Promover y coadyuvar a garantizar el ejercicio del derecho a la educación preferentemente de la población joven de entre 15 y 29 años de edad y de todas las personas que hayan interrumpido sus estudios de primaria, secundaria o bachillerato, mediante el establecimiento de Ciberescuelas en los PILARES, equipadas con computadoras y conectividad a Internet y atendidas por beneficiarios facilitadores de servicios que brindan asesoría personalizada. Sin embargo, no se tuvo en cuenta que la meta incluía otro

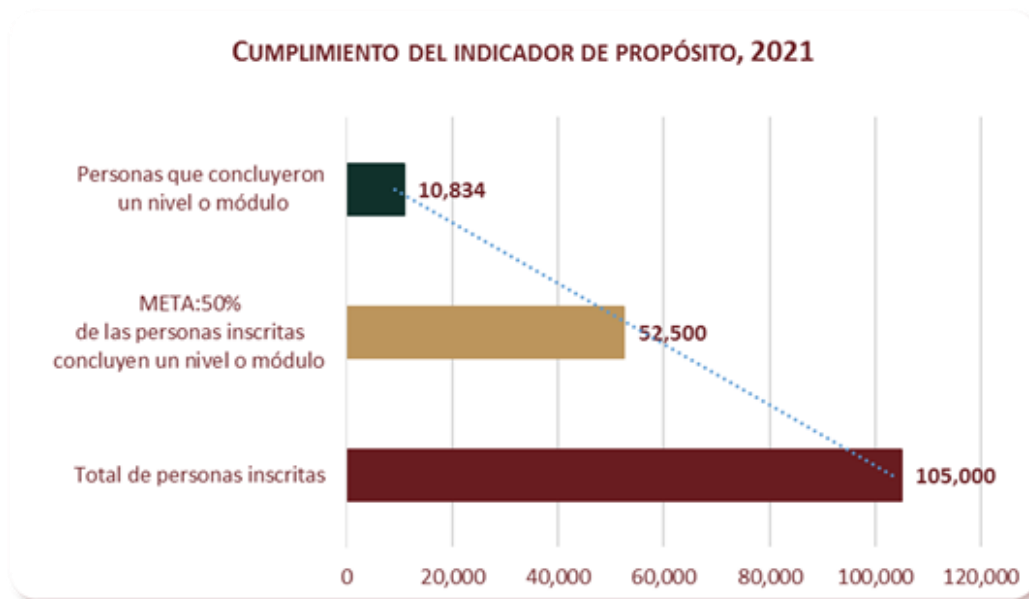
componente esencial del trabajo de las Ciberescuelas en PILARES: los talleres de habilidades cognitivas, socioemocionales y digitales. Eso ocasionó dificultades al no tener diferenciadas las metas a alcanzar en cada componente.

- El Sistema de Información del Programa no fue lo suficientemente efectivo para monitorear y dar seguimiento a cada uno de los componentes y realizar una adecuada valoración de los resultados.
- A pesar de las acciones implementadas para garantizar la permanencia de las personas usuarias a las asesorías y talleres, se produjo abandono de estas actividades.

Es conveniente señalar que 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 condicionó que no 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 2020 fueron mucho más altas, sin embargo, las mismas tuvieron que ajustarse por motivo de la pandemia de COVID-19, lo que condicionó 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 concluirían un nivel o módulo en sus estudios. Sin embargo, los resultados alcanzados distaron 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 la siguiente gráfica se muestran los resultados antes descritos:

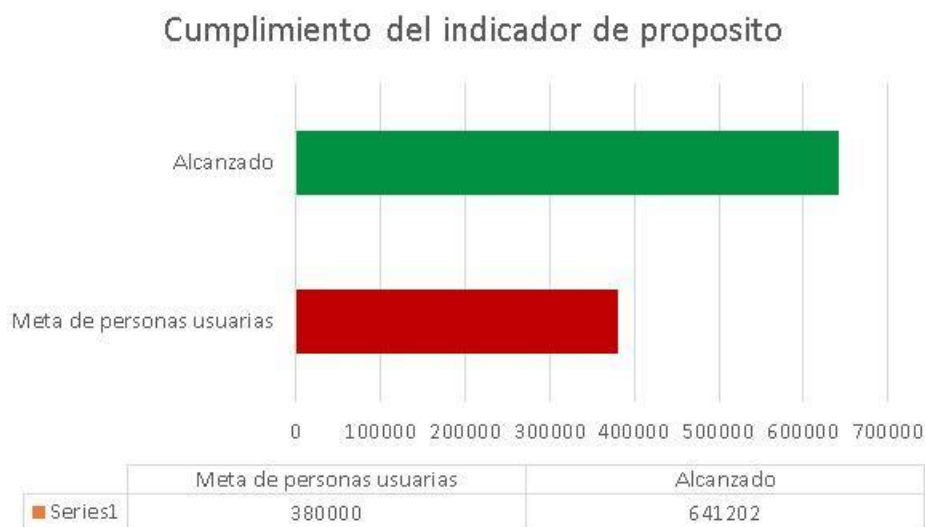


En 2022, se mantuvo el mismo indicador de propósito que había sido planteado para 2021. Se situó como meta alcanzar el 50% de los 380,000 inscritos (o sea, 190,000) y se sobrecumplieron las cifras previstas; ya que 539,542 personas usuarias iniciaron, avanzaron o concluyeron algún módulo, lo que representa 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 aún 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.

Al igual que lo comentado en 2022, el área encargada de la operación del programa comenta: “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 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.”



3.3.4 INDICADORES DE COMPONENTE 2023

Los resultados alcanzados en los indicadores de componente en el año **2023** fueron los siguientes:

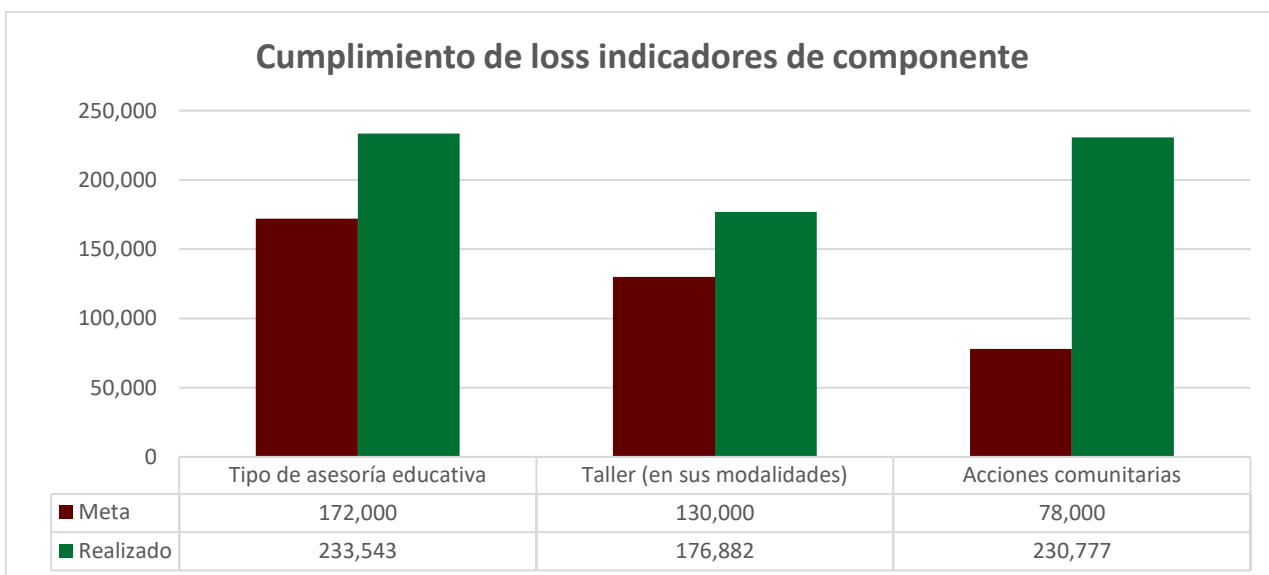
INDICADORES DE COMPONENTE 2023**			
		CATEGORÍA	COMPONENTE 2
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de usuarios que reciben asesorías educativas otorgadas en las Ciberescuelas en cada uno de los niveles educativos.	Porcentaje de usuarios, que reciben talleres otorgados en las Ciberescuelas en cada una de las opciones otorgadas.	Porcentaje de usuarios que realizan acciones comunitarias.
DESCRIPCIÓN	Del total de asesorías programadas este indicador mostrará que al menos se otorgue el 80% (1,432,835) de asesorías educativas	Del total de talleres programados a impartir, este indicador mostrará que al menos se otorgue el 80% (439,590) de talleres	Del total de acciones comunitarias a desarrollar, este indicador mostrará que al menos se desarrolle el 80% (118,058) de ellas
MÉTODO DE CÁLCULO	(Número de usuarios que reciben asesorías educativas impartidas en cada nivel educativo/ Número total de usuarios que reciben asesorías educativas) -100	(Número de usuarios que reciben talleres en cada una de las opciones ofertadas/ Número total de usuarios que reciben talleres) -100	(Número de usuarios en PILARES que realizan acciones comunitarias/ Número de usuarios programados para realizar acciones comunitarias) - 100

INDICADORES DE COMPONENTE 2023**			
		CATEGORÍA	COMPONENTE 2
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Trimestral	Trimestral	Trimestral
SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	Ascendente	Ascendente
META ANUAL *	El 33% de los usuarios reciben asesorías educativas (172,000) del total de la meta de usuarios.	El 25% de los usuarios reciben talleres de Ciberescuelas(130,000) del total de la meta de usuarios.	El 15% de los usuarios realizan acciones comunitarias (78,000) del total de la meta de usuarios.
RESULTADO	233,543 de asesorías otorgadas lo que representa un 136% de cumplimiento en relación con la meta establecida	176,882 talleres otorgados lo que representa un 136% de cumplimiento en relación con la meta establecida	Se otorgaron 230,777 de las acciones comunitarias planificadas lo que representa un 296% de cumplimiento en relación con la meta establecida

*Las metas anuales son tomadas del Plan de Trabajo Anual 2023 de la SECTEI

** En el año 2023 los programas Autonomía Económica y Ciberescuelas se fusionan en el programa E116 "PILARES 2023", en la introducción se comenta que para no perder continuidad en la evaluación que se ha realizado en los años anteriores, de los programas mencionados, se realizarán dos capítulos en la presente evaluación, (uno por cada programa) por este motivo el análisis que se hace de los componentes corresponde solo al servicio de Ciberescuelas, es decir los 3 que corresponden a Ciberescuelas.

Los tres indicadores de componente considerados en la matriz de indicadores estaban dirigidos a comprobar la medida en que se cumplía el programa de atención educativa en las diferentes modalidades que tiene el Programa PILARES Ciberescuelas. En todos los casos se consignó en la meta que el propósito era lograr el 100% de lo planificado, sin embargo, esta cifra fue sobrecumplida ampliamente.



Aunque es de observar que el sobrecumplimiento de la meta puede atribuirse a un inadecuado ejercicio de planeación, es importante resaltar algunos comentarios que realiza el área encargada de la operación del programa:

- En 2023 entran en operación el total de los 285 PILARES en la Ciudad de México.
- En el 2023 se levantaron por completo las restricciones que se impusieron por la contingencia sanitaria de COVID-19 y se abrieron por completo los PILARES para actividades presenciales.
- En el transcurso del año 2023 se realizó un cambio administrativo que implicó la creación del Subsistema de Educación Comunitaria PILARES, que implicó algunos ajustes en cuanto a la operación.

3.3.5 INDICADORES DE ACTIVIDADES

Asimismo, se consideraron siete indicadores de actividades cuyo cumplimiento se refleja en las siguientes tablas:

INDICADORES DE ACTIVIDADES, 2023***					
CATEGORÍA	ACTIVIDAD 1	ACTIVIDAD 2	ACTIVIDAD 3	ACTIVIDAD 4	ACTIVIDAD 5
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicio incorporadas al programa PILARES.	Porcentaje de personas beneficiarias de Servicios capacitadas	Porcentaje de usuarios que avanzan o concluyen un nivel educativo en cualquiera de sus modalidades.	Porcentaje de usuarios que avanzan o concluyen un taller en cualquiera de sus modalidades.	Porcentaje de acciones comunitarias realizadas
DESCRIPCIÓN	Del total de personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicio programadas a incorporar, este indicador mostrará que al menos 90% (1,770) de ellas se incorpore	Del total de personas beneficiarias de facilitadoras de servicio, este indicador de Actividad 2 mostrará que al menos el 80% (1,575) de ellos se capacite	Del total de personas programadas para recibir asesorías (172,000), este indicador de Actividad 3 mostrará que al menos el 60% (103,200) las reciba	Del total de personas programadas para recibir talleres de habilidades cognitivas, digitales y emocionales, este indicador de Actividad 4 mostrará que al menos el 60% (78,000) las reciba	Del total de acciones comunitarias comprometidas (931), este indicador de Actividad 5 mostrará que al menos el 80% (745) las reciba
MÉTODO DE CÁLCULO	(Número de personas beneficiarias facilitadoras de servicio incorporadas/	(Número de personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios capacitadas /	(Número de usuarios que avanzan o concluyen un nivel educativo en cualquiera de sus	(Número de usuarios que avanzan o concluyen un taller en cualquiera de sus modalidades/	(Número de acciones comunitarias realizadas/ Número de acciones

INDICADORES DE ACTIVIDADES, 2023***					
CATEGORÍA	ACTIVIDAD 1	ACTIVIDAD 2	ACTIVIDAD 3	ACTIVIDAD 4	ACTIVIDAD 5
	Número de personas beneficiarias facilitadoras de servicio programadas) - 100	Número de personas BFS programadas para capacitaciones) - 100	modalidades/ Número de usuarios programados que avanzan o concluyen un nivel educativo en cualquiera de sus modalidades) - 100	Número de usuarios programados que avanzan o concluyen un taller en cualquiera de sus modalidades) - 100	comunitarias programadas) - 100
FRECUENCIA DE MEDICIÓN*	Trimestral	Trimestral	Trimestral	Trimestral	Trimestral
SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	Ascendente	Ascendente	Ascendente	Ascendente
META ANUAL**	1,966 beneficiarios incorporados	1,966 beneficiarios capacitados	Al menos el 60% de usuarios inscritos en un nivel educativo en cualquiera de sus modalidades lo avanzan o concluye, esto es 103,200 personas cumplen algunos de los supuestos.	Al menos el 60% de usuarios que se inscriben para un taller avanzan o concluyen el taller en cualquiera de sus modalidades, esto es 78,000 personas usuarias	Al menos el 80% de las acciones comunitarias programadas se realizan, es decir 745 acciones
RESULTADO	1,944 para un 99% de cumplimiento	1900 para un 97% de cumplimiento	39,000 para un 38 % de cumplimiento	28,755 para un 22% de cumplimiento	13,231 para un 110% de cumplimiento

* Aunque la frecuencia de medición es trimestral, los datos que se ofrecen corresponden al consolidado anual.

**Las metas anuales son tomadas del Plan de Trabajo Anual 2023 de la SECTEI

*** En el año 2023 los programas Autonomía Económica y Ciberescuelas se fusionan en el programa E116 "PILARES 2023", en la introducción se comenta que para no perder continuidad en la evaluación que se ha realizado en los años anteriores, de los programas mencionados, se realizarán dos capítulos en la presente evaluación, (uno por cada programa) por este motivo el análisis que se hace de los componentes corresponde solo al servicio de Ciberescuelas, es decir los 3 que corresponden a Ciberescuelas.

El cumplimiento de los cinco indicadores de actividad fue variado, como se puede ver la actividad 1, 2 y 5 los indicadores en estos casos se cumplieron e incluso se rebasaron las metas establecidas inicialmente. Las dos primeras están relacionadas con la incorporación y capacitación de las personas beneficiarias facilitadores de servicios, las actividades 3 y 4 se refiere a la relación que se tiene entre el total de personas usuarias que se incorporaban a las asesorías educativas; talleres de habilidades cognitivas, digitales y socioemocionales y talleres de inclusión, equidad, y de prevención y disminución de las violencias etcétera y el avance o conclusión en los niveles educativos o en los talleres impartidos en los pilares en el servicio de Ciberescuelas, por último la

actividad 5 hace referencia a la realización de actividades comunitarias realizadas en los pilares y donde se involucra a la población que asiste o vive en torno a los PILARES

El hecho de que se sobrecumplan las metas en la incorporación a las diferentes actividades del programa, no guarda una relación directamente proporcional con el número de personas que logran concluir la modalidad que seleccionaron. Por esto es importante que el área responsable de la operación del programa realice un ejercicio de planeación más fino para poder definir con mayor precisión este indicador pues el espíritu del objetivo del programa recae en este indicador.

3.3.6 METAS FÍSICAS

3.3.6.1 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. Además, se ofrecen capacitaciones a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios con el propósito de contribuir a su formación didáctico-pedagógica y a su preparación general.

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.

Las **asesorías educativas** son ofrecidas a las personas usuarias interesadas en iniciar, continuar o concluir estudios de alfabetización, primaria, secundaria, bachillerato y licenciatura. En la siguiente tabla y gráfico puede observarse el cumplimiento de este aspecto:

Personas usuarias atendidas con asesorías educativas según el nivel académico en el periodo 2019-2023					
Tipo de asesoría educativa	2019	2020	2021	2022	2023
Alfabetización	2,187	5,271	11,885	43,990	89,569
Primaria	6,692	54,416	105,212	237,862	481,644
Secundaria	18,739	66,854	134,662	630,235	1,351,997
Bachillerato	14,906	172,347	223,525	674,427	1,088,751

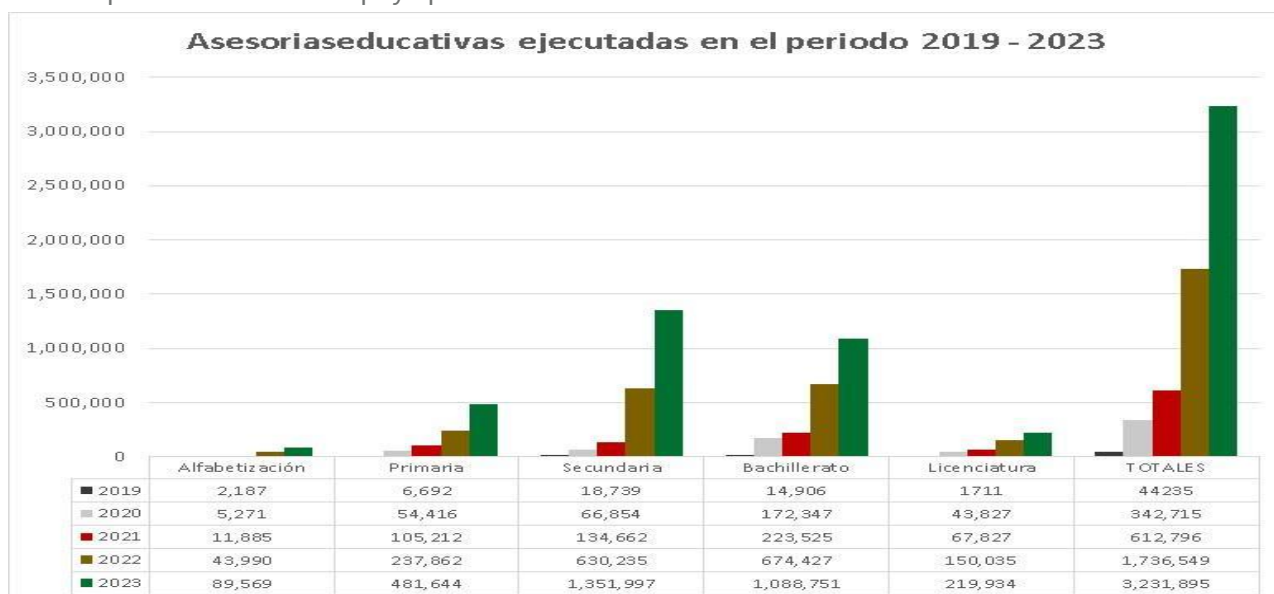
Licenciatura	1711	43,827	67,827	150,035	219,934
Subtotal	44235	342,715	543,111	1,736,549	3,231,895
Asesorías generales para atender necesidades de las personas usuarias			69,685***	0**	0
TOTALES	44,235	342,715	612,796*	1,736,549	3,231,895

*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.

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

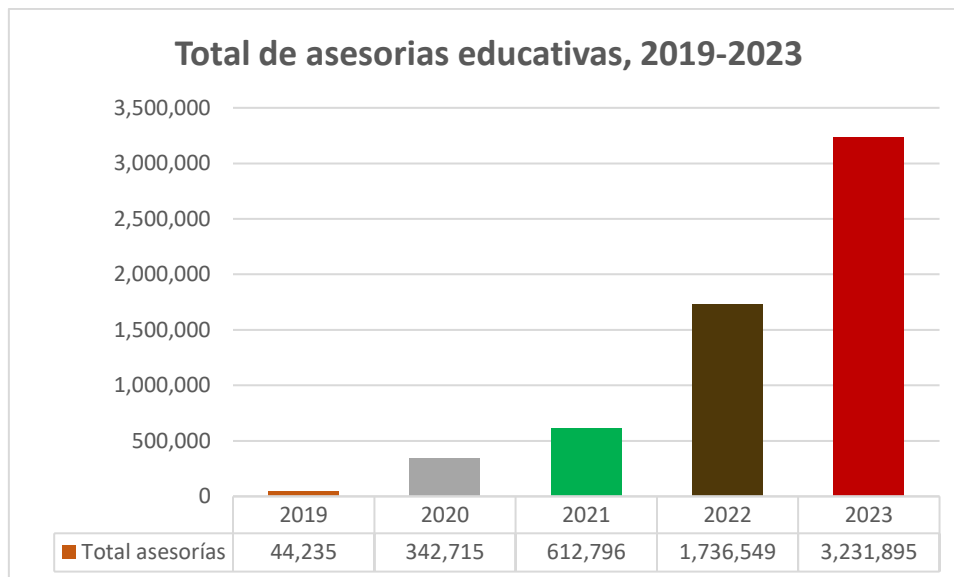
*** Para la elaboración de la gráfica se sumaron estas asesorías al subtotal

Los resultados evidenciaron que existió un incremento en el número de asesorías ofrecidas en 2020 en relación con 2019; y que se mantuvo esta tendencia en 2021 ello, a pesar de las condiciones creadas por la pandemia de COVID-19. En 2022 se produce un significativo incremento en todos los tipos de asesoría y prácticamente se triplican las ofrecidas en el año anterior. En 2023 se incrementa de manera muy notoria el número de asesorías brindadas en cada una de los niveles académicos que se ofrecen en Ciberescuelas este incremento es de casi el doble, y, aunque no se tiene un indicador de impacto claro, 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.



Se ha mantenido la tendencia a que la menor cantidad de las asesorías se concentró en la tipología alfabetización, lo cual puede deberse al hecho de que el índice de la Ciudad de México es el menor de la República (1.4) lo que significa que solo 107,444 personas se encontraban en esta condición. El bachillerato y la secundaria son los que concentran la mayor cifra de la oferta.

El total de las 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.

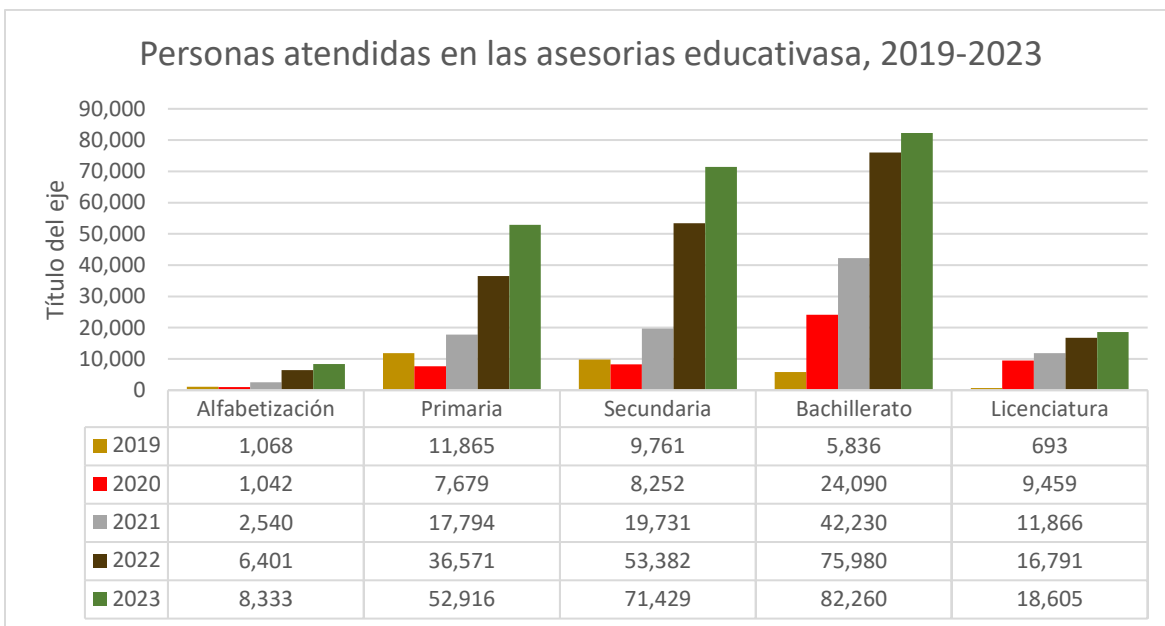


De manera global en 2023 se realizaron 3,187,660 de asesorías más que en 2019; 2,619,099 más que en 2021 y 1,495,346 más que en 2022, lo que refleja que es una de las actividades más consolidadas en los PILARES

Otro elemento que resulta procedente analizar en relación con los bienes y servicios otorgados es el relativo a la distribución de las personas usuarias atendidas en las asesorías educativas según el tipo o nivel de estudios que aspiran cursar:

PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS CON ASESORÍAS EDUCATIVAS EN EL PERIODO 2019-2022					
TIPO DE ASESORÍA EDUCATIVA	2019	2020	2021	2022	2023
Alfabetización	1,068	1,042	2,540	6,401	8,333
Primaria	11,865	7,679	17,794	36,571	52,916
Secundaria	9,761	8,252	19,731	53,382	71,429
Bachillerato	5,836	24,090	42,230	75,980	82,260
Licenciatura	693	9,459	11,866	16,791	18,605
Asesorías generales para atender necesidades de las personas usuarias	-	-	79,230	0	0*
TOTALES	29,223	50,522	173,391	189,125	233,543

* En el 2023, las actividades de este concepto se incluyen en cada uno de los tipos y niveles académicos.



Al realizar un comparativo entre el total de personas usuarias en los cinco 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. Y se observa que el bachillerato es el nivel educativo al que asisten más personas. Sigue siendo consistente el incremento de personas usuarias en las asesorías educativas, solo para resaltar del 2019 a 2023 aumentó en 204,320 el número de personas usuarias y aunque es evidente que en 2019 no se contaba con el total de los PILARES, al hacer un comparativo entre 2023 y 2022 se observa que se incrementaron 44,418 asistentes, lo que representa casi un 20% más.

Además de lo anterior resulta necesario considerar los bienes y servicios otorgados relativos a los **talleres y acciones de reforzamiento** que fueron programados en 2020, 2021, 2022 y 2023; ya que es otra de las variantes que utiliza el programa para incorporar a personas de la comunidad a diferentes vías de formación permanente en función de obtener habilidades necesarias para el mejor desarrollo de sus actividades. En la siguiente tabla y gráfico se puede apreciar el comportamiento alcanzado en este rubro:

TALLERES Y ACCIONES DE REFORZAMIENTO PROGRAMADAS Y EJECUTADAS PERIODO 2020-2023				
TIPO DE TALLER Y ACCIÓN DE REFORZAMIENTO	2020		2021	
	PROGRAMADO	EJECUTADO	PROGRAMADO	EJECUTADO
Habilidades emocionales	2,500	3,090	2,300	3,120
Habilidades digitales	1,250	2,419	3,700	6,113
Diversidad Sexual y funcional	700	770	1,225	4,481
Habilidades cognitivas	750	750	624	796

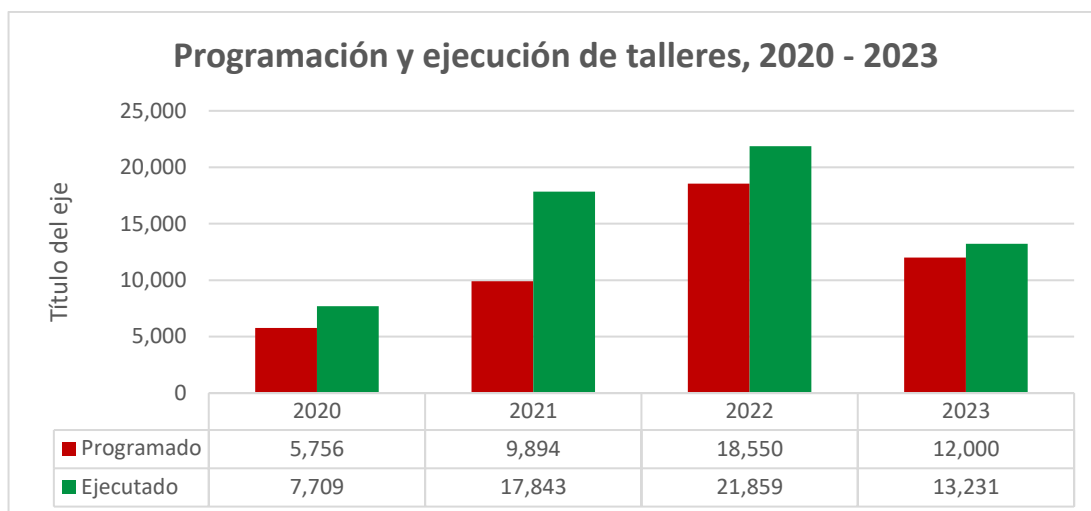
TALLERES Y ACCIONES DE REFORZAMIENTO PROGRAMADAS Y EJECUTADAS PERIODO 2020-2023				
TIPO DE TALLER Y ACCIÓN DE REFORZAMIENTO	2020		2021	
	PROGRAMADO	EJECUTADO	PROGRAMADO	EJECUTADO
Educación intercultural bilingüe	506	612	1,425	1,913
Conciliación y cultura de paz	50	68	0*	0*
Escuela de Código	-	-	620	1,420
TOTALES	5,756	7,709	9,894	17,843

*En 2021 se presentaron dificultades para la captación de talleristas en el rubro de Conciliación y cultura de paz debido a ello no fueron ofertados estos talleres, y la atención al tema se ofreció de manera transversal dentro de otras actividades.

TIPO DE TALLER Y ACCIÓN DE REFORZAMIENTO	2022		2023	
	PROGRAMADO	EJECUTADO	PROGRAMADO	EJECUTADO
Habilidades emocionales*	1,600	2,488	2,400	1,616
Habilidades digitales	3,300	3,450	2,500	2,398
Diversidad Sexual y funcional	950	1297	2400	3362
Habilidades cognitivas*	3600	3667	1200	1350
Educación intercultural bilingüe	1100	1883	1100	1816
Conciliación y cultura de paz*	6000	6687	1300	1777
Escuela de Código	2,000**	2,387	1,100	912
TOTALES	18,550	21,859	12,000	13,231

* En 2023 los talleres de habilidades emocionales cambian en su concepto y actividades y a partir de este año se denominan talleres de “orientación educativa”, el mismo caso sucede en los talleres de conciliación y cultura de paz, para el 2023 se denominan talleres de “organización comunitaria” y el caso de habilidades cognitivas se centrará en el aprendizaje del ajedrez.

**En 2022 los talleres de Escuela de Código la Agencia Digital de Información Pública (ADIP) comenzó a colaborar con los PILARES en marzo de 2022 con el propósito de valorar las particularidades del plan de estudio que se venía poniendo en práctica y asumir de manera conjunta la atención de estos contenidos. A inicios de año se situó la meta de desarrollar 20,000 talleres, bajo la concepción de que cada vez que una persona quería incorporarse podía hacerlo en cualquier momento y culminaba a su ritmo, esto se contaba como un taller, la propuesta de la ADIP fue trabajar en un esquema que contempló los cursos como componentes del tronco común. Además, se ofrecieron dos especialidades en Python o Java. Lo anterior condicionó que se reajustara de manera interna a 6,000 talleres la meta inicial. Ello debido a que la nueva propuesta implicó que el conteo se realizará por módulo (el módulo consta de cuatro talleres), lo que condicionó la mencionada reducción.



En el año 2019 no se hizo la programación de metas, ni se realizó la sistematización de la información de talleres y acciones de reforzamiento a ejecutar; sin embargo, a partir de 2020 se tuvo en cuenta este aspecto. En todas las tipologías se cumplieron o sobrepasaron las metas establecidas. Los talleres y acciones de habilidades digitales, emocionales y diversidad sexual y funcional resultaron ser los de mayor demanda en 2021. En el primer caso hubo un sobrecumplimiento de 2,413; en el segundo, de 820 y en el tercero de 3,256. De forma general la meta establecida inicialmente se sobrepasó en 7,949 talleres más.

Es importante destacar la relevancia de las actividades desarrolladas dentro de las **Escuelas de Código**. Esta es una de las iniciativas más gratificantes dentro de nuestros centros de acceso a derechos; pues ha significado la creación de una escuela de programación gratuita en la que laboran 80 talleristas de nuestros PILARES y cinco coordinadores de la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP) y de la Dirección General de Operación Tecnológica. Resulta ser la Escuela de Código pública más grande de América Latina, y tenemos el orgullo de que este centro, genuinamente chilango, se encuentre multiplicado por toda la Ciudad dentro de los Puntos de Innovación Libertad Arte Educación y Saberes.¹

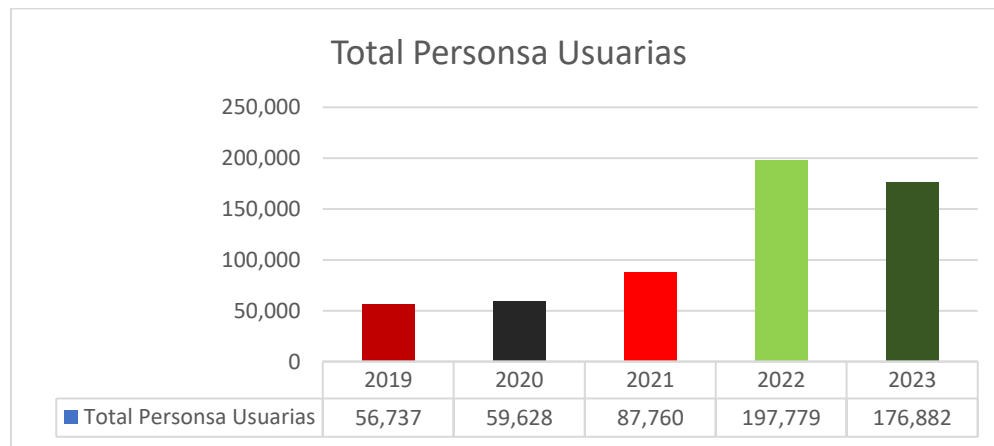
PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS EN TALLERES Y ACCIONES DE REFORZAMIENTO					
TEMÁTICA DE TALLER Y ACCIÓN DE REFORZAMIENTO	2019	2020	2021	2022	2023
Habilidades cognitivas*	7,291	7,434	10,674	27,643	31,054
Habilidades digitales	30,950	22,555	24,013	48,721	47,132

¹ Jefatura de Gobierno (2023): Entrega de certificados e inicio de cursos avanzados en la Escuela de Código PILARES, recuperado en <https://jefaturadegobierno.cdmx.gob.mx/comunicacion/nota/mensaje-de-la-jefa-de-gobierno-claudia-sheinbaum-pardo-durante-entrega-de-certificados-e-inicio-de-cursos-avanzados-en-la-escuela-de-codigo-pilares>

PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS EN TALLERES Y ACCIONES DE REFORZAMIENTO					
TEMÁTICA DE TALLER Y ACCIÓN DE REFORZAMIENTO	2019	2020	2021	2022	2023
Habilidades emocionales**	13,116	17,205	23,140	29,995	31,632
Educación intercultural bilingüe	1,049	4,934	12,919	32,158	21,318
Inclusión a la Diversidad Sexual y Funcional	2,244	6,394	12,014	22,679	21,407
Conciliación y cultura de paz**	2,087	1,106	0*	29,441	15,561
Escuela de Código	0	0	5,000	7,142	8,778
TOTALES	56,737	59,628	87,760	197,779	176,882

*En 2021 se presentaron dificultades para la captación de talleristas en el rubro de Conciliación y cultura de paz debido a ello no fueron ofertados estos talleres, y la atención al tema se ofreció de manera transversal dentro de otras actividades.

* En 2023 los talleres de habilidades emocionales cambian en su concepto y actividades y a partir de este año se denominan talleres de “orientación educativa”, el mismo caso sucede en los talleres de conciliación y cultura de paz, para el 2023 se denominan talleres de “organización comunitaria” y el caso de habilidades cognitivas se centrará en el aprendizaje del ajedrez.



El área temática con mayor número de personas usuarias en los cinco años que se analizan fue habilidades digitales, lo cual puede estar relacionado con el hecho de que la oferta educativa incluye talleres y acciones de cómputo, ciencias y robótica, que son temas de interés para la población; en este orden participación de personas usuarias en talleres le siguen habilidades cognitivas y orientación educativa (que hasta 2022 se denominaba habilidades emocionales) esta consolidación en las actividades es debido a que, según plantea el área operativa, las actividades cognitivas se centraron en cursos, talleres y concursos de ajedrez; cabe destacar que en 2023 se consolidó la reorientación de los temas y actividades que se brindaban en algunos de los talleres, esto se puede ver reflejado en interculturalidad y bilingüismo y los talleres de inclusión a la diversidad funcional, en estos talleres se redujo el número de temas motivo por el cual se refleja

una menor asistencia que en 2022. Por último, el caso de conciliación y cultura de paz como mencionamos en 2023 se ajusta, se reducen las actividades y los temas que impartía, de igual manera se reduce el número de talleristas asignados, por estos motivos se puede ver una menor que se reporta una menor asistencia que en 2022.

Además, debido a demandas de la población en las Ciberescuelas, se realizaron otras actividades como festivales PILARES, vívela en PILARES, cursos de idiomas, cine debates, cafés filosóficos, actividades lúdicas (elaboración de piñatas, crochet, bordado), entre otras; las cuales no fueron registradas dentro de las categorías de asesorías o talleres.

Otro de los servicios otorgados por el programa fueron las **capacitaciones ejecutadas para las personas beneficiarias facilitadoras de servicios** durante 2020 y 2021. Este rubro no pudo analizarse en 2019 debido a que no se hizo una planificación al respecto. En la tabla que aparece a continuación se muestra el total de capacitaciones programadas y ejecutadas:

NÚMERO DE CAPACITACIONES A BENEFICIARIOS FACILITADORES DE SERVICIOS		
AÑO	PROGRAMADO	EJECUTADO
2020	4	60
2021	4	5*
2022	5	5*
2023	6	6*

* Es importante resaltar que, aunque se dieron 5 cursos durante el 2021, 2022 y 2023, cada uno de ellos consta de varias sesiones que se imparten a lo largo del año.

En 2020 se apreció un aumento considerable de las capacitaciones ejecutadas en relación con la meta prevista, lo cual puede explicarse a partir de la consideración de los siguientes factores:

- Necesidad urgente de capacitar a las personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios (BFS) y Líderes Coordinadores de Proyectos Operativos (LCPO) en temas relativos al uso de recursos tecnológicos o medidas de cuidado durante la pandemia.
- Disponibilidad de tiempos (que no implican traslado) y espacios virtuales para el encuentro de grandes números de personas desde diferentes puntos de la Ciudad.
- Reconocimiento de la importancia de la formación de BFS y LCPO en diversas temáticas afines a las actividades que desarrollan en PILARES

También se constató una diversificación en el uso de diferentes modalidades de capacitación: cursos, talleres, pláticas, webinar, etc. Se pudo concluir que la capacitación fue de vital importancia para que los BFS pudieran dar continuidad a los servicios del Programa en las duras condiciones de aislamiento social provocadas por la pandemia de COVID-19.

En 2021 se sobrecumplió la meta prevista; pero este es un proceso que requiere perfeccionarse para dar respuesta efectiva a las necesidades de los BFS y del personal que labora en la operación. En este sentido debe prestarse atención priorizada a la preparación didáctico pedagógica del personal.

Congruente con las recomendaciones de la evaluación interna anterior, la capacitación de las personas BFS en 2022 se orientó a dotar de herramientas didácticas y metodológicas a estas figuras para que puedan brindar una mejor atención a las personas usuarias que acuden a los PILARES a tomar algunos de los servicios que se otorgan, en este sentido se brindaron 5 capacitaciones dirigidas a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios de Ciberescuelas.

En 2023 para continuar con esta intención de brindar herramientas didácticas a las figuras que fungen como beneficiarios facilitadores de los servicios otorgados por en los PILARES se programaron y realizaron 6 capacitaciones que se desarrollaron sobre las siguientes temáticas:

- **Taller de navegación del Bachillerato en Línea PILARES.** EL taller se organizó en coordinación con la Dirección de Programas de Bachillerato de la SECTEI y se realizó en línea, fue dirigido a docentes de Ciberescuelas y el objetivo fue capacitar a las y los docentes para que sean capacitados en la navegación y funcionamiento de la plataforma de Bachillerato PILARES. Capacitando a 1504 docentes.
- **Capacitación “Proceso de Inducción para instancias educativas Pilares en materias de prevención primaria de las violencias contra las mujeres y las niñas en la Ciudad de México”.** Durante el mes de mayo 2023, la Secretaría de las Mujeres (SEMujeres) impartió una capacitación dirigida a los Líderes Coordinadores de Proyectos Operativos del programa PILARES, con el propósito de dar a conocer temas para la prevención primaria de las violencias contra las mujeres y las niñas en la CDMX. La capacitación se dividió en 6 regiones y el taller consta de tres sesiones de dos horas de duración cada una.
- **Perspectiva de género.** En el 2023 las y los beneficiarios facilitadores de servicios tomaron alguno de los siguientes cursos: 1. Prevención y Atención del Acoso Sexual, o 2. Violencias contra las niñas, jóvenes y mujeres en contextos de emergencia y crisis; estos en coordinación con la Secretaría de las Mujeres de la Ciudad de México. El objetivo del curso fue promover un ambiente libre de violencia en cualquiera de sus manifestaciones y el diálogo como solución pacífica de conflictos, procurando la cohesión comunitaria y la integración de la perspectiva de género.
- **Educarnos en comunidad para el ejercicio de derechos y la autonomía económica 2023.** El curso se impartió del 4 de abril al 04 de junio 2023, y fue dirigido a Beneficiarios Facilitadores de Servicio de Ciberescuelas (docentes y apoyos técnicos) de la Dirección de Contenidos y Métodos de Educación Comunitaria, con una participación de 472 beneficiarios facilitadores de servicios. La modalidad fue en línea en la plataforma Moodle con una duración de 8 semanas. Además, se realizó un segundo periodo del 05 de junio al 08 de agosto con una participación de 242 personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

El Objetivo de este curso es que las y los participantes desarrollen ambientes de convivencia horizontal, respeto a la diversidad y al diálogo y promuevan entre las personas que acuden a los Puntos de Innovación, Libertad, Arte, Educación y Saberes (PILARES) la capacidad de transformar su entorno social, cultural y ambiental.

El curso consta de 4 campos y algunos de los temas que se abordan son las personas jóvenes en la pandemia, las otras adicciones, hablemos de docencia, ¿cómo aprende el ser humano?, ¿y la ética?, racismo, la comunidad LGBTTTIQ+, diversidad cultural, las otras capacidades, aprendizaje comunitario, trabajo colaborativo y trabajo comunitario, entre otros.

- **Qué son los Puntos de Innovación, Libertad, Arte, Educación y Saberes**
- **Cuál es la filosofía de PILARES**, cuáles son las funciones y las actividades de los docentes en las Ciberescuelas.

3.3.6.2 MONTOS ENTREGADOS

Los montos entregados al programa fueron distribuidos entre las diferentes figuras de los beneficiarios facilitadores de servicios. En 2019 existieron docentes, monitores y talleristas; en 2020, 2021 y 2022, además de los anteriores, se incorporaron los apoyos técnicos administrativos. Y en 2023 se incorpora a los subcoordinadores educativos

Los apoyos mensuales otorgados a cada beneficiario fueron:

TIPO DE BENEFICIARIO	2019	2020	2021	2022	2023
Docentes	\$9,000	\$9,000	\$9,000	\$9,000	\$9,000
Monitores	\$7,000	\$7,000	\$7,000	\$7,000	\$7,000
Talleristas 1	\$8,400	\$8,000	\$8,000	\$8,000	\$8,000
Talleristas 2	\$8,000	-	-	-	
Apoyos Técnicos Administrativos	-	\$9,000	\$9,000	\$9,000	\$9,000
Subcoordinadores educativos	-	-	-	-	\$9,000

La relación entre los apoyos aprobados y entregados; así como entre los montos aprobados y ejercidos tuvo el siguiente comportamiento:

Año	Nº APOYOS APROBADOS	Nº APOYOS ENTREGADOS	MONTO APROBADO	MONTO EJERCIDO
2019	1,865	1,352	138,000,000.00	99,535,000.00
2020	3,005	2,464	237,665,000.00	206,154,000.00
2021	2,041	2,036	210,383,000.00	207,500,000.00
2022	2,079	2,038	210,383,000.00	202,950,000.00
2023*	1,966	1,944	2,000,000.00	196,281,210.00

* Durante ningún mes se tuvieron las figuras completas y originalmente consideradas en las Reglas de Operación.

Como se observa en la tabla existe 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.

3.3.7 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 2023.

En la Ciudad de México existe un total de 7, 128,836 personas de 15 años y más. Un 67.5% se encuentra ubicada en los siguientes rangos:

- Sin escolaridad: 2.0%
- Con educación básica: 38.9%
- Con educación media superior: 26.6%

Ello permite inferir que 4,811,964 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. (INEGI, 2016)

En las metas físicas de las Reglas de Operación del Programa 2023 se planteó que se dará atención hasta a 380,000 beneficiarios finales 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 6.23% de la población objetivo.

Estas personas serán atendidas a su vez por beneficiarios facilitadores de servicios (docentes, talleristas y monitores) los cuales reciben un apoyo económico por los servicios que prestan al programa y son los que integran el padrón de beneficiarios que se publica anualmente en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México. En 2023 la meta de BFS fue de 1,966.

De acuerdo con la filosofía del programa social, no se establece como obligatorio que las personas se inscriban o registren para poder participar en las actividades que se ofrecen, por lo que no se cuenta con los datos necesarios para la conformación de un padrón de personas usuarias. Las cifras que se ofrecen sobre esta figura han sido tomadas de los datos que proporciona el Sistema Integral de Registro de Información del programa.

Anualmente se ha elaborado el padrón de Beneficiarios Facilitadores de Servicios, en el cual, según lo establecido en el Artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, se indica nombre, edad, sexo, unidad territorial y delegación. El mismo puede ser consultado en la siguiente dirección electrónica <https://sec.pilares.cdmx.gob.mx/administracion/padrones>

A) DISTRIBUCIÓN POR SEXO

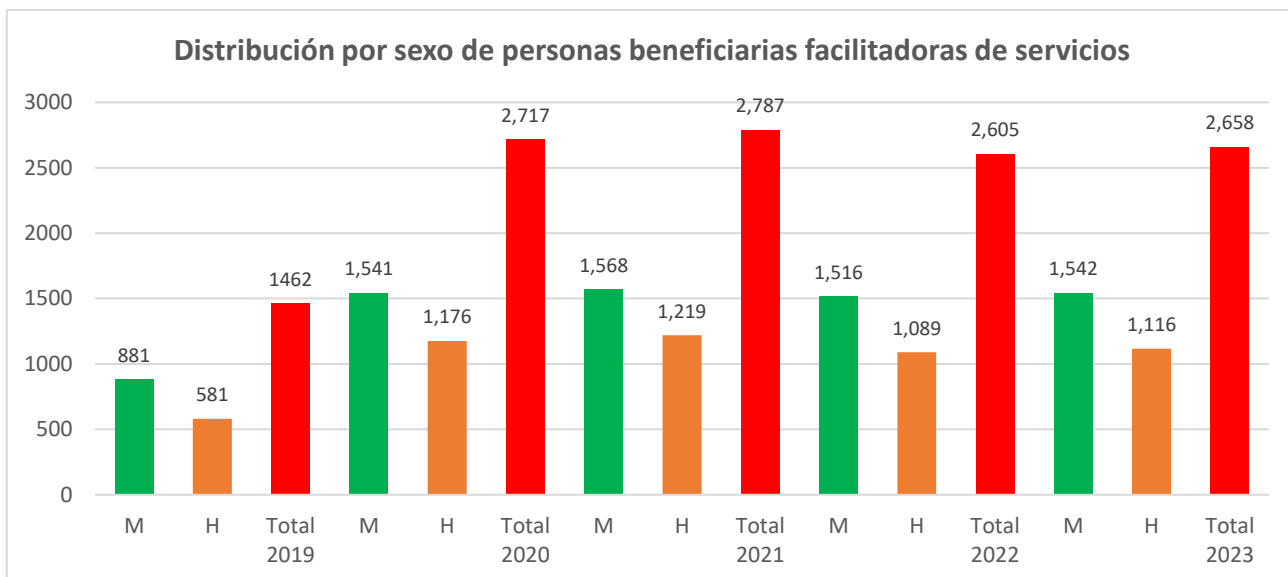
A continuación, se muestra la distribución de personas beneficiarias del programa por sexo:

PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA POR SEXO, 2019-2021									
TIPO DE BENEFICIARIO	2019			2020			2021		
	M	H	TOTAL	M	H	TOTAL	M	H	TOTAL
Beneficiarias Facilitadores de Servicios	881	581	1462*	1,541	1,176	2,717*	1,568	1,219	2,787*
Personas usuarias	64,551	40,708	105,259	89,208	57,319	146,527	181,257	79,894	261,151
TOTAL	65,432	41,289	106,721	90,749	58,495	149,244	182,825	81,113	263,938

*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.

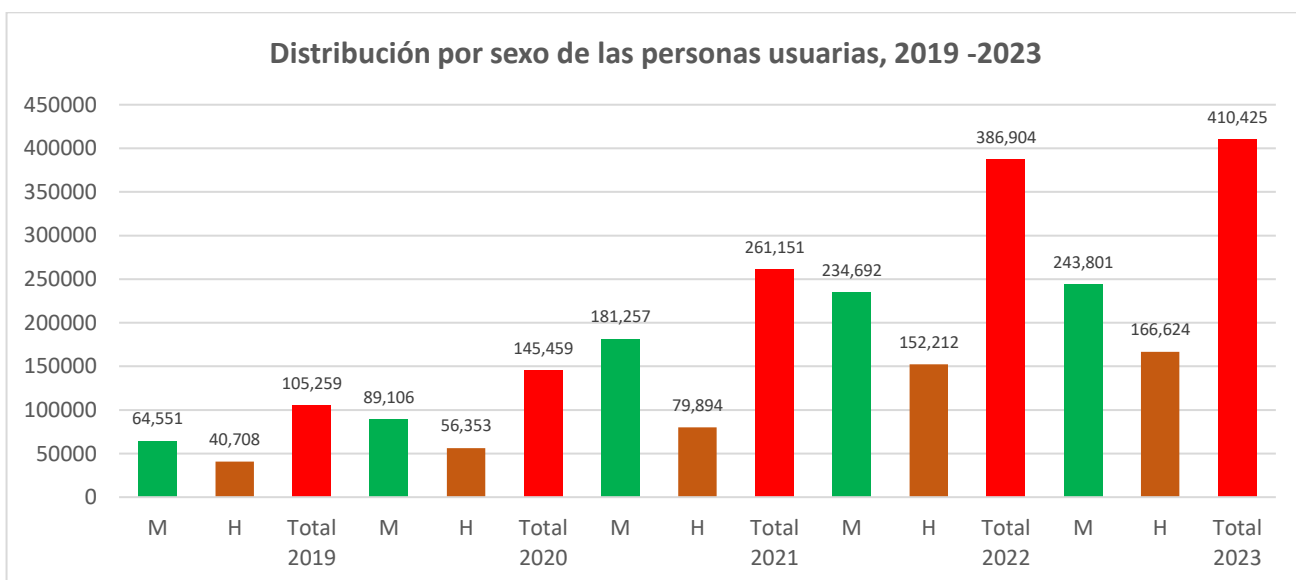
PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA POR SEXO 2022-2023						
TIPO DE BENEFICIARIO	2022			2023		
	M	H	TOTAL	M	H	TOTAL
Beneficiarias Facilitadores de Servicios	1,516	1,089	2,605*	1,542	1,116	2,658*
Personas usuarias	234,692	152,212	386,904	243,801	166,624	410,425
TOTAL	236,208	153,301	389,509	245,343	167,740	413,083

*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.



Existe un incremento paulatino en el número de beneficiarios facilitadores de servicios lo cual guarda una estrecha relación con la cantidad de PILARES que se van creando cada año. La tendencia muestra una mayor participación de las mujeres en todos los periodos y una estabilización en la cifra de BFS en los tres últimos años de operación del programa.

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



Igual que en el caso anterior 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 2023 se alcanzan los mayores índices de participación.

B) DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE BENEFICIARIOS (FACILITADORES, BENEFICIARIOS DIRECTOS, USUARIOS)

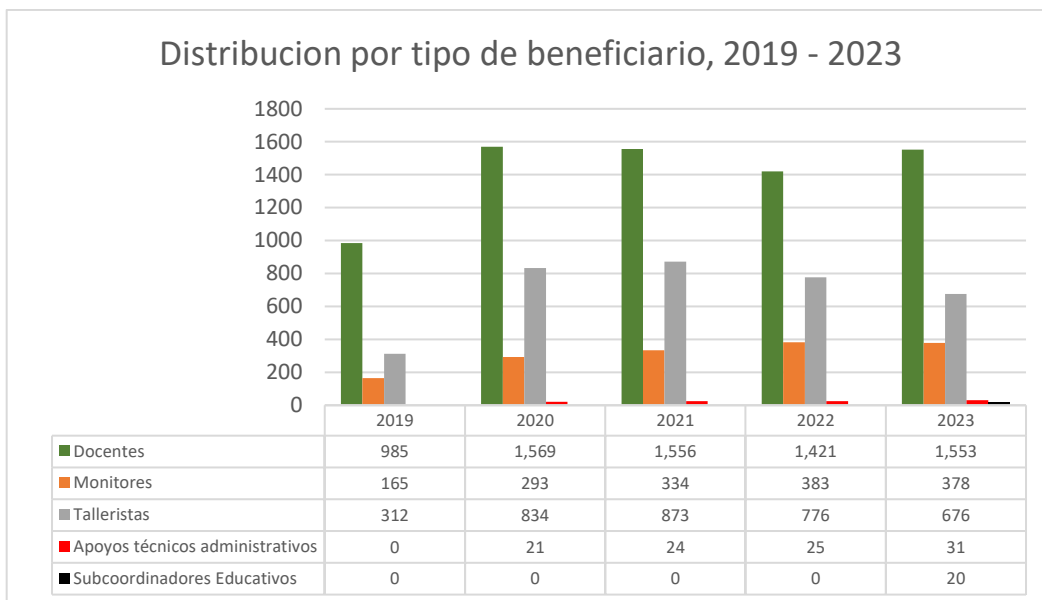
La distribución de personas del programa por tipo de persona beneficiaria (facilitadores de servicios y usuarios) tuvo el siguiente comportamiento en el período analizado:

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE BENEFICIARIO EN EL PERIODO 2019-2022					
TIPO DE BENEFICIARIO	CANTIDAD				
	2019	2020	2021	2022	2023
Docentes	985	1,569	1,556	1,421	1,553
Monitores	165	293	334	383	378
Talleristas	312	834	873	776	676
Apoyos técnicos administrativos	N/A	21	24	25	31
Subcoordinadores educativo	-	-	-	-	20
Subtotal	1,462	2,717	2,787	2,605*	2,658
Personas usuarias Ciberescuelas en PILARES	105,259	146,527	261,151	386,904	410,425

*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.

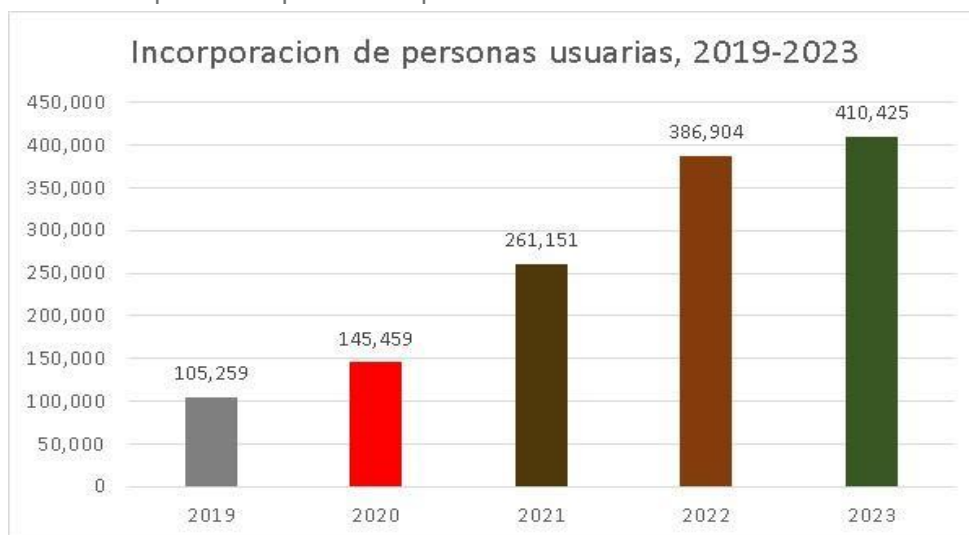
En el caso de los BFS existen cuatro figuras: docentes, monitores, talleristas y apoyos técnicos administrativos y a partir de 2023 se crea la figura de subcoordinadores educativos que hacen funciones de supervisión en los PILARES a las personas BFS. Los primeros atienden de forma priorizada a las personas usuarias que optan por iniciar, continuar o culminar sus estudios de alfabetización, primaria, secundaria, media superior y licenciatura. Los talleristas, por su parte, brindaron sus servicios a quienes se interesaron por asistir a algún tipo de taller o actividad de reforzamiento, u otra de las opciones que se ofrecían. Las y los monitores fungieron como el enlace entre la comunidad y las figuras educativas, es decir, facilitaron el acercamiento de las personas interesadas a los servicios y los apoyos técnicos administrativos, surgidos a partir de 2020, colaboraron en la organización de ciertos procesos administrativos al interior del programa.

En el siguiente gráfico es posible apreciar cómo se han distribuido los distintos tipos de figuras en los periodos analizados:



Como se aprecia en la gráfica la figura **docente** tuvo el mayor número de representantes: el 67% en 2019, el 56% en 2020 y 2021, el 54.5% en 2022 y el 58.4%. Las y los **talleristas** representaron el 21.06% en 2019; 30.6% en 2020, 31.3% en 2021, el 29.6% en 2022 y el 25.4%. 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) DISTRIBUCIÓN POR TERRITORIO (ALCALDÍA Y COLONIA)

La distribución territorial de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios y usuarias tuvo el siguiente comportamiento:

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA POR ALCALDÍA 2019-2023										
ALCALDÍA	PERSONAS BENEFICIARIAS FACILITADORAS DE SERVICIOS*					PERSONAS USUARIAS				
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
Álvaro Obregón	122	201	220	230	227	16,073	18,936	19,872	27,446	28,820
Azcapotzalco	67	147	141	114	116	7,278	7,465	11,276	15,080	19,401
Benito Juárez	21	45	48	43	43	671	1,707	1,582	2,590	3,199
Coyoacán	88	158	162	139	133	8,047	9,433	13,538	15,705	16,475
Cuajimalpa de Morelos	31	46	53	45	43	3,151	3,614	4,139	6,717	7,010
Cuauhtémoc	81	147	157	144	150	7,873	8,881	14,856	18,858	22,836
Gustavo A. Madero	222	373	389	397	422	11,316	16,150	30,944	60,327	61,720
Iztacalco	58	105	111	113	110	5,238	6,015	9,023	16,540	14,131
Iztapalapa	291	570	582	496	528	18,592	28,584	57,398	84,557	87,774
La Magdalena Contreras	44	92	83	71	69	4,521	3,901	5,180	6,443	6,689
Miguel Hidalgo	40	64	70	72	59	1,041	2,642	6,496	7,106	6,240
Milpa Alta	50	82	87	88	83	4,163	6,587	8,971	22,596	19,780
Tláhuac	84	140	148	163	188	5,886	8,920	17,653	29,650	35,556
Tlalpan	102	253	234	206	214	1,703	8,628	12,956	23,446	30,481
Venustiano Carranza	57	117	117	112	105	440	3,592	12,173	11,735	12,778
Xochimilco	104	177	185	172	168	9,266	11,472	17,316	38,108	37,535
TOTALES	1,462	2,717	2,787	2,605	2658	105,259	146,527	243,373*	386,904	410,425

*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 2023 se observó que la tendencia de asistencia de usuarios 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 beneficiarios facilitadores de servicios aumentó un poco en relación con 2022, aunque no de forma significativa.

D) DISTRIBUCIÓN POR NIVEL DE ESCOLARIDAD:

La distribución solo se ofrece para el caso de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios. Debido a la filosofía del Programa PILARES las personas usuarias pueden acceder a las actividades programadas sin tener registro oficial en el mismo.

DISTRIBUCIÓN DE BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA SEGÚN SU ESCOLARIDAD 2019-2021												
ESCOLARIDAD	DOCENTES			MONITORES			TALLERISTAS			APOYOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Secundaria con certificado	0	0	0	6	55	37	9	84	35	N/A	0	0
Bachillerato sin certificado	0	0	0	3	0	0	0	12	0	N/A	0	0
Bachillerato con certificado	0	0	2	9	84	76	13	182	182	N/A	0	1
Carrera técnica sin certificado	0	0	0	0	35	4	1	5	9	N/A	0	0
Carrera técnica con certificado	1	0	2	13	2	48	9	10	31	N/A	0	1
Licenciatura trunca	86	0	0	50	0	5	40	0	72	N/A	0	4
Licenciatura sin título (100% créditos)	357	920	135	36	99	161	78	357	-	N/A	15	18
Licenciatura con título	385	552	1290	15	16	S/D	92	132	498	N/A	6	0
Posgrado sin título	35	19	30	2	0	2	8	5	28	N/A	0	0
Posgrado con título	50	78	97	2	2	1	8	17	18	N/A	0	0
Sin especificar	11	0	0	1	0	0	9	0	0	N/A	0	0
TOTAL	925	1,569	1,556	137	293	334	267	804	873	0	21	24

En el año 2022 se decidió integrar las diferentes categorías en cuatro estratos fundamentales como se consigna a continuación:

DISTRIBUCIÓN DE BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA SEGÚN SU ESCOLARIDAD, 2022										
ESCOLARIDAD	DOCENTES		MONITORES		TALLERISTAS		APOYOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS		SUBCOORDINADORES EDUCATIVOS	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Posgrado	121	127	1	1	39	36	0	0	0	4
Licenciatura	1,298	1,414	180	148	580	525	23	27	0	15
Bachillerato	2	11	157	211	124	110	2	4	0	1
Secundaria	0	1	45	18	33	5	0	0	0	0
TOTAL	1,421	1,553	383	378	776	676	25	31	0	20

De acuerdo a esta tabla y comparándola con las Reglas de Operación del Programa se puede constatar que desde el 2019, se cumplen con los requisitos que se establecen en la convocatoria para ser persona beneficiaria facilitadora de servicios, en 2023 el 99.2% de los docentes tiene licenciatura, ya sea en curso, trunca o tituladas o bien algunos tienen incluso posgrado; en el caso de talleristas dependiendo de la modalidad se requiere estar cursando una licenciatura o bien tener bachillerato, como se observa en 2023 al menos el 99.2% estaba en estos supuestos (al menos contar con bachillerato) incluso el 5 % cuenta con un posgrado; en el caso de monitores el 95 % al menos tiene el bachillerato; para apoyos técnicos el 100% cuenta con la educación media superior o superior y es el mismo caso la figura recién creada en el 2023 los coordinadores educativos ya que más del 95% cuentan con licenciatura o posgrado

E) DISTRIBUCIÓN POR OCUPACIÓN O TIPO DE OCUPACIÓN:

Según el Artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal el padrón de beneficiarios indicará nombre, edad, sexo, unidad territorial y delegación; por ello, no se cuenta con datos para analizar la distribución por ocupación.

F) DISTRIBUCIÓN POR GRUPOS DE EDAD

RANGO DE EDAD	DOCENTES			MONITORES			TALLERISTAS			APOYOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
18 a 22	18	13	12	7	20	32	15	64	53	-	1	2
23 a 27	217	329	328	37	57	74	77	260	283	-	5	6
28 a 32	249	431	452	45	64	75	61	177	198	-	10	12

RANGO DE EDAD	DOCENTES			MONITORES			TALLERISTAS			APOYOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
33 a 37	180	332	314	22	47	53	40	101	114	-	3	2
38 a 42	100	143	159	15	25	27	31	69	70	-	1	1
43 a 47	80	104	98	18	34	29	30	53	51	-	0	0
48 a 52	53	79	66	6	17	15	20	43	41	-	1	1
53 a 57	47	55	53	7	14	13	14	28	28	-	0	0
58 a 62	27	45	42	5	11	10	10	24	21	-	0	0
63 a 67	14	29	25	2	3	4	5	9	10	-	0	0
68 a 72	4	8	6	1	1	0	3	4	3	-	0	0
73 a 77	0	1	1	0	0	2	2	2	1	-	0	0
TOTALES	989	1569	1556	165	293	334	308	834	873	-	21	24

RANGO DE EDAD	DOCENTES		MONITORES		TALLERISTAS		APOYOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS		SUBCOORDINADORES EDUCATIVOS
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2023
18 a 22	15	29	42	49	44	36	0	0	0
23 a 27	289	317	74	75	233	194	6	6	2
28 a 32	418	444	80	75	207	179	11	13	4
33 a 37	280	306	58	47	104	105	6	5	6
38 a 42	156	165	35	38	55	52	1	4	2
43 a 47	85	110	35	32	38	28	0	1	4
48 a 52	71	64	25	30	42	33	1	1	1
53 a 57	47	51	15	17	22	19	0	0	1
58 a 62	35	40	13	9	16	17	0	1	0
63 a 67	19	21	4	5	9	9	0	0	0
68 a 72	5	6	0	0	4	2	0	0	0
73 a 77	1	0	2	1	2	2	0	0	0
TOTALES	1,421	1,553	383	378	776	676	25	31	20

Al igual que los años anteriores las mayores concentraciones de docentes, talleristas y monitores se ubicaron en los rangos de edad comprendidos entre los 23 y 42 años; mientras que, en el caso de los apoyos técnicos administrativos, entre los 23 y 32 años y en el caso de las y los subcoordinadores educativos va de los 22 a los 24 años. Ello permite concluir que los BFS son personas mayoritariamente jóvenes.

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

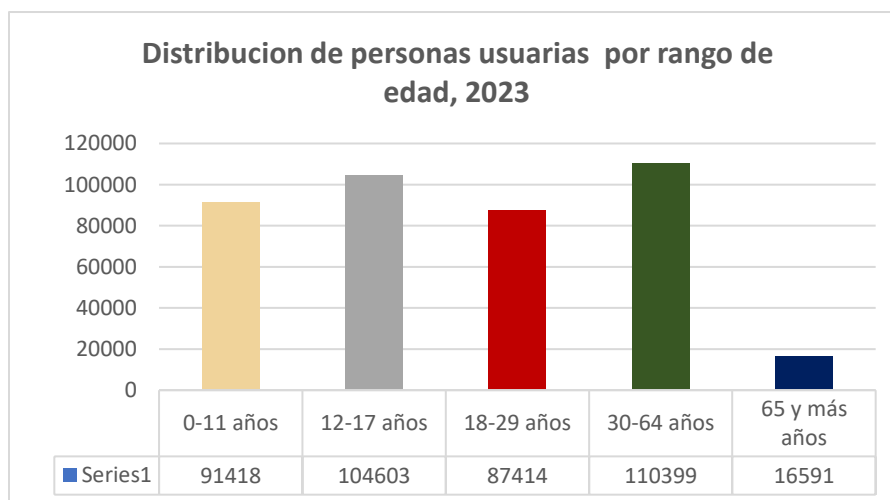
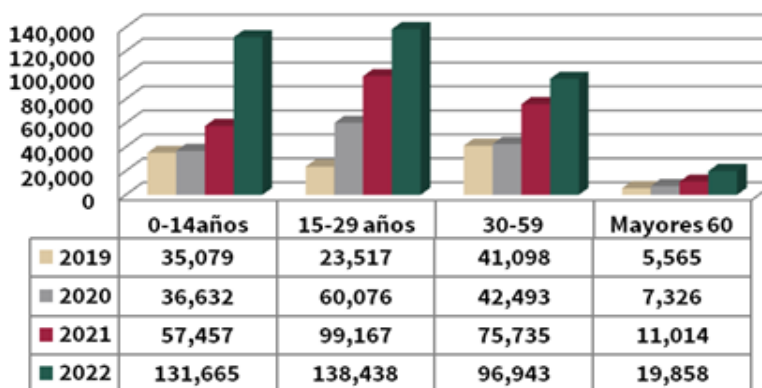
AÑO	0-14AÑOS	15-29 AÑOS	30-59	MAYORES 60	TOTAL
2019	35,079	23,517	41,098	5,565	105,259
2020	36,632	60,076	42,493	7,326	146,527
2021	57,457	99,167	75,735	11,014	243,373*
2022	131,665	138,438	96,943	19,858	386,904

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

Año	0-11 años	12-17 años	18-29 años	30-64 años	65 y más años	Total
2023	91,418	104,603	87,414	110,399	16,591	410,425

Distribución de personas usuarias por rangos de edad



El gráfico anterior permite visualizar cómo se distribuyen las personas usuarias del programa por rangos de 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); en el 2020 y 2021 se alcanzó 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.

Para el 2023 como se menciona los rangos de edad se ajustan, aun así, las tendencias marcadas durante el 2022 no se alteran por el contrario se va consolidando, el gráfico nos muestra que las personas menores de 29 años son las que tienen mayor asistencia a los PILARES pues representan el 69.06% y las personas mayores de 30 años representan una asistencia del 30.94% 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.

Habría que añadir que 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 en habilidades digitales, 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.

Es importante señalar que la distribución por rangos de edad, según el ajuste que se hace en 2023, presenta una distribución muy equitativa como se ve en la gráfica; el 22% corresponde a personas de 0-11 años de edad, el 25% corresponde a edades de 12 a 17, el 21% de 18 a 29 años y el 27 de 30 a 64 años. También es importante mencionar a personas adultas mayores que ha tenido incrementos paulatinos en los diferentes años y en el 2023 representa casi el 5%.

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.

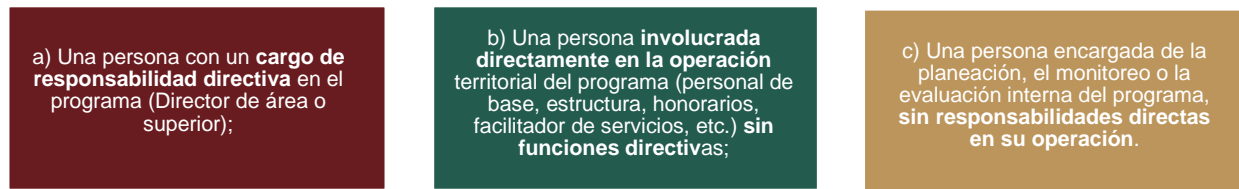
G) DISTRIBUCIÓN CON BASE EN OTRAS CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS Y/O USUARIAS EN CASO DE CONTAR CON INFORMACIÓN AL RESPECTO:

No se cuenta con información al respecto

IV. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO

Siguiendo el planteamiento de los Lineamientos para la evaluación interna 2023 emitidos por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México, este módulo genera información sobre las percepciones, visiones y propuestas de personas servidoras públicas vinculadas 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:



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



Para dar cumplimiento al primer paso la el Subsistema de Educación Comunitaria PILARES realizó una reunión con integrantes de EVALUA CDMX para clarificar la metodología de la evaluación interna y dar inicio al proceso de elaboración de dicha evaluación, a partir de esto el área realizó un taller interno para dar a conocer la metodología que se seguiría en la elaboración del módulo. En el mismo se abordaron los propósitos esenciales que se perseguían, la necesidad

de contar con información proveniente de los diferentes actores que trabajan en el proyecto; así como las preguntas que servirían como guía para emitir los criterios solicitados. (Anexo 1. Cuestionario de entrevista)

Posteriormente se solicitó a las áreas implicadas que se realizaré la designación de las personas que participarían en el proceso. El Programa “PILARES 2023” del servicio de Ciberescuelas, designó tres personas con las siguientes características:

PERSONA CON CARGO DE RESPONSABILIDAD DIRECTIVA	PERSONA INVOLUCRADA DIRECTAMENTE EN LA OPERACIÓN TERRITORIAL DEL PROGRAMA SIN FUNCIONES DIRECTIVAS	PERSONA SIN RESPONSABILIDAD DIRECTA EN LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA
Un Subdirector de Área	Una persona involucrada en la operación (BFS)	Una persona que apoya procesos de planeación de una de las Jefaturas de Unidad del programa

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

ASPECTO A CONSIDERAR	PREGUNTAS	PERSONA CON CARGO DE RESPONSABILIDAD DIRECTIVA	PERSONA INVOLUCRADA DIRECTAMENTE EN LA OPERACIÓN TERRITORIAL DEL PROGRAMA SIN FUNCIONES DIRECTIVAS	PERSONA SIN RESPONSABILIDAD DIRECTA EN LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA
DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN...	1,2,3...	Se colocó la respuesta	Se colocó la respuesta	Se colocó la respuesta

Esta tabla permitió, al igual que se hizo en 2022, dar una lectura horizontal a la totalidad del texto; pero, 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.

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.

Por último, se procedió a la sistematización de las regularidades que se constataron las cuales aparecen organizadas en cada uno de los rubros objeto de análisis:



4.1 DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN

En esta dimensión fueron incluidas tres preguntas relativas a los documentos, fuentes de información o registros administrativos que se han añadido en el último ejercicio fiscal y los avances relativos a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de planeación del programa.

En cuanto a la pregunta referida a ***“avances que se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de planeación del programa”*** (definición de estrategias generales, elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo, calendarización, etcétera), en reuniones llevadas a cabo de manera individual con cada uno de los participantes en la elaboración de estos cuestionarios, en general se coincidió en señalar que a partir de la reorganización de la oferta educativa que se realizó a finales del 2022, en coordinación con la DGPEE, en la cual se elaboró una metodología para la redefinición de la oferta educativa de cada una de las actividades que se ofrecen en el servicio de Ciberescuelas; que de manera general se marcaba la siguiente ruta: 1. Delimitación de las líneas temáticas establecidas, 2. Análisis de la demanda, 3. Cantidad de talleristas y perfil, 4. Delimitación de los tipos de actividades que se ofertan, 5. Duración de las actividades, 6. Población a la que está dirigida, y 7. Elaboración de la oferta. Esto ayudó a que en 2023 hubiera una mejor planeación en cuanto a la oferta educativa para la cual se definieron las siguientes estrategias.

- La Dirección de Contenidos y Métodos en Educación Comunitaria perteneciente a la Coordinación General de Inclusión Educativa estableció una nueva estrategia de trabajo a partir de la reorganización realizada en 2022 y del presupuesto aprobado para la operación del programa social “PILARES 2023” el cual fue de \$ 200,000,000.00, que en términos reales representó una reducción al presupuesto de poco más del 5% , lo que implicó que se redujeron el número de beneficiarios facilitadores de servicios en la modalidad de talleristas
- En la reorganización de la oferta educativa se pone de relieve que el objetivo principal de Ciberescuelas es contribuir a que las personas, principalmente jóvenes y mujeres, que

habitan en barrios, colonias y pueblos con bajos y muy bajos índices de desarrollo social accedan al ejercicio del derecho a la educación mediante la impartición de asesorías educativas para iniciar, continuar o concluir estudios de alfabetización, primaria, secundaria, bachillerato y licenciatura.

- Ante estos tres factores (reorganización de la oferta educativa, reducción de presupuesto y objetivo del programa) se redefinió el número de BFS; y se tuvo un incremento en el número de docentes de Ciberescuelas, el cual pasó de 1,158 docentes a 1,171 para la implementación de las asesorías académicas en las Ciberescuelas teniendo como prioridad contar con un o una docente por cada área de conocimiento (Ciencias Biológicas, Químicas y de la Salud, Ciencias Físico - Matemáticas y de las Ingenierías, Ciencias Sociales, Humanidades y de las Artes) en las Ciberescuelas. Y que se cubrieran el total de los PILARES; por otro lado, el ejercicio de reorganización de la oferta educativa ayudó a evitar duplicidades en los talleres que se brindan y optimizar el número de talleristas que se redujo de 529 beneficiarios facilitadores de servicios (BFS) que estuvieron a 478 BFS para el ejercicio fiscal 2023
- Otro tema que se había observado en ejercicios anteriores era falta de una figura que ayudará en supervisión y seguimiento de las actividades calendarizadas, ofertadas y realizadas en el servicio de Ciberescuelas. Para esto en 2023 se crea una nueva figura (dentro de los BFS) denominada subcoordinador educativo que en términos generales dará seguimiento a las actividades realizadas por los BFS de Ciberescuelas en cada uno de los PILARES que integran la red y en la cual tiene presencia el servicio de Ciberescuelas.
- La creación de esta figura tuvo como uno de los principales resultados establecer un puente de información, seguimiento y acompañamiento en el territorio y “fortalece el vínculo entre lo institucional y lo humano, es decir, entre lo administrativo y el territorio, pues las visitas al ser diarias, en horarios diversos, o a necesidad de los espacios asignados se cubren dudas, problemáticas, verificación de información, verificación de actividades, calidad en la atención”
- Además de hacer una planeación por medio de calendarios para cada curso específico que se da en los ejes temáticos “esto nos sirve para llevar un monitoreo más exacto acerca de los cursos, afluencia de usuarios y un seguimiento un poco más detallado de los talleres”. Es así que los planes de trabajo generales se desglosan en actividades semanales o mensuales según sea necesario. Y de manera particular va de la mano con la realización de los temarios, actividades para los usuarios y actividades que impartirán los docentes.

Además de lo apuntado se abordó lo referente a la **elaboración de un plan de trabajo anual**, como resultado de la reorganización de la oferta, lo que permitió precisar un rumbo cierto para el logro de los objetivos propuestos.

Sobre **“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”**, al igual que el año anterior una de las fuentes de información más importantes con las que cuenta el programa es el Sistema de Información (SIRI) ya que es uno de los medios utilizados para su seguimiento y se destacaron las adecuaciones hechas al mismo que incluyen el perfeccionamiento del registro de las personas usuarias, las actividades de los BFS, el registro de la asistencia, entre otros, sin que esto signifique el dejar de hacer mejoras en este sistema, por ejemplo que las personas que están encargadas de la supervisión tengan acceso al sistema de información para la verificación de datos en tiempo real o al menos de manera semanal.

Por otro lado, quien ostentaba el cargo directivo y la persona sin incidencia en la operación destacan el crear un compendio de los datos estadísticos del programa social de Ciberescuelas del año 2019 al 2024, y los seguimientos académicos de los usuarios que reciben asesorías académicas. Además de tener o implementar un sistema que permita atender sugerencias y quejas tanto de los usuarios como de los BFS.

Otros comentarios a considerar en la creación de “nuevos documentos o fuentes de información...”

- Uso de circulares mensuales en el que se establezcan las actividades a desarrollar por cada área, entregada por correo electrónico a cada participante del subsistema PILARES para garantizar la claridad y organización de las actividades.
- Protocolos de atención a víctimas o presuntas víctimas en temas de género en las que la primera acción sea la de salvaguardar la integridad física, social y emocional de las víctimas, separando a los involucrados de los espacios PILARES en que conviven, para a su vez brindarles la seguridad de denuncia libre.

En la pregunta que se refiere a **“que el programa podría incorporar un objetivo específico, un problema a resolver o componente que esté relativa al enfoque de género”**, la respuesta en general es que sí. Aunque no se especifica cuál podría ser el objetivo específico o componente, solo se coincide en que de manera indirecta se realizan algunas acciones que ya abonan al tema relativo al enfoque de género, al respecto la persona operativa plantea alguna actividad que podría incorporarse al programa y describe que “derivado de las situaciones dadas con usuarios y BFS, se sugiere la incorporación de objetivos y acciones clave para la atención, seguimiento, acompañamiento y resolución de conflictos derivados de problemáticas en materia de género e interpersonales” ya en la pregunta anterior había sugerido la creación de Protocolos de atención a víctimas o presuntas víctimas en temas de género en las que la primera acción sea la de

salvaguardar la integridad física y social y emocional de las víctimas, separando a los involucrados de los espacios PILARES en que conviven, para a su vez brindarles la seguridad de denuncia libre.”

Es importante que ante las situaciones descritas la unidad responsable contemple en la integración de algún indicador relativo al enfoque de género.

4.2 PRODUCCIÓN Y ENTREGA DE RESULTADOS, BIENES Y/O SERVICIOS

En este aspecto fueron incluidas cuatro preguntas relacionadas con los ajustes o cambios necesarios en los procesos de producción y entrega de bienes y/o servicios; cambios o modificaciones en los mecanismos de difusión de las acciones; opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2023 y medidas que se han establecido para impactar positivamente en la población objetivo o usuaria por sexo y/o forme parte de los grupos de la diversidad sexual.

En la primera pregunta relativa a los “**avances que se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de producción y entrega de bienes y/o servicios**” en conversación individual se retomó que en 2023 se contó ya con un total de 285 PILARES en operación, por lo que la cifra de Ciberescuelas ascendió de forma directamente proporcional, ello condicionó una optimización mayor del capital humano y el recurso material, la persona operativa retoma lo comentado en la primer pregunta donde se habla de una reorganización de la oferta educativa para optimizar la atención a los usuarios que asisten a las Ciberescuelas en los PILARES. Esto último se refleja en el aumento de los talleres y asesorías académicas brindadas, así como en el número de personas usuarias. La persona directiva destacó la implementación del catálogo educativo de Ciberescuelas, el cual es un compendio de la currícula de los diferentes entes educativos de la Ciudad de México que sirve como apoyo a cada una y uno de los docentes de Ciberescuelas para el quehacer de las asesorías educativas. La persona no involucrada en la operación destaca la entrega de constancias a las personas usuarias que ayuda a tener seguimiento en cuanto al avance o conclusión de actividades por parte de las y los usuarios.

El cuestionamiento relativo a la” **necesidad de cambiar o modificar los mecanismos de difusión de las acciones y resultados del programa**” tuvo las siguientes respuestas. La persona directiva planteó que resultaba necesario considerar un equipo especializado de BFS para los procesos de difusión territorial del programa y de los resultados y que esto se realizará de manera mensual. La persona no operativa comenta la importancia de realizar videos cortos que informen del programa y utilizar redes sociales. La persona operativa señaló que la difusión se realice con acciones o reuniones con usuarios y que para esto se generen materiales de fácil comprensión

como infografías, además de promover mayores actividades en los PILARES que están en la periferia, pero estos deberían de retomar la tradición y experiencia de las comunidades.

En cuanto a la “**opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2019 y 2023**” se generaron diferentes criterios, sin embargo, se coincidió en dos puntos:

- Que el presupuesto ha sufrido reducciones en este lapso, lo que ha generado que por un lado no se haya incrementado el apoyo económico a los BFS en estos 5 años y que el mantenimiento a la infraestructura de los PILARES no haya sido del todo bueno o que haya PILARES donde no funcionan al 100% los equipos de cómputo;
- Pero por otro lado se coincide que se ha logrado optimizar el recurso pues se ha redefinido el número de figuras BFS que participan, disminuyendo unas y creando otras de acuerdo a la necesidad del programa; PILARES ha logrado impactar y atraer la atención de la comunidad pues año con año aumenta el número de personas usuarias que acuden a estos.

La última pregunta de esta dimensión indagó por las “**medidas se han establecido para impactar positivamente en la población objetivo o usuaria por sexo y/o forme parte de los grupos de la diversidad sexual**”. Hay coincidencia de criterios al mencionar que desde las Reglas de operación del programa se busca visibilizar a los grupos vulnerables pues uno de los criterios de priorización para BFS es dirigido a la población en situación de vulnerabilidad social, también se cuenta con talleres y actividades para atender a poblaciones sexo-diversas y las acciones específicas para atender a la población objetivo como las asesorías académicas, también es de destacar que se cuenta con las Jefaturas Departamentales llamadas “Inclusión y diversidad sexo funcional” o “interculturalidad y bilingüismo.”

4.3 SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LAS ACTIVIDADES

En este aspecto fueron incluidas cuatro preguntas relacionadas con los aspectos que se enuncian a continuación: avances que se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los **mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa; efectos no previstos de la implementación del programa** y cómo fueron resueltos o se esperan resolver; avances respecto a las **necesidades de fortalecer los sistemas de información** que apoyan la operación del programa y opiniones sobre si los **indicadores de resultado** del programa son adecuados, así como los cambios que se propondrían para mejorar la calidad de estos indicadores.

La pregunta sobre los “**avances realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa**” generó las siguientes reflexiones en las personas entrevistadas:

- En el año 2023 se crea un equipo de trabajo llamado Subcoordinadores Educativos de Ciberescuelas quienes han coadyuvado en el seguimiento y monitoreo de las actividades de cada uno y uno de los docentes en las Ciberescuelas. la persona operativa menciona que "Más allá de un seguimiento y monitoreo ha sido una herramienta de acompañamiento para la escucha activa de los compañeros BFS"
- También la persona no operativa mencionó la importancia que ha tenido el sistema de información llamado SIRI, que ayuda a reforzar la parte territorial y operativa del programa para dar seguimiento.

Otro cuestionamiento que se realizó en este apartado fue el relativo a “**los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver**”. Sobre el particular, se vertieron opiniones diversas por parte de las personas participantes en la entrevista. La persona directiva señaló que, derivado de cambios de la estructura de la Coordinación General del año anterior, al principio del año 2023 no se contaba con elementos claros para la planeación, a finales de enero se realiza otro cambio de encargado de despacho de la Coordinación y en julio se crea el Subsistema de Educación Comunitaria PILARES y esto provoca el replanteamiento orgánico. Estos cambios de estructura fueron resueltos gracias al trabajo realizado en 2022 con la DGPEE que permitió reorganizar las actividades y definir metas.

Por su parte, la persona con funciones operativas y la persona sin responsabilidad directa en la operación se refirió al hecho de que en 2023 acudieron más personas usuarias a las asesorías o talleres del servicio de Ciberescuelas, lo que en ocasiones provocaba que se rebasara la capacidad de los BFS para atenderlos, esto se resolvió incrementando el número de talleres y ajustando la malla horaria de los PILARES

En la pregunta correspondiente a los “**avances que se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a las necesidades de fortalecer los sistemas de información que apoyan la operación del programa**” todos los entrevistados coincidieron en plantear que el Sistema Integral del Registro de la Información (SIRI) ha mejorado a lo largo de estos años. También apuntaron de manera general las siguientes aportaciones:

- Se actualiza la página de PILARES <https://pilares.cdmx.gob.mx/>
- El Sistema Integral de Registro de Información "SIRI" se mantiene actualizado de acuerdo a las necesidades del Servicio de Ciberescuelas.

- Se actualiza la malla horaria de las Ciberescuelas mes a mes en la página oficial, esto se traduce como contar con un cronograma de actividades respecto a los eventos que se están llevando a cabo para la planeación semanal y mensual.
- La incorporación de Subcoordinadores educativos complementa el manejo de información y acorta los tiempos para la recepción y socialización de información, pues al ser figuras en actividades territoriales da un seguimiento casi en tiempo real de las actividades.

Por último, en este apartado se indagó sobre la ***medida en que los indicadores de resultados del programa son adecuados y los cambios que se propondrían para mejorar su calidad***. Los tres entrevistados plantearon que los indicadores eran adecuados, sin embargo, la persona directamente involucrada en la operación señaló la necesidad de, además de plantear indicadores con eminente carácter cuantitativo, es menester generar otros que den cuenta de aspectos cualitativos al interior del programa y en este sentido la persona sin responsabilidad directa en la operación señala que las personas usuarias acuden a un taller no solo buscan concluir un curso para obtener una constancias “ya que no todos ingresan a los talleres con esa finalidad, sino tener en cuenta que muchos de los usuarios toman los talleres por crecer en su aprendizaje, en el gusto que les da compartir con la comunidad o incluso lo toman como terapia ocupacional (sin serlo, claro está), para ocupar su tiempo en algo que ellos suelen llamar productivo, acudiendo aprender algo nuevo.”, en este sentido es importante definir un indicador cualitativo.

4.4 RESULTADOS

En este apartado se hicieron tres preguntas que indagaron sobre las siguientes cuestiones esenciales: ***avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios, a nivel de instrumentos, recursos o capacidades, para fortalecer los resultados del programa; propuestas que formularía para mejorar los resultados del programa a partir del 2024 y 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***

En cuanto a los avances realizados respecto a los ajustes o cambios necesarios a nivel de ***instrumentos, recursos o capacidades para fortalecer los resultados del programa*** las respuestas emitidas mostraron coincidencia, la persona con cargo directivo señala como un punto importante, la incorporación al Sistema Educativo de la Ciudad de México del **Subsistema de Educación Comunitaria** el cual estará constituido por el conjunto de los PILARES como una oferta educativa, cultural, deportiva y de autonomía económica, que permite a niñas, niños, adolescentes, jóvenes y a la ciudadanía en general estar en posibilidades de integrarse a otras opciones de formación integral y alcanzar un desarrollo personal y social; también señala que fue importante la creación de herramientas didácticas como:

- En coordinación con la SECTEI se desarrollan herramientas para las asesorías académicas

- En octubre de 2023 se crea la Herramienta de aprendizaje para la enseñanza del idioma inglés la cual se divide en dos secciones: nivel A1 y nivel A2 cada uno con su temario correspondiente, también se comparte la herramienta interactiva en los mismos niveles, la cual fortalece con una serie de videos y ejercicios los temas de cada nivel. Este documento está desarrollado para que docentes con o sin experiencia en la enseñanza del idioma inglés puedan generar procesos de mediación* con las y los usuarios de PILARES y crear comunidades de aprendizaje en la enseñanza del idioma inglés.

Y la persona operativa señala, y coinciden los tres entrevistados, la creación de la figura de Subcoordinadores Educativos de Ciberescuelas que supervisan y dan seguimiento a las actividades de las y los docentes, y ellos son la primera línea de comunicación con los responsables del programa.

Por último, señala que los mecanismos de difusión del Subsistema se incrementaron con eventos y propaganda física y virtual en distintos medios, acercando las actividades a un mayor número de habitantes.

En cuanto a la interrogante relativa a las **“propuestas que se formularían para mejorar los resultados del programa a partir del 2024”** arrojó como resultado que las diferentes figuras que participaron en la entrevista, portaron diferentes puntos, según el nivel en el que participan, aquí mencionamos algunas:

- Aumento en la partida presupuestal para el abastecimiento de insumos para las actividades y la reparación o renovación de equipos de cómputo.
- Homologación de formatos para el seguimiento de las actividades
- Capacitaciones mensuales para cada BFS a distancia que no interfiera con las actividades en los PILARES (por ejemplo: manejo de plataformas digitales, para el manejo o contención emocional de emergencia, e incluso en temas de violencias de género o interpersonales en espacios de trabajo y/o actividad
- Reducir la rotación de los BFS en los PILARES procurando que se tenga un PILARES base.
- Hacer una evaluación trimestral de cada curso en cuanto al impacto que tiene en la comunidad que asiste a los PILARES
- Fortalecer el equipo de Coordinadores Educativos de Ciberescuelas para dar un seguimiento puntual a las actividades realizadas por los docentes.
- Aumento en las ministraciones de los Beneficiarios Facilitadores de Servicio.
- Mayor trabajo interinstitucional con los entes certificadores (Prepa en línea SEP, Prepa Abierta, etcétera)

Sobre los **“Cómo los resultados podrían estar contribuyendo en la agenda de la igualdad de género y de la garantía de derechos para los grupos de atención prioritaria”**, los criterios fueron

coincidentes en los tres estratos de personas que participaron en la entrevista, se retoman algunas reflexiones:

- Tanto para las y los usuarios como para las personas BFS se establece la atención humana en la que las necesidades parentales no se excluyen o se dejan de lado por el cumplimiento de las actividades en los PILARES, dando cabida a la incorporación y permanencia en el circuito económico de ellas y ellos.
- Se incrementa la oportunidad de acceso a la educación sin dejar de lado la capacidad de tener acceso a un ingreso económico, que en el caso de las personas usuarias es el acceso a becas o la participación en ferias de emprendimiento que los introduzcan a un mundo laboral acompañado.
- Se garantiza un espacio para las comunidades en sus diversidades, sin distinción económica, educativa, siendo bienvenidas y bienvenidos quienes quieran entrar a los PILARES, atendiéndolos según sus necesidades.
- Es una propuesta que da prioridad a la población joven que se ha quedado rezagada de las instituciones formales de educación.
- El programa, también, va dirigido a mujeres que a través de las actividades que se ofrecen en Ciberescuelas, han tenido la oportunidad de continuar con sus estudios, de aprender a programar en los talleres de escuela de código y auto-emplearse y de crecer en sus oportunidades tanto académicas como laborales.

La triangulación de los datos recabados a partir de la perspectiva que aporta cada persona entrevistada permitió inferir que, aunque hay aspectos en los que la coincidencia de criterios resulta evidente, en la mayoría de ellos el hecho de ocupar diferentes funciones condicionó la existencia de diferentes puntos de vista en la emisión de las valoraciones. Ello puede generar la oportuna toma de decisiones; el desarrollo de una cultura que permita a todos innovar y proponer mejoras; así como la clarificación y focalización de los aspectos más relevantes que fueron objeto de análisis.

Como ejercicio cualitativo la aplicación de la entrevista constituyó un acercamiento a la realidad del programa en su contexto natural y se convirtió en un ejercicio para sacar sentido o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que les otorgan las personas implicadas en sus procesos de diseño, planeación, ejecución y control.

V. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS

5.1 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 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 2023 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 2024 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 2023, 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 "PILARES 2023, 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 octubre del 2023 (N) La fórmula estadística y los parámetros establecidos fueron los siguientes:

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. Se recopilaron **535** cuestionarios respondidos por personas usuarias asistentes.

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: del 11 al 15 de diciembre de 2023. Las personas beneficiarias asistentes a los espacios, accedieron a las computadoras y auxiliados por el LCPO procedieron al llenado de la encuesta. 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 2022, 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 41 preguntas. (Ver Anexo 1)

5.2 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 Ciberescuelas 2022** se consideraron los que aparecen en la siguiente tabla:

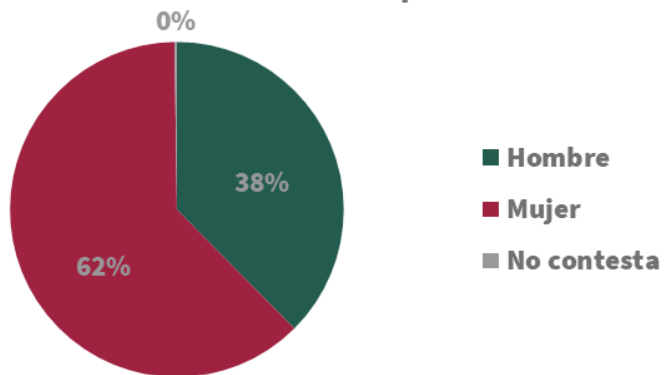
DIMENSIONES	INDICADORES
Social educativa (15)	Información general del usuario (sexo, edad, alcaldía en que reside, autoadscripción como indígena o afrodescendiente, condición de discapacidad, ocupación, etc.)
Expectativas (4)	Medios de difusión por los que se enteró de la existencia del programa Tiempo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

DIMENSIONES	INDICADORES
Participación y cohesión social (3)	y Modificación de actividades cotidianas generadas por la asistencia a las actividades del programa 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

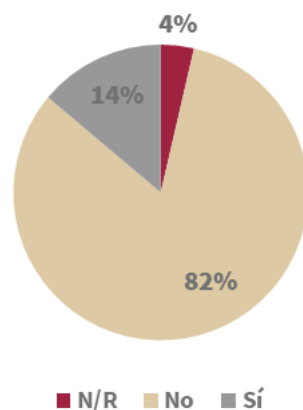
Se obtuvieron un total de 937 instrumentos respondidos, el 62% (583) por parte de mujeres y el 38% (352) por hombres. El 0.2% (2) restante contestó que no se identifica ni como hombre, ni como mujer.

Distribución de la muestra por sexo



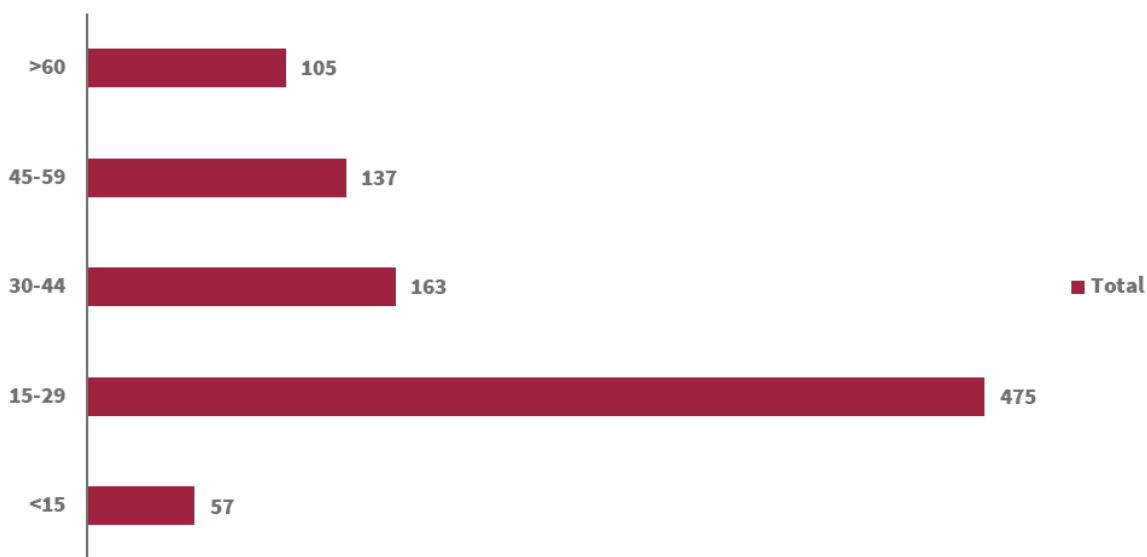
Un 14% se reconoció como parte de la comunidad LGBTTTI y un 4% no respondió.

Porcentaje de la muestra que se reconoce como parte de la comunidad LGBTTI+



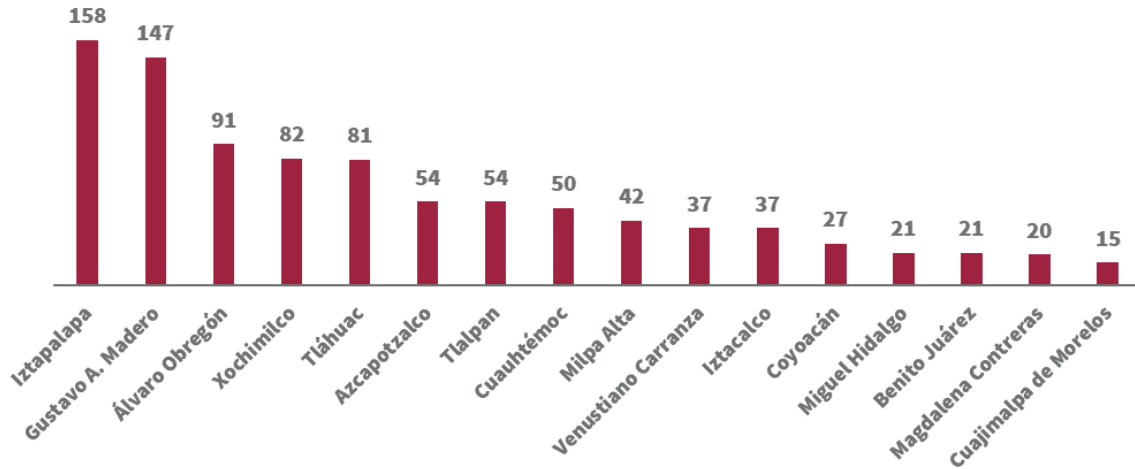
En lo que respecta a las edades, el 6% de las personas encuestadas tienen 14 años o menos, mientras que prácticamente el 51% se encuentra en el rango entre los 15 y 29 años; el 17%, entre los 30 y 44; el 15%, entre los 45 y 59 y el 11% tiene 60 años o más. Esta distribución resulta congruente con la población priorizada del programa que es precisamente la que agrupa a los jóvenes que han abandonado sus estudios.

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 (17%); seguida de un 15.7% en Gustavo A. Madero y 9.7% en Álvaro Obregón. 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 (94%) no se auto adscriben como indígenas, mientras que el 3% respondió afirmativamente.

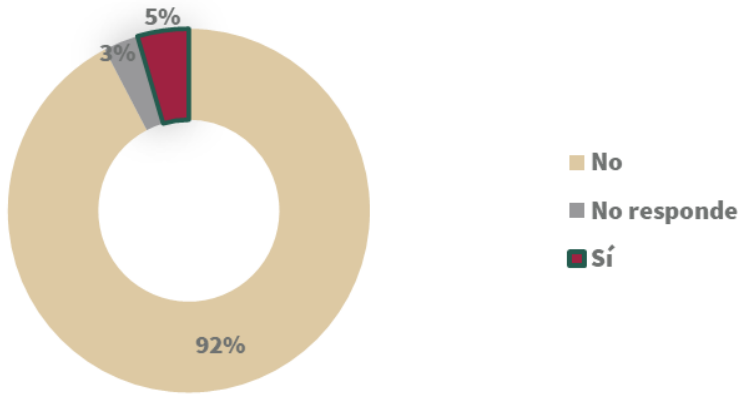
Autoinscripción como indígena



Estas personas declararon pertenecer a 13 grupos étnicos y hablar ocho lenguas indígenas. De aquellos que pertenecen a algún grupo, 0.8% respondió pertenecer a los Nahuas (8), 0.6% a los Mixtecos (6), Zapotecos (4), Mazahuas (3), Otomíes (2), Purépecha (2), Chontales de Oaxaca (1), Mayas (1), Chichimecas (1), Mixes (1), Huastecos (1), Awakatekos (1) y Mazatecos (1). Solo el 2% no respondió. El 3% (29) señalaron que hablan alguna lengua indígena.

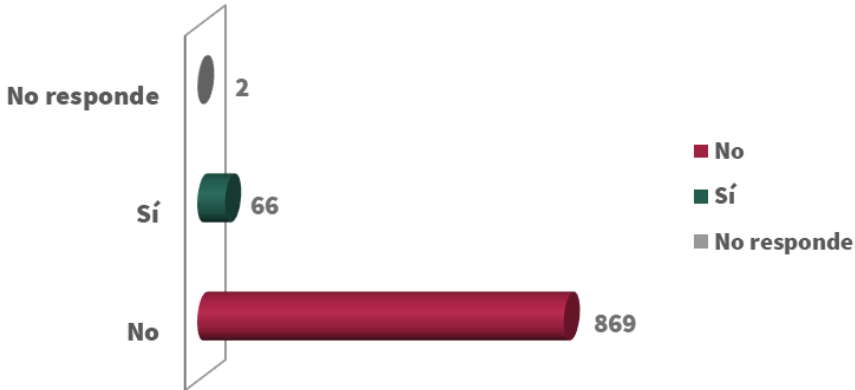
En cuanto a su condición de afrodescendiente sólo el 5% se consideró dentro de este grupo, mientras un 3% no respondió.

Autoadscripción como afrodescendiente



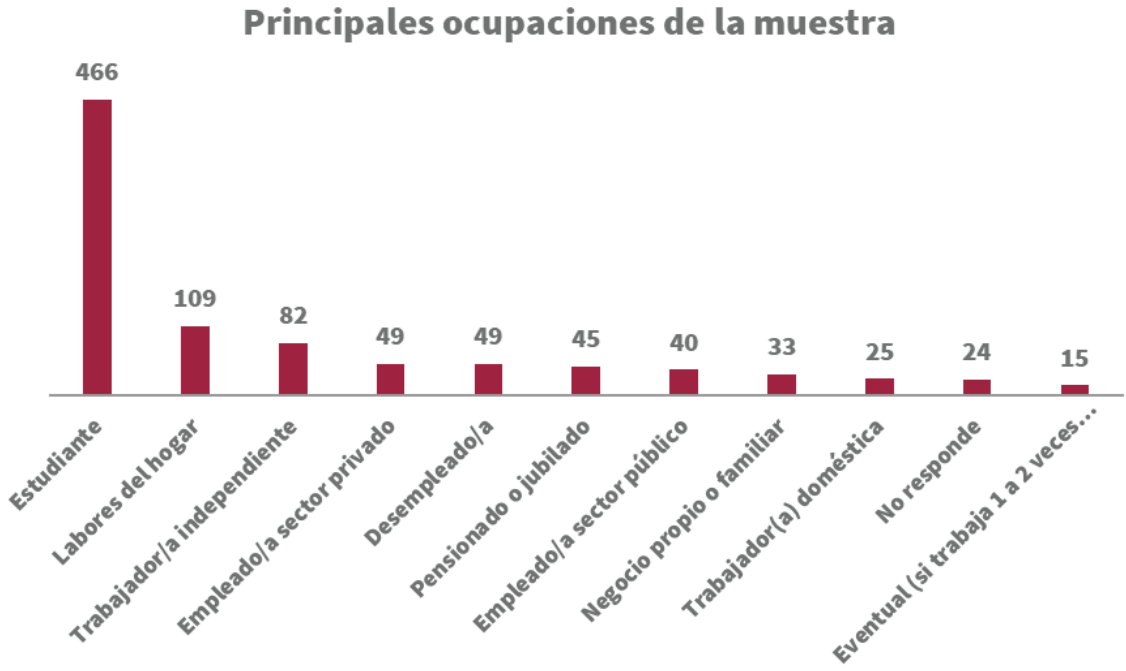
Por su parte, en la variable discapacidad el 93% contestó no padecer ninguna de las variantes existentes y un 7% afirmó tener esta condición. Entre los tipos de discapacidad el 2.2% señaló tener discapacidad motriz, el 2.1% intelectual o cognitiva, 1.6% visual y 1% discapacidad auditiva.

Condición de discapacidad



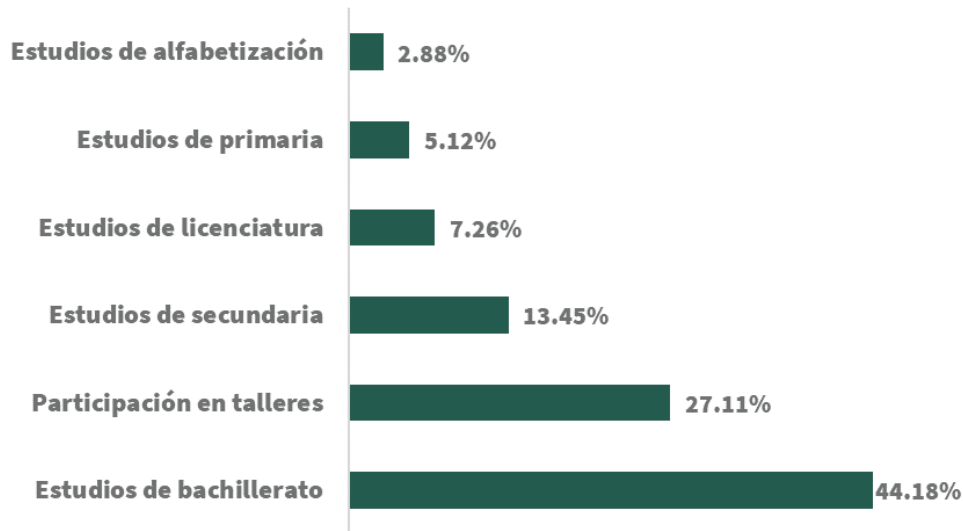
Además de los aspectos apuntados, la encuesta también inquirió sobre la principal ocupación de las personas encuestadas, la actividad fundamental que realizan en las Ciberescuelas y los talleres en que participan.

En cuanto a la ocupación se pudo constatar que la principal actividad que realizan los encuestados es el estudio (49.7%). En orden descendente le sigue el desarrollo de las actividades del hogar (11.6%) y trabajador independiente (8.75%). Las restantes categorías valoradas tienen cifras mínimas como se puede valorar en el gráfico.



Con respecto a las actividades educativas, el 44.1% de los encuestados manifestaron que su actividad fundamental en las Ciberescuelas es estudiar el bachillerato; un 27.1% participa en diversos talleres; 13.4% cursa la secundaria; 7.2% acude a licenciatura, 5.1% asiste a estudiar la primaria y el 3% realiza actividades de alfabetización.

Actividad fundamental que desarrolla en la Ciberescuela

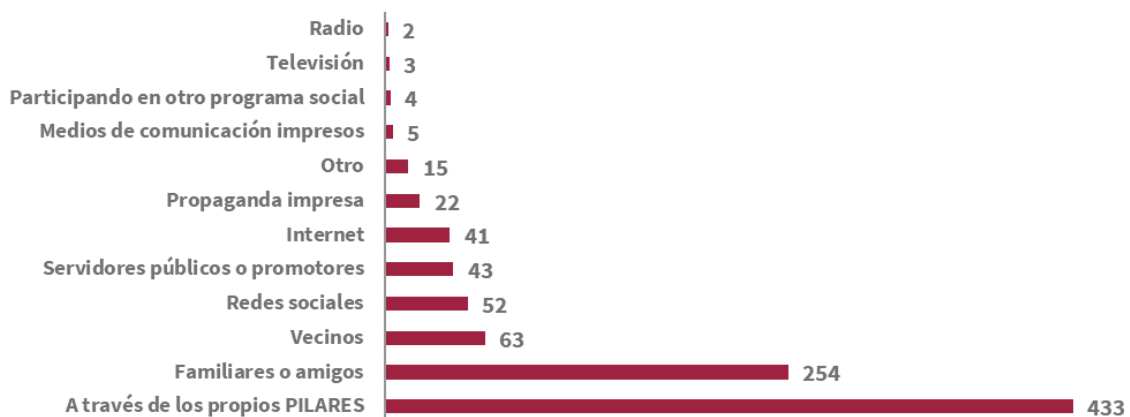


DIMENSIÓN EXPECTATIVAS:

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

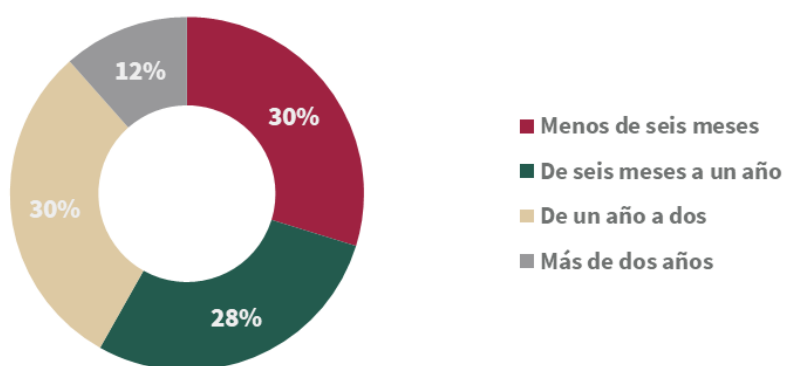


Como se observa en la gráfica los propios PILARES fueron la principal vía de difusión del programa (46.2%); junto a la divulgación realizada por familiares y amigos (27.1%). Las otras vías

registradas van desde un 5.5% correspondiente a redes sociales hasta un 0.2% correspondiente a la radio.

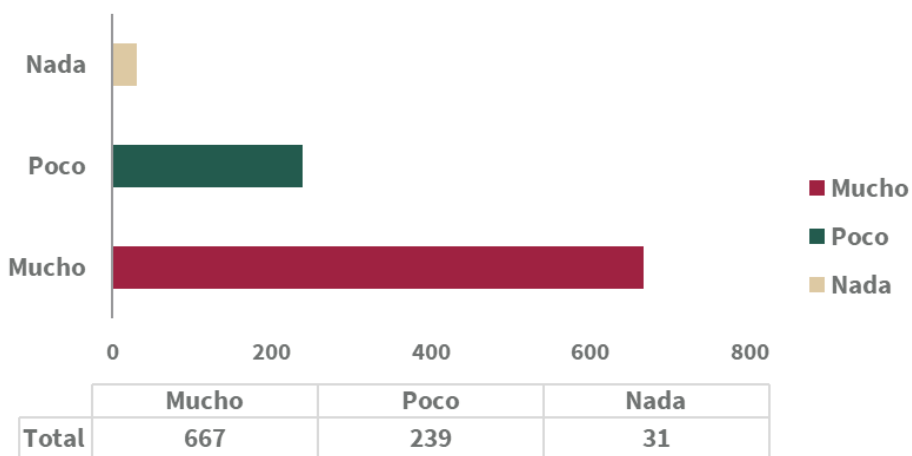
Sobre el aspecto referido a la temporalidad dentro del programa se pudo constatar que el mayor porcentaje lleva entre un año y dos (284) y menos de seis meses dentro del mismo (279); 266 personas acumulan entre seis meses y un año; y más de dos años solo 108.

Tiempo como beneficiario del programa

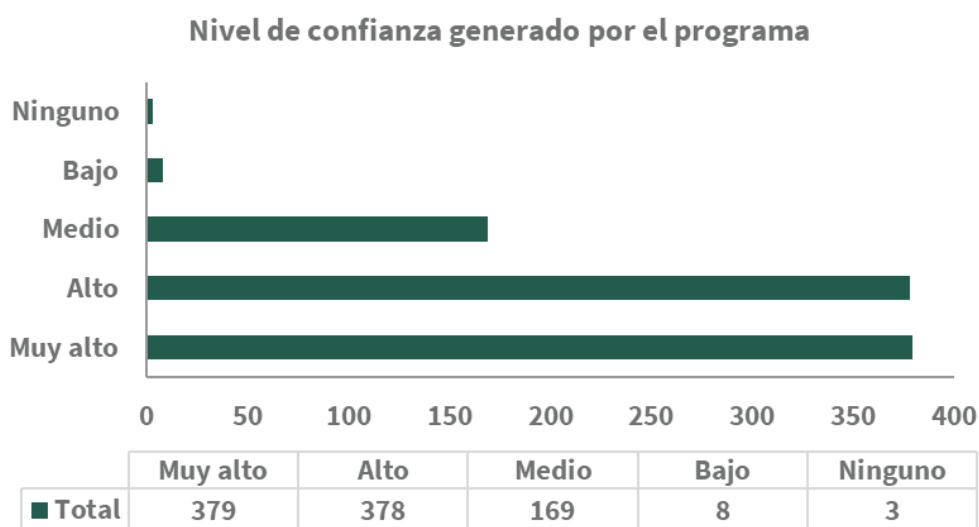


La percepción sobre el programa, referida a la medida en que este ayudaría a iniciar, continuar o concluir estudios, resultó ser positiva. El 71.1% de la muestra calificó de mucha la ayuda que se podría recibir y solo un 3.3% manifestó total desconfianza en el carácter nulo de la misma.

Expectativa sobre la ayuda que representaría el programa



Por su parte, el nivel de confianza generado al inscribirse al programa fue adecuado ya que los marcajes en las opciones muy alto, alto y medio abarcaron prácticamente la totalidad de la muestra (98.83%) y solo 11 personas distribuyeron sus respuestas en los niveles bajo o ninguno.

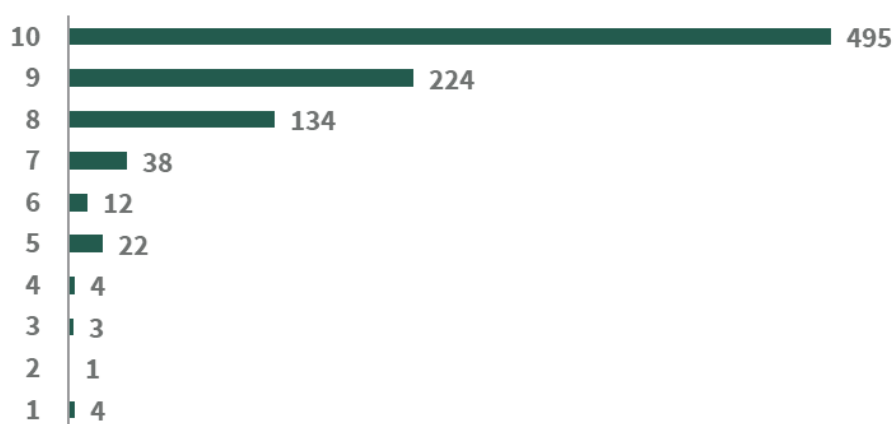


DIMENSIÓN IMAGEN DEL PROGRAMA:

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.

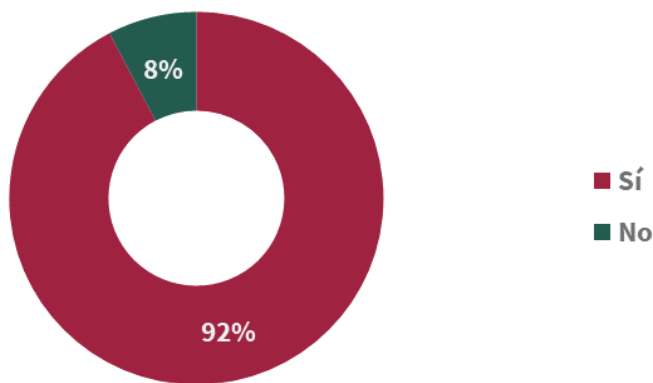
Para la valoración sobre la claridad, suficiencia y precisión de la información brindada por el programa se estableció una escala del 1 al 10, donde uno representa los niveles más bajos y 10, los más altos. El 91% de las respuestas se concentró en las categorías 10 (52.83%); 9 (23.91%) y 8 (14.3%), lo cual resulta indicativo de una adecuada estrategia informativa. Solo ocho personas marcaron las opciones 1, 2 y 3 que resultan las más bajas de la escala. Estos resultados son congruentes con los alcanzados en el periodo 2019-2023.

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



En cuanto al conocimiento que las personas encuestadas tienen sobre las características de las actividades ofertadas por el programa se obtuvieron resultados positivos pues 865 personas usuarias consideraron saber los rasgos esenciales de este:

Conocimiento sobre las características del programa

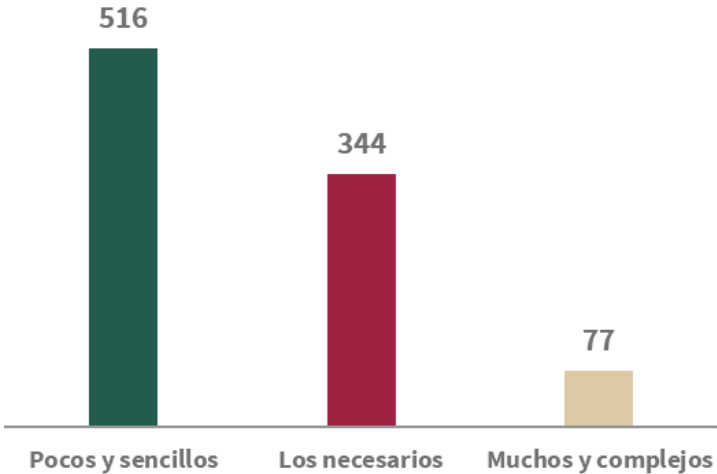


DIMENSIÓN CALIDAD DE LA GESTIÓN:

La dimensión calidad de la gestión valora aquellas características y cualidades propias a la acción que se expresan al ofrecer el servicio derivado del programa. 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.

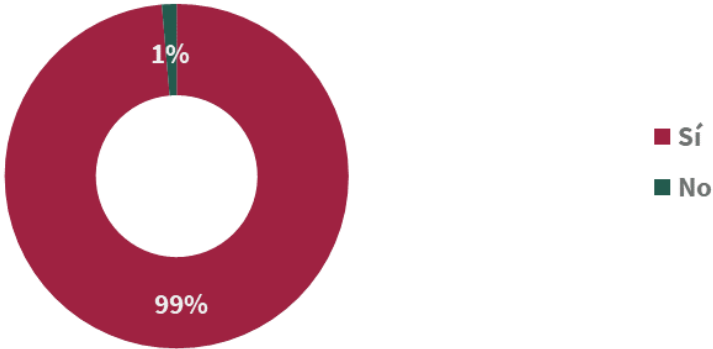
Los criterios vertidos sobre los trámites de incorporación fueron mayoritariamente positivos. El 91.7% de las personas encuestadas consideró que estos habían sido pocos y sencillos (55%) o los necesarios (36.7%).

Valoración sobre los trámites para la incorporación al programa

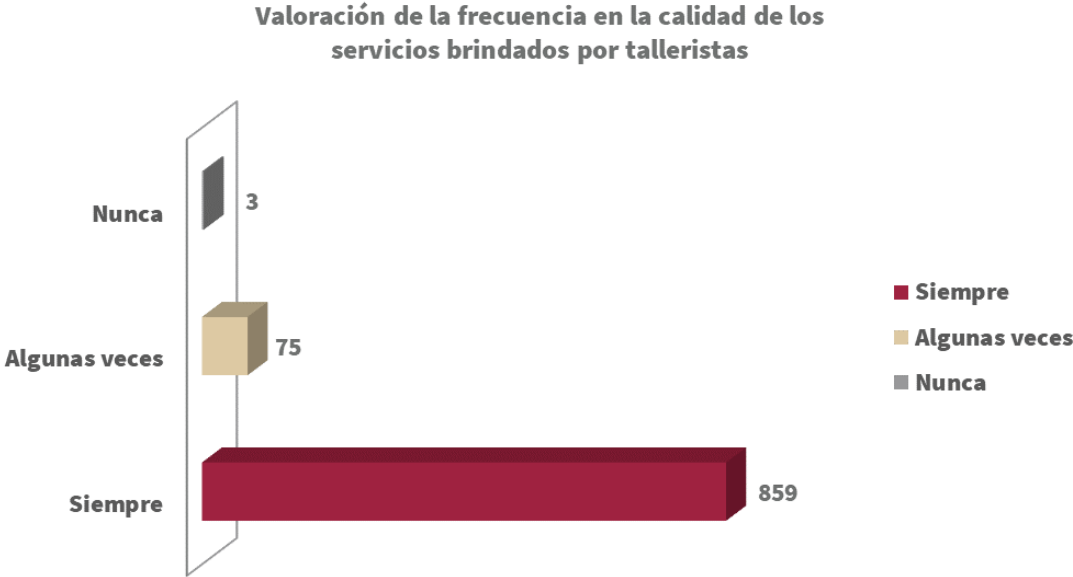


Las valoraciones sobre el proceso de registro también alcanzaron resultados satisfactorios. 924 personas de las 937 encuestadas consideraron que este había sido sencillo, ágil y transparente.

Valoración de la sencillez, agilidad y transparencia del 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 91.7% de las personas encuestadas consideró que los talleres u otras actividades mantenían una calidad sostenida siempre; solo un 8% expresó que esto ocurría algunas veces y 0.3% marcaron la opción nunca.



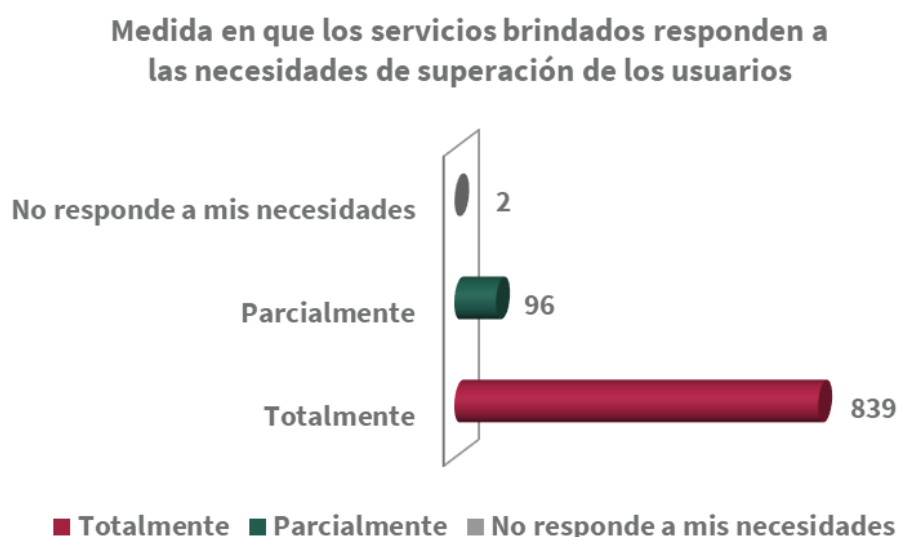
En cuanto al trato recibido por parte del personal encargado de impartir las diferentes actividades hubo un abrumador marcaje del 99.2% de las personas encuestadas en la opción sí. Solo siete consideraron la opción no.



DIMENSIÓN CALIDAD DEL BENEFICIO:

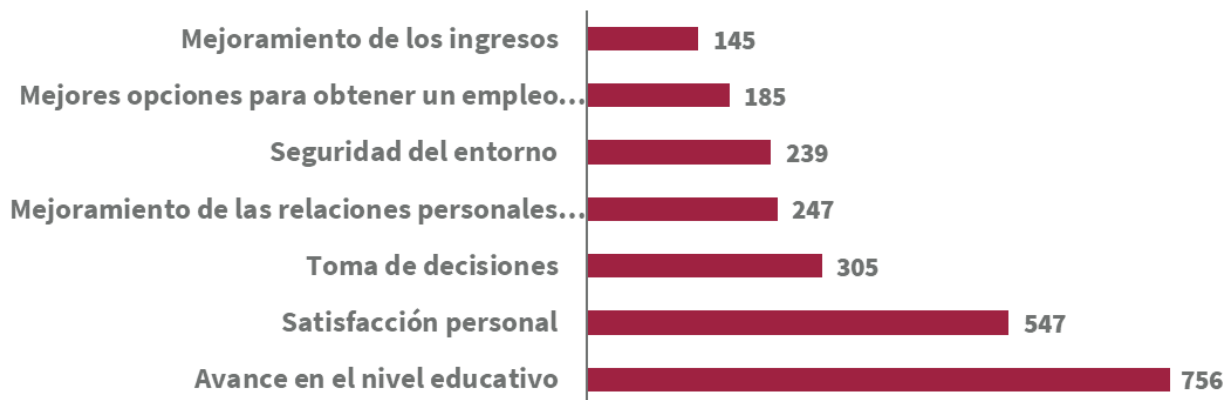
Esta dimensión incluye las características y valores propios de la naturaleza del programa. En la misma se estudiaron los aspectos relacionados con la medida en que los servicios otorgados responden a las necesidades de superación, la contribución del programa al mejoramiento de la calidad de vida de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

El 89.5% de los encuestados consideró que los servicios brindados por el programa responden **totalmente** a sus necesidades de superación; el 10.2% marcó la opción parcialmente y solo dos personas consideraron que no respondía a sus necesidades.



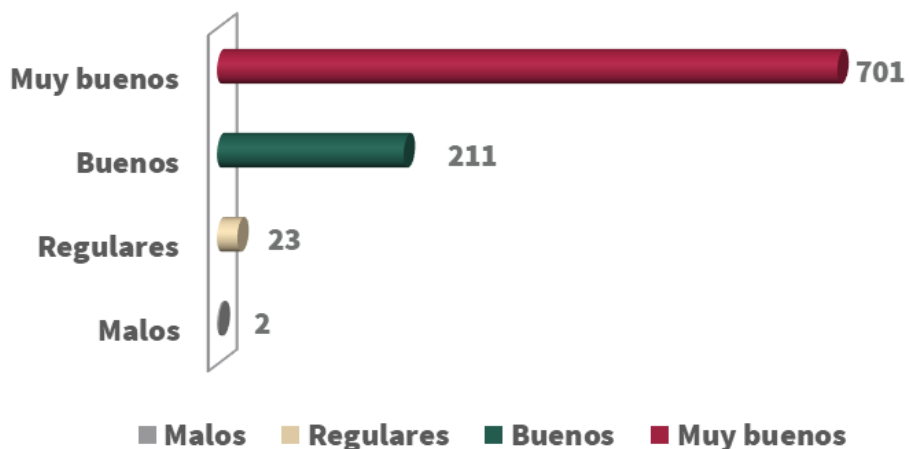
Para valorar la contribución del programa al mejoramiento de la calidad de vida de los participantes se enlistan siete aspectos esenciales que debían valorar. El avance en el nivel educativo (80.68%) y la satisfacción personal (58.38%) fueron las cuestiones con mayores marcajes. Las restantes opciones tuvieron porcentajes que fueron desde 32.55% en la toma de decisiones hasta 15.47% en mejoramiento de los ingresos. Resulta significativo el hecho de que todas las opciones resultaron valoradas.

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



En cuanto a la calificación de los servicios otorgados por el programa el 97.3% de las personas encuestadas consideró que estos eran *muy buenos* (74.8%) y *buenos* (22.5%). Solo el 2.4% planteó que eran *regulares* y dos personas marcaron la opción de *malos*.

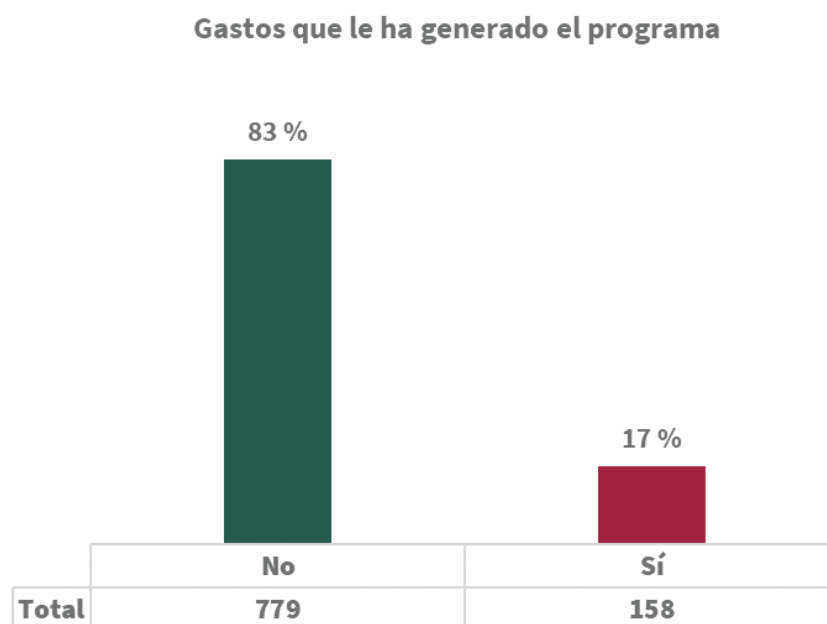
Calificación de los servicios entregados por el programa



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 (779 personas); sin embargo, 158 consideraron que sí.



Solo el 17% de la muestra se refirió a la existencia de gastos derivados de su participación en el programa. Los rubros en que se produjeron estos fueron los siguientes:

Rubros	Perso nas
Compra de materiales	72
Transporte	69
Otro	11
Ausencias al trabajo por realizar actividades del programa	6
Totales	158

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 el 58.8% de la muestra respondió que efectivamente estas se habían transformado; sin embargo, el 41.2% consideró la ausencia de incidencia en este aspecto.

Modificación de las actividades cotidianas al incorporarse al Programa

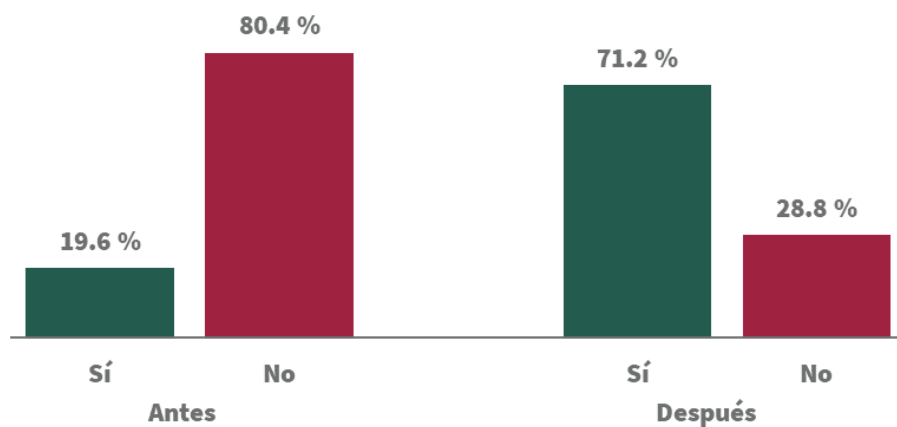


DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN Y COHESIÓN SOCIAL:

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:

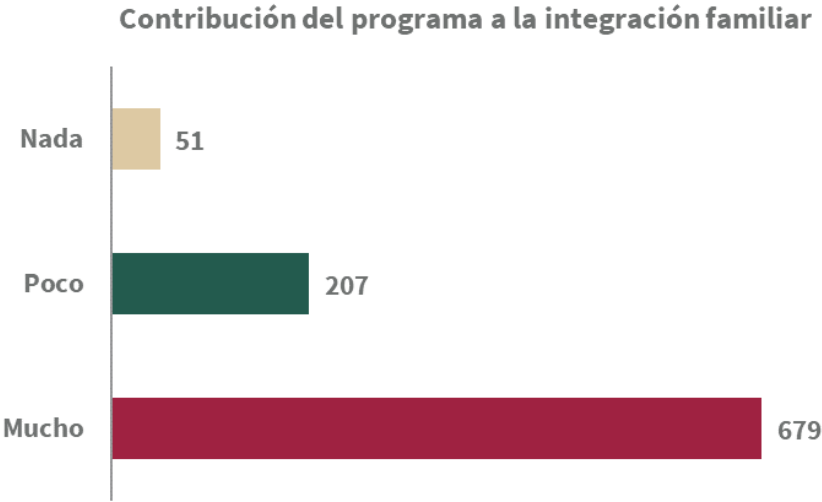
Participación en actividades de la comunidad antes y después de incorporarse al programa



Se observa un cambio sostenible en la participación en actividades comunitarias; mientras que las afirmaciones evidencian un ascenso de 51.6 puntos porcentuales después de la incorporación

al programa; en esa misma medida se desciende en los marcajes negativos (51.6 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 72.4% de los participantes en la encuesta ubicó sus marcajes en la opción mucho y, aunque este es un resultado positivo, no debe obviarse el hecho de 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 construyan solidaridades; entonces debe profundizar en los motivos por los cuales estos indicadores resultan los de menores índices entre todos los que fueron valorados. En los cuatro años de operación del programa se mantiene una tendencia prácticamente similar en la percepción de las personas usuarias sobre esta problemática.

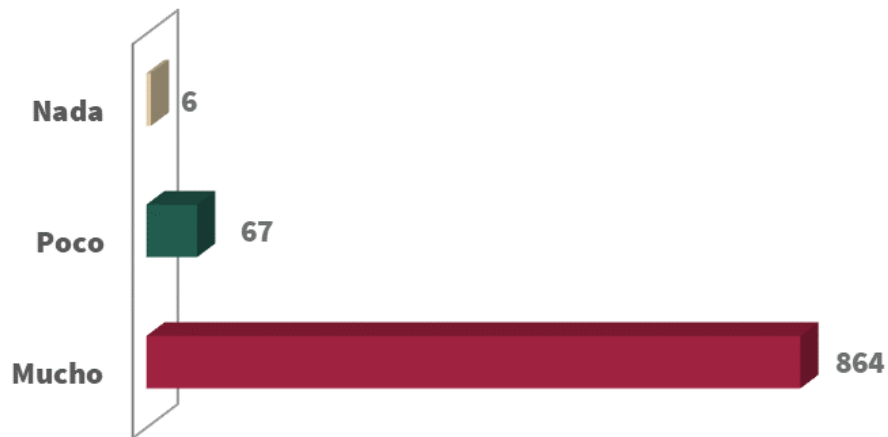


DIMENSIÓN SATISFACCIÓN:

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.

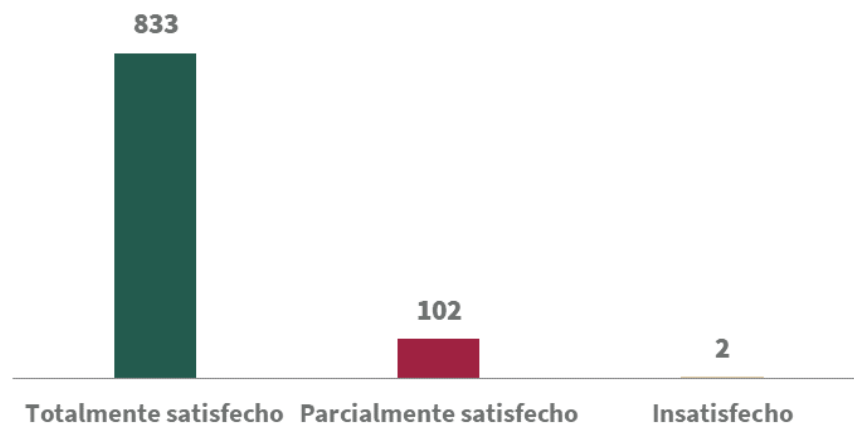
El cumplimiento de las expectativas planteadas al inicio del programa fue valorado en un rango alto, el 92.2% de los encuestados distribuyó sus marcajes en la opción mucho; un 7.1%, en poco y sólo 0.6% en nada.

Medida en que los servicios del programa cumplieron con las expectativas de las personas usuarias



El nivel de satisfacción con los servicios otorgados también tuvo resultados altamente positivos.

Nivel de satisfacción con los servicios otorgados por el programa



El 99.7% de la muestra seleccionó las opciones **totalmente satisfecho** (88.9%) y **parcialmente satisfecho** (10.8%) y solo 2 personas (0.2%) manifestaron 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 95.9% de los encuestados concentró sus marcajes en las opciones 10 (66.4%); 9

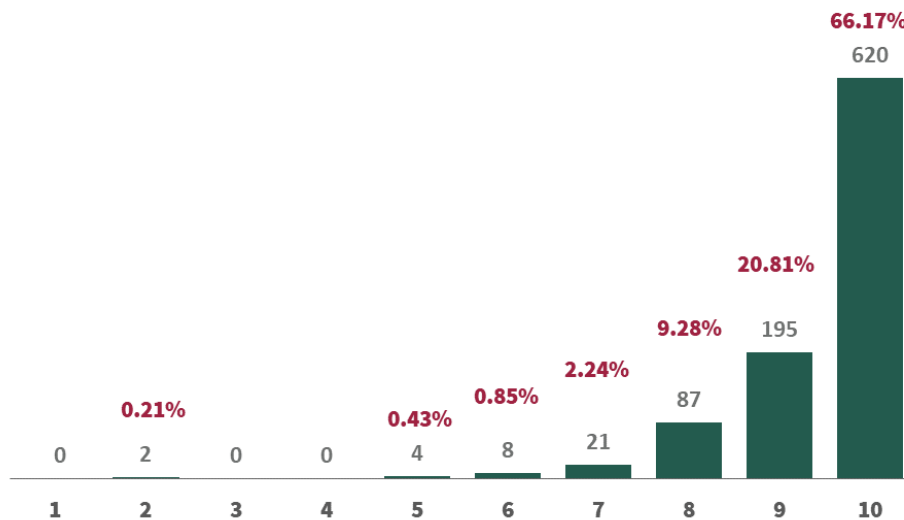
(20.3%) y 8 (9.3%). La opción uno solo fue seleccionada por dos personas; mientras que las tres y cuatro no tuvieron ningún marcaje.

**Valoración de los servidores públicos del programa
(Escala del 1 al 10)**



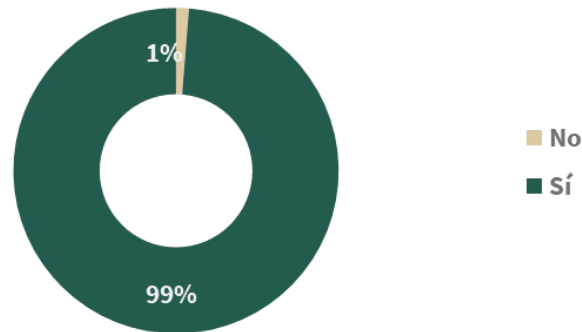
En correspondencia con los datos anteriores la valoración integral del programa, que también utilizó una escala del 1 al 10, concentró el 96.2% de los marcajes en las categorías 10 (66.1%); 9 (20.8%) y 8 (9.2%). La opción 2 solo fue considerada por dos personas; mientras que los valores 1, 3 y 4 no contaron con ningún marcaje.

**Valoración integral del programa
(Escala del 1 al 10)**



El indicador relativo a si se recomendaría a otras personas incorporarse al programa, también tuvo altos puntajes; ya que 925 personas usuarias se pronunciaron afirmativamente y solo 12 manifestaron la opinión contraria.

Recomendación del programa a familiares y conocidos

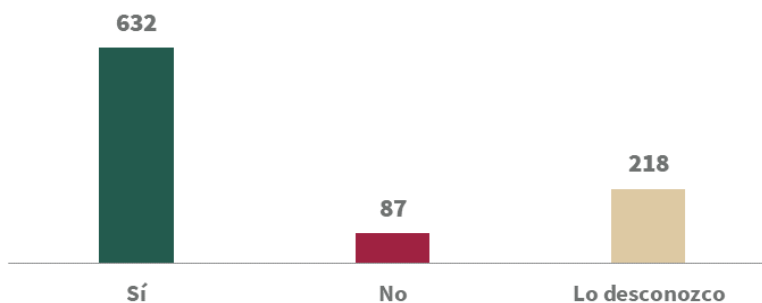


DIMENSIÓN QUEJAS Y SUGERENCIAS

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.

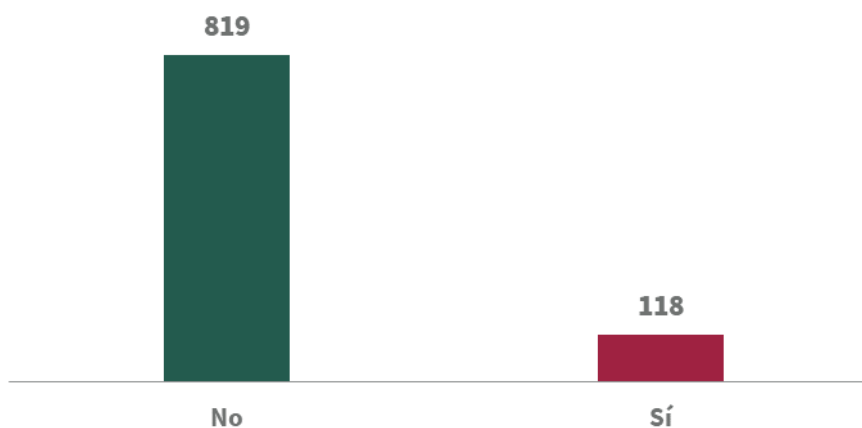
El 67.4% de la muestra afirmó saber qué medios tiene el programa para participar o externar opiniones; sin embargo, un 32.5% de los participantes planteó, o bien que no existían los mecanismos (9.2%) o que se desconocen (23.2%). Estos resultados indican la necesidad de continuar profundizando en las acciones de divulgación para garantizar un conocimiento mayoritario de los mecanismos existentes.

Medios con que cuenta el programa para externar o emitir opiniones



En cuanto al aspecto relativo a las experiencias en la presentación de quejas y sugerencias, 819 personas respondieron no haber utilizado estos mecanismos y el 12.6% (118) que sí.

Presentación de quejas y sugerencias



5.3 CONCLUSIONES

- El 62% de la muestra estuvo compuesta por mujeres y el 38% por hombres. El 51% se encuentra en el rango entre los 15 y 29 años; el 17%, entre los 30 y 44; el 15%, entre los 45 y 59 y el 11% entre 60 años y más. Esta distribución resulta congruente con la población priorizada del programa que es precisamente la que agrupa a las y los jóvenes que han abandonado sus estudios.
- Un 14% se reconoció como parte de la comunidad LGBTTTI; el 3% se autodescribe como indígena y un 5% se consideró afrodescendiente. Un 7% de los participantes planteó tener alguna condición de discapacidad. La principal actividad que realizan las personas participantes es el estudio con un 44.1%.
- El análisis de la dimensión **expectativas** permite plantear que los PILARES fueron la principal vía de difusión del Programa y la percepción de las personas encuestadas sobre la medida en que el programa PILARES Ciberescuelas le ayudaría a iniciar, continuar o concluir estudios de diferentes niveles o tipos educativos, fue altamente positiva. De la misma forma el nivel de confianza generado al inscribirse a un programa de gobierno fue valorado de forma satisfactoria por el 98.83% de la muestra quien distribuyó sus marcajes en las opciones muy alto, alto y medio.
- La **imagen** que se tiene del programa es satisfactoria; ya que el 91% de los encuestados tuvo una percepción positiva sobre la claridad, suficiencia y precisión de la información proporcionada.
- La **calidad de la gestión** fue valorada de forma positiva: el 91.7% de la muestra consideró que los trámites de ingreso fueron pocos y sencillos o los necesarios. El 91.7% de las personas encuestadas consideró que los talleres u otras actividades mantenían una calidad sostenida **siempre** y el 99.2% reconoció la amabilidad y el respeto como cualidades del trato recibido por los funcionarios encargados de la implementación del programa.
- La **calidad del beneficio** fue una dimensión valorada de forma satisfactoria en todos los indicadores que fueron tomados en consideración. El 89.5% de los encuestados

consideró que los servicios brindados por el programa responden **totalmente** a sus necesidades de superación; mientras que los aspectos que más contribuyeron al mejoramiento de la calidad de vida fueron los relativos al avance en el grado educativo (80.68%) y la satisfacción personal (58.38%). Las restantes opciones tuvieron porcentajes que fueron desde 32.55% en la toma de decisiones hasta 15.47% en mejoramiento de los ingresos. Resulta significativo el hecho de que todas las opciones resultaron valoradas. El 97.3% calificó los servicios otorgados por el programa como **muy buenos** (74.8%) y **buenos** (22.5%).

- La dimensión **contraprestación** analizó, en primer lugar, el aspecto relativo a los gastos generados por el programa. El 83% de los participantes en la encuesta consideró que el programa no le había generado gastos adicionales y solo un 17% expresó que sí. Los gastos más comunes resultaron ser los relativos a la compra de materiales y transporte. Un 58.8% apuntó que la participación en el programa había condicionado modificación de sus actividades cotidianas.
- La dimensión **participación y cohesión social** tuvo resultados muy interesantes; ya que al establecer una comparación entre la participación en actividades comunitarias antes y después de incorporarse al programa se pudo apreciar el cambio de opiniones: de un 19.6% en la opción antes a un 71.2% en la opción después. Como resultado hay un ascenso de 51.6 puntos porcentuales; en esa misma medida se desciende en los marcajes negativos. A la vez, el 72.4% de los participantes en la encuesta consideró que la participación en el programa había contribuido a la integración familiar y, aunque este es un resultado positivo, no debe obviarse el hecho de 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 construyan solidaridades.
- El nivel de **satisfacción** de los participantes en el aspecto referido al cumplimiento de sus expectativas resultó alto; ya que el 92.2% de los encuestados distribuyó sus marcajes en la opción mucho. El nivel de satisfacción con los servicios otorgados también tuvo resultados altamente positivos: el 99.7% seleccionó las opciones **totalmente satisfecho** (88.9%) y **parcialmente satisfecho** (10.8%); al igual que la valoración sobre la labor desarrollada por los servidores públicos con el 95.9% de los marcajes en las opciones 10 (66.4%); 9 (20.3%) y 8 (9.3%). La valoración integral del programa concentró el 96.2% de los marcajes en las categorías 10 (66.1%); 9 (20.8%) y 8 (9.2%); mientras que el indicador relativo a si se recomendaría a otras personas incorporarse al programa, también tuvo altos puntajes; ya que 925 personas usuarias se pronunciaron afirmativamente y solo 12 manifestaron la opinión contraria.
- La dimensión **quejas y sugerencias** arrojó que un 32.5% 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 prioritaria 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	Propuestas de mejora	área responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
1. Diagnóstico y planeación	1.1 Control y seguimiento	Continuar perfeccionando el desarrollo de la oferta educativa del programa social, optimizando su implementación a partir del análisis del monitoreo y supervisión que realizan del programa social.	Dirección de Educación Participativa y Comunitaria	Anual	Instrumentos de control del Programa y Plan de trabajo del área
2. Operación, producción y entrega de servicios	2.1 Criterios para la definición de metas de talleres y personas usuarias	Homologar, por parte del área responsable del programa criterios que se utilizarán para la determinación de metas de talleres y asesorías, de forma tal que no se produzcan interpretaciones distintas y que los datos reflejen exactamente lo que se hace.	Dirección de Educación Participativa y Comunitaria	Anual	Plan anual de trabajo, Informes trimestrales Información al SICOPI
	2.2 Capacitación a personas beneficiarias facilitadores de servicios para incorporar perspectiva de género	Implementar cursos, talleres o campañas sobre igualdad de género, prevención de la violencia de género y derechos humanos, dirigido principalmente a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios que se encuentran en los PILARES, con el fin de incorporar la perspectiva de género en las actividades que desarrollan.	Dirección de Educación Participativa y Comunitaria	Anual	Programa Anual de Capacitación del programa 2024

	2.3 Desarrollar mecanismos de información hacia BFC y personal que labora en PILARES	Elaborar, de acuerdo a las necesidades del programa, calendario para el desarrollo de las asambleas vecinales como una vía esencial para favorecer el diálogo y la participación activa y directa de las personas usuarias de los servicios y de comunidades aledañas a los PILARES	Dirección de Educación Participativa y Comunitaria y Dirección Operativa de Servicios Educativos	Anual	Plan de Trabajo Anual, Minutas de Asambleas realizadas
	2.4 Impulsar mecanismos que propicien una mayor participación comunitaria	Contar con medios de información que de manera periódica y oportuna comunique a las personas que colaboran en los PILARES líneas de acción o indicaciones institucionales.	Dirección de Educación Participativa y Comunitaria	Mensual	Circulares, minutas de reuniones
3. Cobertura, metas, montos y/o presupuesto	3.1 Mecanismos de difusión	Establecer mecanismos para que en los PILARES se divulguen las acciones y resultados del programa social a las personas usuarias y a las comunidades aledañas a los PILARES.	Dirección de Educación Participativa y Comunitaria	Mensual	documento que establezca mecanismos de difusión del programa
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	4.1 Sistemas de Información del Programa	Establecer y homologar el mecanismo y las características de monitoreo y supervisión de las actividades desarrolladas en el programa social, con el fin de realizar la toma de decisiones de las actividades a desarrollar a partir de los resultados obtenidos del monitoreo y supervisión.	Dirección de Educación Participativa y Comunitaria	Trimestral	Estrategia de supervisión y monitoreo
	4.2 Sistema de indicadores del programa	Revisar la matriz de indicadores del Programa Social para valorar la posibilidad de incluir alguno que analice el comportamiento cualitativo de las acciones realizadas	Dirección de Educación Participativa y Comunitaria	Anual	Reglas de Operación 2025

<p>5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias</p>	<p>5.1 Recabar opinión de personas usuarias</p>	<p>Revisar la factibilidad para que a través del Sistema de Información SIRI, se habilite un formulario para que las personas usuarias puedan emitir opinión o queja.</p>	<p>Dirección de Educación Participativa y Comunitaria</p>	<p>Anual</p>	<p>Implementación de sitio en el Sistema de Información SIRI</p>
<p>6. Resultados del programa</p>	<p>6.1 Seguimiento a la labor de los docentes y talleristas de las diferentes áreas</p>	<p>Establecer con la suficiente claridad y precisión las funciones principales de la figura de Subcoordinadores que ayudan en la supervisión y establecer mecanismos de coordinación (entre los niveles directivos y el equipo de supervisión) y solución de las observaciones que se van generando a partir de la supervisión</p>	<p>Dirección de Educación Participativa y Comunitaria</p>	<p>Anual</p>	<p>Plan anual de supervisión</p>

**SUBSISTEMA DE EDUCACIÓN COMUNITARIA
“PILARES”**

**CAPÍTULO II
PROGRAMA SOCIAL PILARES, 2023
SERVICIO EDUCACIÓN PARA LA AUTONOMÍA
ECONÓMICA**

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 PILARES, 2023 servicio Educación para la Autonomía Económica.

El Subsistema de Educación Comunitaria “PILARES” utilizó una estrategia metodológica para desarrollar el proceso de evaluación interna de cada uno de sus programas que ha implicado la asunción de una visión integral que moviliza metodologías mixtas (cuantitativas y cualitativas).

Los Lineamientos para la evaluación interna 2024, han reconocido la importancia de recuperar las voces de todos los actores involucrados en el diseño, la operación y el monitoreo de programas sociales (usuarios, beneficiarios o servidores públicos), por lo cual en este ejercicio se han tomado en cuenta los criterios esenciales de estos actores clave.

El ejercicio evaluativo se ha organizado a partir de la consideración de tres módulos que favorecen el análisis. En el primero se realiza una aproximación cuantitativa a las mediciones más relevantes establecidas en los instrumentos programáticos, así como las vinculadas al presupuesto, las metas, la cobertura o los indicadores de fin y propósito, entre otras.

Asimismo, en el segundo se presenta información cualitativa generada desde la perspectiva de las personas servidoras públicas vinculadas al Programa Social sobre aspectos clave del mismo, tales como el proceso de planeación, el diagnóstico, la operación y los resultados de la intervención.

Por último, en el tercero se realiza una aproximación cuanti-cualitativa a la satisfacción de las personas beneficiarias, a partir de la consideración de elementos fundamentales relacionados con las sugerencias de mejora y de cambio en el programa, la información relativa al procedimiento y los trámites de acceso, así como a las percepciones asociadas al esfuerzo y tiempo invertido para permanecer en el mismo, entre otros aspectos.

El desarrollo de cada uno de los módulos opera como capítulos interdependientes dentro de un informe que se estructura a partir de considerar los siguientes elementos:

I. Introducción

II. Objetivos y estrategia metodológica

III. Módulo de indicadores de resultados

a. Información de referencia

b. Información presupuestal

c. Análisis e indicadores

IV. Módulo de análisis cualitativo

V. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias y/o usuarias

VI. Hallazgos y sugerencias de mejora

VII. Anexos

III. MÓDULO DE INDICADORES DE RESULTADOS

3.1 INFORMACIÓN DE REFERENCIA

NOMBRE DEL PROGRAMA SOCIAL

PILARES, 2023 servicio Educación para la Autonomía Económica

UNIDADES RESPONSABLES

Periodo enero-julio 2023, Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación a través de la Coordinación General de Inclusión Educativa e Innovación

Periodo agosto-diciembre 2023, Subsistema de Educación Comunitaria “PILARES” a través de la Coordinación General

AÑO DE INICIO DEL PROGRAMA

2023

ÚLTIMO AÑO DE OPERACIÓN

No aplica ya que el programa sigue vigente

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Contribuir a que las personas, principalmente quienes habitan 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 y a la formación para el trabajo y/o autoempleo.

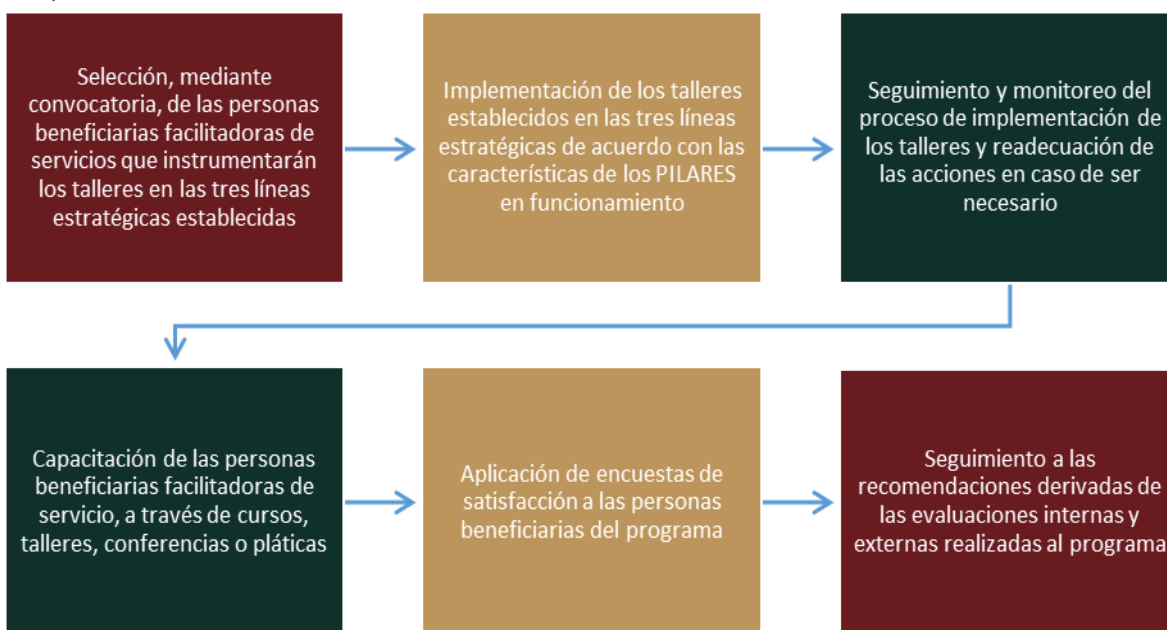
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 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 técnicas propias de un oficio, la formación para la organización, capacitación para la comercialización de productos y/o servicios, a través de la incorporación de personas beneficiarias facilitadoras de servicio que desarrollen las acciones ofrecidas en los PILARES.

- Desarrollar actividades para que las personas adquieran habilidades cognitivas, digitales, para la orientación educativa, y herramientas de interculturalidad y de inclusión de la diversidad funcional, a través de la incorporación de personas beneficiarias facilitadoras de servicio, que desarrollen actividades en PILARES.
- Desarrollar acciones comunitarias en colonias, barrios y pueblos de la Ciudad de México, para que se fortalezca el tejido social de la comunidad a través de la incorporación de personas beneficiarias facilitadoras de servicio, que desarrollen actividades ofrecidas en los PILARES.

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 implicaron el desarrollo de las acciones que se recogen a continuación:



Cada una de las acciones de la estrategia fueron sustentadas en un proceso de planeación que incluyó como columnas centrales el análisis de su ejecución y control. A ello contribuyó el 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.

En un corto plazo, las actividades en los PILARES se seguirán impartiendo en las 16 Alcaldías. Dichas actividades se diversifican en el trabajo en territorio, es decir, impartiendo talleres al interior de los espacios y actividades en línea. Aunado a esto, se realizarán eventos que fomenten la comercialización de productos como en las Ferias de emprendimiento que se llevaron a cabo durante el año 2023. Con esto se busca que las acciones educativas realizadas en materia de

Educación para la Autonomía Económica, brinden a las y los habitantes la oportunidad de contar con una oferta educativa que les permita el fortalecimiento de competencias para el trabajo y la posibilidad de desarrollar su Autonomía Económica.

A largo plazo, el programa pretende acompañar y desarrollar en las comunidades la reconstrucción del tejido social, la integración de la comunidad indígena en los procesos educativos y la disminución de las desigualdades por causa de género.

PADRÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS

En cumplimiento con lo establecido en el Artículo 34 fracción II de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México N° 1317 del 13 de marzo de 2024, el aviso por el que se dio conocer el enlace electrónico, donde podrán ser consultados los padrones de beneficiarios de los programas sociales a cargo del Subsistema de Educación Comunitaria “PILARES” correspondientes al ejercicio fiscal 2023, disponible en: <https://sec.pilares.cdmx.gob.mx/administracion/padrones>.

3.2 INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

3.2.1 CLAVE PRESUPUESTARIA:

E116 PILARES servicios Educación para la Autonomía Económica

3.2.2 PRESUPUESTO APROBADO Y EJERCIDO DEL PERIODO 2019-2020-2021-2022-2023 POR CAPÍTULO DE GASTO

Los montos aprobados y ejercidos correspondientes al ejercicio fiscal 2019, registrados en el sistema contable SAP-GRP del Área Funcional Programa “Puntos de Innovación, Libertad, Artes, Educación y Saberes de la Ciudad de México”, en los capítulos de gasto 1000 “Servicios Personales”, 2000 “Materiales y Suministros”, 3000 “Servicios Generales”, 4000 “Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas” y 5000 “Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles”, no es posible desagregarlos por Programa Social toda vez que el recurso se asignó y ejerció de manera global. Por tanto, el monto que se ofrece en estos capítulos es el correspondiente al Área funcional PILARES en su conjunto.

PRESUPUESTO APROBADO Y EJERCIDO POR CAPÍTULO DE GASTO, 2019		
CAPÍTULO DE GASTO	APROBADO	EJERCIDO
1000	\$26,325,000.00	\$14,163,061.20
2000	\$40,000,000.00	\$50,331,766.71
3000	\$0.00	\$19,887,000.00
4000	\$220,000,000.00	\$164,134,400.00
5000	\$349,570,000.00	\$173,327,004.15
Total	\$635,895,000.00	\$421,843,232.06

En la siguiente tabla se muestra el presupuesto que inicialmente fue aprobado para la operación del programa social PILARES, Educación para la Autonomía Económica en sus ediciones 2019-2020-2021-2022, así como el presupuesto que se ejerció durante dichos periodos.

PRESUPUESTO APROBADO Y EJERCIDO POR CAPÍTULO DE GASTO				
PERIODO 2019-2020				
CAPÍTULO DE GASTO	2019		2020	
	APROBADO	EJERCIDO	APROBADO	EJERCIDO
1000	-	-	\$0.00	\$0.00
2000	-	-	\$0.00	\$0.00
3000	-	-	\$0.00	\$0.00
4000	\$82,000,000.00	\$56,352,000.00	\$136,500,000.00	\$119,526,000.00
5000	-	-	\$97,182,138.00	\$0.00
Total	\$82,000,000.00	\$56,352,000.00	\$233,682,138.00	\$119,526,000.00

En el capítulo 1000 y 5000 la asignación de presupuesto es por áreas operativas y no por programa social, razón por la cual no se puede dar el monto específico destinado al Programa.

PRESUPUESTO APROBADO Y EJERCIDO POR CAPÍTULO DE GASTO				
PERIODO 2021-2022				
CAPÍTULO DE GASTO	2021		2022	
	APROBADO	APROBADO	APROBADO	EJERCIDO
1000			-	-
2000			-	\$ 20,880.00
3000			\$ 34,032,175.00	\$ 38,368,411.21
4000	\$126,107,000.00	\$126,107,000.00	\$ 126,107,000.00*	\$ 92,580,595.00
5000			-	-
Total	126,107,000.00	126,107,000.00	\$ 160,139,175.00	\$ 130,969,886.21

*A pesar de que se estableció en el Programa Operativo Anual un presupuesto de \$ 126,107,000.00, la suficiencia presupuestal para la ejecución del programa solo fue de 100,000,000.00.

PRESUPUESTO APROBADO Y EJERCIDO POR CAPÍTULO DE GASTO		
*PERIODO 2023		
CAPÍTULO DE GASTO	APROBADO	EJERCIDO
4000	\$100,000,000.00	\$91,933,608.00
Total	\$100,000,000.00	\$91,933,608.00

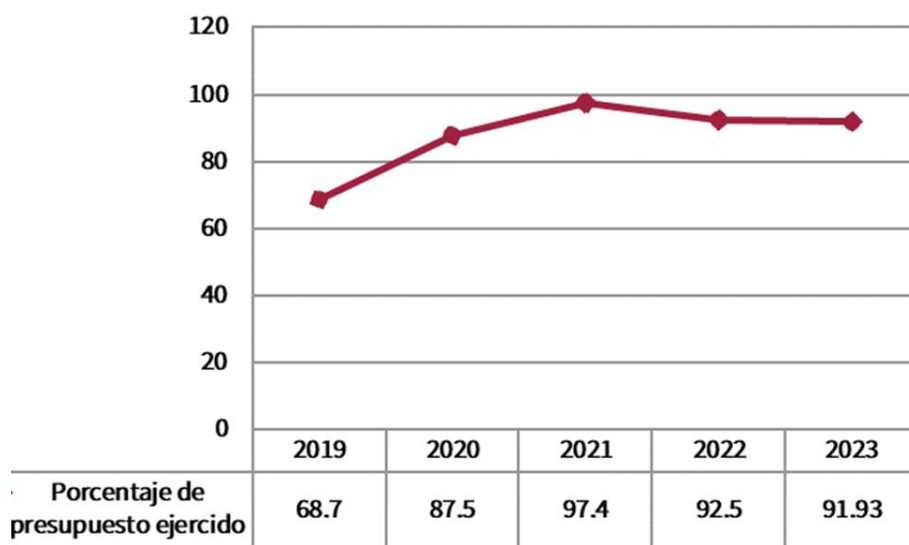
*Responsable del 1 de enero al 31 de julio del 2023 la SECTEI a través de la Coordinación General de Inclusión Educativa e Innovación. Responsable a partir de agosto del 2023 es el Subsistema de Educación Comunitaria "PILARES" a través de la Dirección de Educación Participativa y Comunitaria, y la Dirección de Autonomía Económica y Saberes.

Como se observa en la tabla, existe un incremento en las cifras relativas al presupuesto entre 2019 y 2020. Ello está relacionado con el número de PILARES que se programó aperturar en cada uno de los periodos y el número de beneficiarios facilitadores de servicios que se requerían para poder cubrir la oferta educativa. En 2021 hubo un ligero descenso en la asignación del presupuesto que,

entre otros factores, resultó ser un efecto de la pandemia de COVID 19 y en 2022 continuó la tendencia al descenso, pues a pesar de aprobarse un presupuesto de \$ 126,107,000.00 en el capítulo 4000, similar al del año anterior; la suficiencia presupuestal aprobada solo fue de 100,000,000.00 mdp.

En 2019, el presupuesto ejercido representó un 68.7% en relación con el aprobado; en 2020, un 87.5%; en 2021, se ejerció un 97.4% en relación con el aprobado; en 2022 se ejerció un 73,41% en relación con el aprobado y el 92.58% contra la suficiencia presupuestal real; y en 2023 se ejerció un 91.93% en relación con el aprobado para el servicio Educación para la Autonomía Económica.

Ejercicio del presupuesto 2019 – 2023



Algunas razones que permitirían explicar estos resultados son:

- Las características de los espacios (hay algunos en los que solo fue posible la instalación de uno de los talleres de Educación para la Autonomía Económica).
- La imposibilidad de prever con suficiente precisión los tiempos requeridos para la remodelación y/o construcción de los espacios, responsabilidad de la Secretaría de Obras y Servicios de la Ciudad de México.
- El cese de actividades presenciales obligó a reducir el número de convocatorias establecidas, por lo que el número de beneficiarios facilitadores de servicios que se incorporarían al programa social descendió y por ende, también se reajustó el presupuesto asignado (2020-2021 y parte de 2022, manteniendo el mismo presupuesto en el 2023).

- El programa ha tenido dificultades para captar el número de talleristas requeridos en oficios tales como plomería, carpintería y reparación de dispositivos electrónicos; dificultad que ha tratado de resolverse con rotaciones.
- La carencia de equipamiento en algunos talleres (herrería, carpintería y radio, audio y video) ha incidido en la baja incorporación al programa lo que ha afectado la cobertura de atención.

DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PRESUPUESTO 2023

DESGLOSE POR COMPONENTES

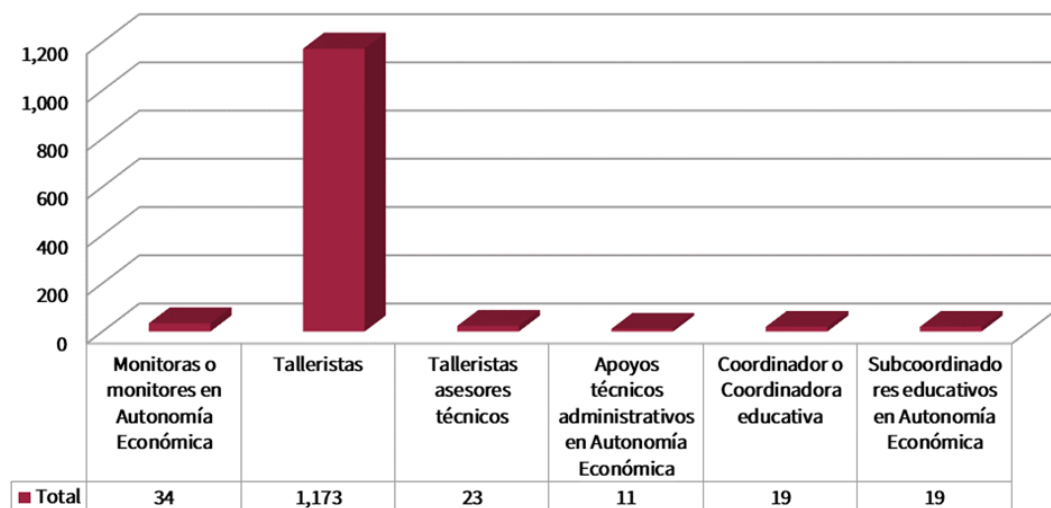
Para la operación de este programa en el servicio Educación para la Autonomía Económica, fueron designadas seis figuras principales: Monitores, talleristas, talleristas asesores técnicos, apoyos técnicos administrativos, coordinador educativo y subcoordinador educativo. En la siguiente tabla se muestra el desglose por figura:

Presupuesto mensual asignado por tipo de beneficiario ⁽¹⁾		
2023		
Tipo de beneficiario	Monto mensual por beneficiario	Número de beneficiarios (1)
Monitoras o monitores en Autonomía Económica	\$7,000	34
Talleristas	\$8,000	1,173
Talleristas asesores técnicos	\$9,000	23
Apoyos técnicos administrativos en Autonomía Económica	\$9,000	11
Coordinador o Coordinadora educativa	\$14,000	19
Subcoordinadores educativos en Autonomía Económica	\$9,000	19

(1) El número de figuras no coincide con la cifra acotada en las Reglas de Operación debido a las altas y bajas que se producen durante el año fiscal.

En 2023 se aprecia la siguiente tendencia: los talleristas asesores técnicos representan el 1,79% de quienes se dedican a acciones de asesoría y seguimiento académico; los talleristas, el 91,71%; los monitores, el 2,65%, los apoyos técnicos administrativos, el 0,86%, los coordinadores educativos, el 1,48% y los subcoordinadores educativos en Autonomía Económica, el 1,48%, ambas figuras de nueva creación se dedican a la supervisión y seguimiento en territorio. A pesar de la reducción en algunas figuras, el programa pudo operar; ya que el sistema de rotación ayudó a cubrir las necesidades de los espacios.

Distribución por tipo figura, 2023



NÚMERO DE MINISTRACIONES

En la tabla subsiguiente se desglosan las ministraciones máximas solicitadas por tipo de beneficiario facilitador de servicios del servicio Educación para la Autonomía Económica, así como el presupuesto ejercido en cada caso.

Ministraciones y presupuesto ejercido por tipo de beneficiario		
2023		
Tipo de beneficiario	Ministraciones	Presupuesto ejercido
Monitoras o monitores en Autonomía Económica	Hasta 12	\$1,407,276.00
Talleristas	Hasta 12	\$83,408,800.00
Talleristas asesores técnicos	Hasta 12	\$1,849,340.00
Apoyos técnicos administrativos en Autonomía Económica	Hasta 12	\$927,400.00
Coordinador o Coordinadora educativa	Hasta 11	\$2,560,920.00
Subcoordinadores educativos en Autonomía Económica	Hasta 11	\$1,779,872.00
Total		\$ 91,933,608.00

Para permitir la realización de las actividades de los PILARES durante el mes de enero de 2023, las Reglas de Operación establecieron que las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, que formaron parte del padrón del programa social “Educación para la Autonomía Económica en PILARES, 2022” durante el mes de diciembre del mismo año, podrán brindar atención y asesorías del 2 al 31 de enero de 2023, contabilizando 120 horas y sin menoscabo de su participación en los procesos de selección considerados para el programa social.

También es conveniente plantear que se utiliza la expresión “hasta” en el número de ministraciones debido a las altas y bajas que se producen durante el año, ya que no todas las figuras cobran la totalidad de ministraciones; sino aquellas correspondientes al periodo de su incorporación al programa social.

3.3 ANÁLISIS E INDICADORES

3.3.1 PRINCIPALES INDICADORES DE LA PROBLEMÁTICA PÚBLICA QUE ATIENDE EL PROGRAMA

La problemática pública que atiende el programa se enuncia de la siguiente forma: La construcción de una red de Puntos de Innovación, Libertad, Arte, Educación y Saberes (PILARES) es una estrategia de actuación integral que busca fortalecer el tejido social en las comunidades más vulnerables de la Ciudad de México. Esta propuesta 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. El propósito es que las comunidades se religuen y se creen condiciones de posibilidad para recuperar la tranquilidad y el buen vivir comunitarios, para que esto suceda es necesario, como se menciona, reconstruir el tejido social comunitario.

El tejido social se entiende como la configuración de vínculos sociales e institucionales que favorecen la cohesión y la reproducción de la vida social. Entre los factores determinantes que configuran el tejido social se encuentran los comunitarios que comprenden las relaciones de confianza y cuidado; la construcción de referentes de sentido y pertenencia y los acuerdos, por medio de los cuales se participa en las decisiones colectivas.

En congruencia con lo apuntado, el problema social que propone atender el programa “PILARES 2023” es el limitado acceso al ejercicio del derecho a la educación, así como a oportunidades de formación para el trabajo y/o autoempleo a lo largo de la vida, de las personas que habitan en barrios, colonias y pueblos con bajo y muy bajo índice de desarrollo social de la Ciudad de México, en especial las mujeres y personas jóvenes.

Los indicadores que permiten dar cuenta de esta problemática se encuentran dispersos y, en ocasiones están referidos al contexto nacional y no a la Ciudad de México. No obstante, la

consulta en variadas fuentes de información ha permitido discernir los siguientes parámetros de referencia:

- En la Ciudad de México el ingreso medio mensual de las mujeres es 32.8% menor que el que perciben los hombres (Instituto Nacional de las Mujeres, 2019).
- La situación de pobreza de las personas que habitan en barrios, pueblos y colonias con muy bajo o bajo índice de desarrollo social alcanza a 2 millones 317 mil mujeres de la Ciudad de México (DIE-EVALÚA, 2018).
- Las mujeres destinan en promedio 36.2 horas a la semana a actividades no remuneradas, entre las que se encuentran el cuidado de algún miembro de la familia y las actividades domésticas, mientras que los hombres invierten en estas mismas actividades 12.18 horas a la semana.

El CONEVAL estableció el **SISTEMA DE INDICADORES SOBRE POBREZA Y GÉNERO** que utiliza 30 indicadores distribuidos en nueve dimensiones para valorar esta situación, pero el mismo está referido al contexto nacional. (Pobreza y género en México: hacia un sistema de indicadores, recuperado en <https://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Paginas/Pobreza-y-genero-en-Mexico-2008-2018.aspx>)

A continuación, se presenta el análisis de la matriz de indicadores del Programa Social PILARES, 2023.

3.3.2 INDICADOR DE FIN

Derivado de que el programa PILARES, 2023 opera con dos servicios educativos, se diseñó el indicador de fin de acuerdo con la problemática a atender y se hace un análisis de los resultados del servicio de Educación para la Autonomía Económica.

INDICADOR DE FIN	
2023	
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de atenciones otorgadas en PILARES
DESCRIPCIÓN	El indicador representa el por ciento de atenciones en el servicio de Educación para la Autonomía Económica en el año
MÉTODO DE CÁLCULO	(Número de atenciones otorgadas en PILARES / Número de atenciones programadas en PILARES) x100
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Anual
SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente

INDICADOR DE FIN	
2023	
LÍNEA BASE	1,607,225 atenciones en el servicio de Educación para la Autonomía Económica
AÑO DE LÍNEA BASE	2023

Los resultados del *indicador de fin* muestran resultados satisfactorios derivado a que las personas usuarias que cursan algunos de los módulos o están recibiendo asesoría para su proyecto de autonomía económica acuden de manera regular.

3.3.3 INDICADOR DE PROPÓSITO

INDICADOR DE PROPÓSITO					
	2019	2020	2021	2022	2023
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de personas atendidas por el Programa	Porcentaje de personas atendidas por el Programa	Porcentaje de personas que concluyen el taller o alguno de los módulos de los talleres del Programa	Porcentaje de personas que concluyen el taller	Porcentaje de usuarios de la Ciudad de México que inician, avanzan o concluyen un nivel educativo o taller en PILARES
DESCRIPCIÓN	El indicador representa el porcentaje de personas que concluyen los diferentes cursos ofertados en relación con el número de personas inscritas y se orienta a detectar el grado de formación que alcanzan en función del desarrollo de su autonomía económica.	El indicador representa el porcentaje de personas que concluyen los diferentes cursos ofertados en relación con el número de personas inscritas y se orienta a detectar el grado de formación que alcanzan en función del desarrollo de su autonomía económica.	Del total de las personas inscritas en los talleres, este indicador de Propósito mostrará que al menos el 70% concluye talleres o módulos	Del total de personas que se incorporen a los talleres, este indicador de Propósito mostrará que al menos el 70% de ellos concluyan dichos talleres	100% de usuarios que se incorporan a los servicios educativos en PILARES, inician, continúan o concluyen y en un nivel o taller. 520,00 0
MÉTODO DE CÁLCULO	(Número de personas que concluyen cursos en 2019 / número de personas inscritas en el año) x 100	(Número de personas que concluyen talleres en 2020/número de personas inscritas en talleres en el año) x 100	(Número de personas que concluyen talleres o módulos /número de personas inscritas en talleres en el año) x 100	(Número de personas que concluyen talleres/Número de personas que se incorporan a los talleres en el año) x 100	(Número de usuarios que inician, avanzan o concluyen un nivel educativo o taller / Número de personas usuarias

					programados en PILARES) x 100
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Anual	Anual	Anual	Anual	Anual
SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	Ascendente	Ascendente	Ascendente	Ascendente
LÍNEA BASE	15,877 personas inscritas	38,448 personas usuarias	48,817 (En ROP se planteó el logro del 70% de quienes se incorporarán a los talleres, lo que representa alcanzar 34,172 personas)	84,000 personas que representan el 70% de la meta inicial de 120,000	140,000 personas que inician, avanzan o concluyen un nivel educativo.
AÑO DE LÍNEA BASE	2019	2020	2021	2022	2023
RESULTADO COMPARATIVO DEL INDICADOR	11.73%	83.22%	16,943 personas (Ello representa un 34.7% % de cumplimiento contra el total general previsto y 49.58 % en relación con el setenta por ciento de esa cifra que es lo que se planificó alcanzar)	35,859 personas de las que se inscribieron a talleres concluyeron algún módulo de los planificados. Hay personas que concluyeron más de un taller. Ello representa un 43% de cumplimiento en relación con la meta establecida.	149,784 personas usuarias que inician, avanzan o concluyen un nivel educativo.

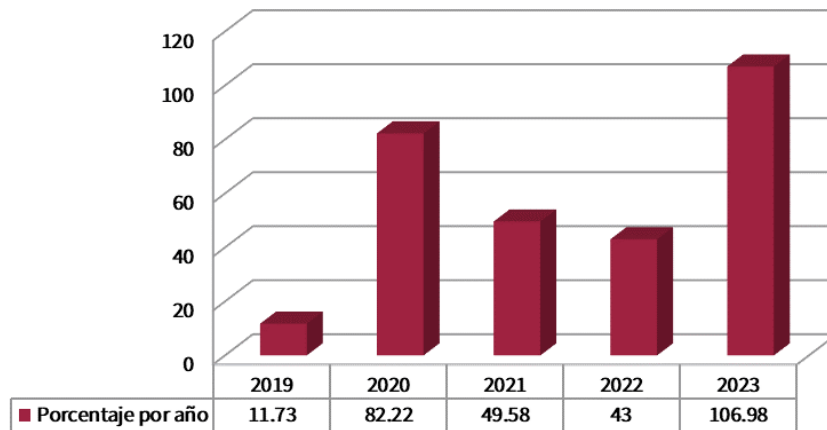
RESULTADO COMPARATIVO DEL INDICADOR ENTRE 2019- 2023:

RESULTADO COMPARATIVO DEL INDICADOR ENTRE 2019, 2020, 2021, 2022 Y 2023									
2019		2020		2021		2022		2023	
NÚMERO DE PERSONAS QUE CONCLUYERON TALLERES	NÚMERO DE PERSONAS INSCRITAS	NÚMERO DE PERSONAS QUE CONCLUYERON TALLERES	NÚMERO DE PERSONAS USUARIAS	NÚMERO DE PERSONAS QUE CONCLUYERON TALLERES	NÚMERO DE PERSONAS USUARIAS	NÚMERO DE PERSONAS QUE CONCLUYERON TALLERES	NÚMERO DE PERSONAS USUARIAS	NÚMERO DE PERSONAS QUE INICIAN, AVANZAN O CONCLUYEN UN TALLER	NÚMERO DE PERSONAS USUARIAS
1,863	15,877	22,130	26,914	16,943	34,172	35,859	84,000	149,784	140,000
11.73%		82.22%		49.58%		43%		106.98%	

*Para el año 2020, 2021 y 2022, se consideró que el 70% de las personas inscritas concluyeran un taller.

** Para el año 2023, se consideró que 100% de usuarios que se incorporan a los servicios educativos en PILARES, inician, continúan o concluyen un nivel o taller.

Porcentaje de cumplimiento del indicador, 2019 – 2023



Entre 2019 y 2020, a pesar de que se observa un avance, ello es un resultado relativo. Debe tomarse en cuenta que, producto de la pandemia de COVID 19, las actividades presenciales migraron a la modalidad en línea, lo que incidió en el avance observado en los procesos de culminación de talleres en 2020. En junio de 2021 el gobierno capitalino anunció el regreso seguro a las actividades presenciales de los PILARES; sin embargo, no significó una apertura al 100% de la capacidad de los espacios, por lo que se trabajó de una manera híbrida (variante presencial y en línea).

Los resultados obtenidos en 2021 y 2022 reflejan el reto que tiene ante sí el programa. Sobre todo, si se toma en cuenta que el indicador de propósito representa su objetivo central, la razón de ser del mismo y que debe indicar el efecto directo sobre la población o área de enfoque. Este efecto es aún insuficiente en relación con los fines esenciales de la estrategia PILARES. A pesar de tener un incremento de usuarios, estos no concluyen los talleres ya que están interesados más en abordar temas específicos que puedan brindar herramientas concretas para el desarrollo de habilidades. Este hecho debe condicionar los procesos de planificación del programa en el sentido de considerar los ciclos de terminación de talleres, no sólo en su estado más ideal (cinco módulos de un mes aproximado cada uno); sino los ciclos más cortos (conclusión de un módulo), o los de formación de una habilidad específica. Solo así el indicador dará cuenta de lo que realmente acontece en la práctica.

Para el año 2023, se realiza una modificación respecto de los años anteriores, donde se considera la variedad de personas que se integran como usuarios a las actividades de Educación para la Autonomía Económica, así como los intereses de éstas. En el entendido de que hay usuarios que desean cubrir necesidades específicas, se abrió la posibilidad de que se concluya de uno a los 5 módulos que comprende el plan de trabajo de los talleres, o que haya usuarios que se integren a una actividad con la finalidad de resolver un problema específico de su propio interés.

3.3.4 INDICADORES DE COMPONENTE 2023

La matriz de indicadores de resultado (MIR) del Programa Social recoge trece indicadores. A continuación, se plantea el cumplimiento de los referidos a los indicadores de componentes y actividades del servicio de Educación para la Autonomía Económica. En 2023 se determinó la inclusión de un indicador de componente los cuales reflejan los resultados en las tres líneas estratégicas del programa:

CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE COMPONENTE 2023	
CATEGORÍA	COMPONENTE 3
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de usuarios que reciben talleres otorgados en Educación para la Autonomía Económica, en las opciones otorgadas
DESCRIPCIÓN	Del total de personas usuarias (520,000), este indicador de Componente 3 mostrará que el 27% (140,400) los usuarios reciben talleres de alguno de los talleres de los campos formativos.
MÉTODO DE CÁLCULO	$(\text{Número usuarios que reciben talleres en las opciones otorgadas} / \text{Número total de usuarios que reciben talleres}) \times 100$
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Semestral
SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente
META ANUAL	140,400
RESULTADO	149,784
% DE CUMPLIMIENTO	106.68%

El cumplimiento del indicador tuvo un resultado satisfactorio en el caso de los talleres de Educación para la Autonomía Económica en tanto que los esfuerzos se enfocaron en hacer promoción de los talleres y la flexibilidad de tomar actividades que les permitan a los usuarios, realizar proyectos diversos de acuerdo con los tiempos de que disponen para realizarlos. Así, todas las personas interesadas en las actividades, iniciaron, continuaron o concluyeron los módulos que conforman el plan de trabajo. En este tipo de talleres, el desarrollo de las

actividades corresponde a procesos de formación tanto de habilidades o técnicas propias de un oficio, como de la conformación de sociedades comerciales en las categorías de emprendimientos, que pueden construirse con un solo usuario, y de conformación de sociedades cooperativas que requieren tener, al menos, cinco integrantes para llevar a cabo los procesos de constitución y en la capacitación para la comercialización de productos y/o servicios.

3.3.5 INDICADORES DE ACTIVIDADES

Asimismo, se consideraron cuatro indicadores de actividades cuyo cumplimiento se refleja en la siguiente tabla:

CATEGORÍA	ACTIVIDAD 1	ACTIVIDAD 2	ACTIVIDAD 3	ACTIVIDAD 4
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicio incorporadas al programa PILARES.	Porcentaje de personas beneficiarias facilitadoras de Servicios capacitadas	Porcentaje de usuarios que avanzan o concluyen un taller en cualquiera de sus modalidades.	Porcentaje de proyectos de autonomía económica concluidos.
DESCRIPCIÓN	Del total de personas beneficiarias facilitadoras de servicios programadas, este indicador de Actividad 1 mostrará el porcentaje de incorporación es	Del total de personas beneficiarias facilitadoras de servicios programadas, este indicador de Actividad 2 mostrará que al menos el 80% de personas se capacitan	Del total de personas usuarios que se inscriben en un taller de Educación para la Autonomía Económica este indicador de Actividad 3 mostrará que al menos 60% de personas avanzan o concluyen el taller en cualquiera de sus modalidades	Del total de proyectos programados este indicador de Actividad 4 mostrará que al menos 70% de proyectos de autonomía económica se realizarán
MÉTODO DE CÁLCULO	(Número de personas beneficiarias facilitadoras de servicio incorporadas/ Número de	(Número de personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios capacitadas / Número de	(Número de usuarios que avanzan o concluyen un taller en cualquiera de sus	(Número de proyectos de autonomía económica concluidos /Número de proyectos de

CATEGORÍA	ACTIVIDAD 1	ACTIVIDAD 2	ACTIVIDAD 3	ACTIVIDAD 4
	personas beneficiarias facilitadoras de servicio programadas) x 100	personas BFS programadas para capacitaciones) x 100	modalidades/ Número de usuarios programados que avanzan o concluyen un taller en cualquiera de sus modalidades) x100	autonomía económica programados) x100
FRECUENCIA DE MEDICIÓN*	Trimestral	Semestral	Semestral	Semestral
SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	Ascendente	Ascendente	Ascendente
META ANUAL	933	829	84,000	525
RESULTADO	1,001	1,279	11,935	461
% DE CUMPLIMIENTO	107.28%	150.66%	14.20%	87.80%

Los indicadores de actividad 1 y 2 estuvieron referidos a la labor de las personas beneficiarias facilitadores de servicios. En el primero de ellos se valoraron los resultados del proceso de captación de las figuras que impartirían al frente de los diferentes talleres que oferta el programa. En este sentido, se alcanzó el 107.28% y el 150.66% de cumplimiento, respectivamente.

Los dos restantes indicadores de actividad dan cuenta del avance y la conclusión de los talleres, indicador que se calcula con la entrega de constancias de participación a los beneficiarios finales que logran concluir sus talleres en cada una de las líneas estratégicas establecidas. En éste se constató que se requiere hacer ajustes en la planificación para incorporar diferentes tipologías de talleres (con cinco módulos, con un módulo, de habilidades específicas, etc.). En el caso de la actividad cuatro, se alcanza el 87.80% de proyectos de autonomía económica concluidos ya que el proceso que se sigue para conformar un emprendimiento conlleva una serie de requisitos, con los que los usuarios comienzan a familiarizarse en los diferentes talleres tanto de Formación para la organización productiva, como de Capacitación para la comercialización de productos y/o servicios.

En ambos casos, es de singular relevancia porque da cuenta de las personas que logran concluir el ciclo completo de preparación y obtienen su constancia de que lo han finalizado; por lo que el programa deberá perfeccionar sus estrategias en este sentido. No hay un número amplio de personas que concluyan los cinco módulos que componen los talleres de aprendizaje de oficios;

ya que algunas se acercan a los PILARES para perfeccionar una técnica o algún tema en específico y no necesariamente para transitar por todos los contenidos del taller. Al darse este tipo de procesos, todos ellos deberán ser consignados para que las personas usuarias puedan ser acreedoras a una constancia de participación.

3.3.6 METAS FÍSICAS

3.3.6.1 BIENES Y/O SERVICIOS

Para que accedan al ejercicio del derecho a la formación para el trabajo y/o autoempleo uno de los servicios fundamentales que otorga el Programa son los talleres para fomentar el desarrollo de la autonomía económica de las personas, prioritariamente de las mujeres, en función de generar ingresos y recursos propios a partir de la capacitación para acceder al trabajo remunerado en igualdad de condiciones que los hombres. Los mismos se organizan, como ya se ha apuntado, en tres grandes rubros: el aprendizaje de técnicas propias de un oficio, formación para la organización productiva y capacitación para la comercialización de productos y/o servicios.

TALLERES QUE SE OFERTAN EN CADA UNA DE LAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS		
TALLERES DE TÉCNICAS PROPIAS DE UN OFICIO	TALLERES DE FORMACIÓN PARA LA ORGANIZACIÓN PRODUCTIVA	TALLERES DE CAPACITACIÓN PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
Carpintería	Emprendimiento	Estrategias de comercialización
Confección textil	Estrategias para la creación de cooperativas	Fotografía de producto
Diseño de imagen y cosmetología		Logos e identidad de marca
Elaboración de material didáctico		
Electricidad y reparación de dispositivos electrónicos		
Gastronomía y panadería		
Herrería y aluminería		
Huertos urbanos y cosecha de agua de lluvia		
Joyería y accesorios		
Plomería		
Radio, audio y video		
Serigrafía		

En la tabla que se incluye a continuación se presenta el comportamiento de la programación y ejecución de los talleres durante los años 2020, 2021, 2022 y 2023. No fue posible hacer una comparación con el año 2019, debido a que no se realizó una programación de este aspecto.

TALLERES PROGRAMADOS Y EJECUTADOS EN 2020-2021-2022-2023								
TIPO DE TALLER	2020		2021		2022		2023	
	PROGRAMADO	EJECUTADO	PROGRAMADO	EJECUTADO	PROGRAMADO	EJECUTADO	PROGRAMADO	EJECUTADO
Aprendizaje de técnicas propias de un oficio	500	289	706	934	1,250	2,745	1,250	3,768
Formación para la organización productiva		36	92	153	660	447	660	398
Capacitación para la comercialización de productos y/o servicios		136	312	559	736	804	736	929
TOTALES	500	461	1,110	1,646	2,646	3,996	2,646	5,095

En 2021 se superó el número de talleres programados en los tres campos formativos debido, principalmente, a que la meta programada se realizó en función de las condiciones que prevalecían por la pandemia que continuaba activa en el momento de la planeación anual. Cabe mencionar que el modelo híbrido proporcionó ventajas en la conclusión de ciertos talleres, a pesar de las condiciones sanitarias que prevalecieron durante más de la mitad del 2021.

En el año 2022, a pesar de que con relación al total de talleres programados hubo un sobrecumplimiento de 151%, los relativos a la línea estratégica **Organización productiva y prestación de servicios** no cumplieron con la meta establecida: sólo alcanzaron el 67.72% de lo programado. Los motivos que condicionaron esta situación vienen dados porque la estructura de los emprendimientos y la formación de sociedades cooperativas no es un aprendizaje como el de Técnicas propias de un oficio. Los primeros requieren de procesos que van más allá de tener en cuenta la información técnica de un determinado contenido. Sus características son diferentes y, aunque la temporalidad de los cursos es menor, la culminación del proceso, regularmente, responde a un verdadero interés por conformar un emprendimiento y darle seguimiento a su propio producto. En el caso de las sociedades cooperativas, para avanzar, se requiere tener ciertas condiciones que no todos los usuarios cubren en su totalidad.

En 2023, la programación de los talleres fue la misma que el año pasado debido a que no hubo incremento en el número de personas beneficiarias facilitadoras de servicios tipo tallerista. Es importante señalar que el campo de **Formación para la organización productiva** no alcanzó la meta programada dada la dificultad de los usuarios para generar emprendimientos que cumplan con las características necesarias o que conformen cooperativas.

Además de lo anterior, resulta procedente conocer cómo fue el comportamiento de la demanda de talleres por parte de las personas usuarias del programa:

USUARIOS POR TIPOS DE TALLERES	
Talleres de técnicas para el aprendizaje de oficios	Número de usuarios
Carpintería	5,185
Confección textil	14,735
Diseño de imagen y cosmetología	11,236
Elaboración de material didáctico	3,103
Electricidad y reparación de dispositivos electrónicos	13,625
Gastronomía y panadería	14,098
Herrería y aluminería	2,581
Huertos urbanos y cosecha de agua de lluvia	18,529
Joyería y accesorios	12,589
Plomería	7,389
Radio, audio y video	2,057
Serigrafía	4,780
SUBTOTAL	109,907
Talleres de formación para la organización productiva y prestación de servicios	Número de usuarios
Emprendimiento	9,094
Estrategias para la creación de cooperativas	4,526
SUBTOTAL	13,620
Talleres de capacitación para la comercialización de productos y servicios	Número de usuarios
Estrategias de comercialización	8,551
Fotografía de producto	8,520
Logos e identidad de marca	9,186
SUBTOTAL	26,257
TOTAL	149,784

La distribución de las personas usuarias en cada una de las tipologías de talleres se muestra en la siguiente gráfica:



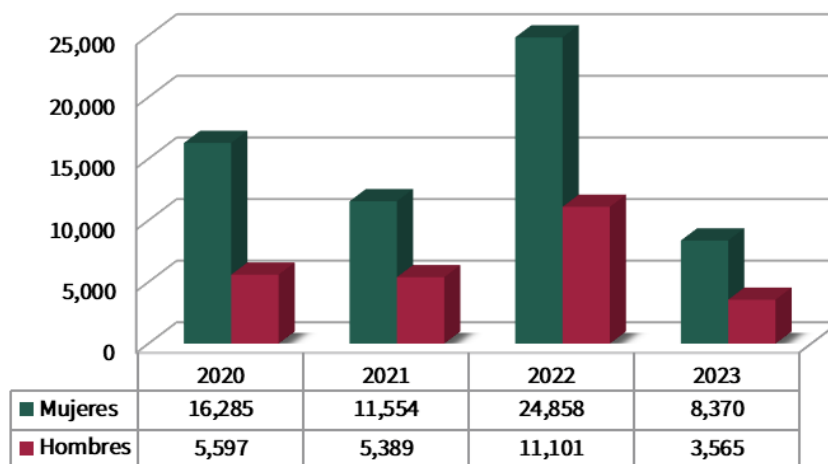
Los **Talleres de técnicas para el aprendizaje de oficios** tuvieron una gran afluencia de personas usuarias 73.37% del total; mientras que los de formación para la organización productiva y prestación de servicios alcanzaron el 9.09% y los de capacitación para la comercialización de productos y servicios, 17.53%. En el primero de estos grupos los talleres de mayor demanda fueron huertos urbanos y cosecha de agua de lluvia, confección textil, gastronomía y panadería, electricidad y reparación de dispositivos electrónicos, joyería y accesorios y diseño de imagen y cosmetología que concentraron el 77.17% del total de usuarios. Emprendimiento representó el 66.77% del segundo grupo; mientras que Logos e identidad de marca agrupó el 34.98% de los asistentes al tercer grupo y resultó ser el de mayor demanda.

En la siguiente tabla se presentan los datos de conclusión de talleres por parte de las personas usuarias:

AÑO	MUJERES QUE CONCLUYEN TALLERES	%	HOMBRES QUE CONCLUYEN TALLERES	%
2020	16,285	74.40%	5,597	25.57%
2021	11,554	68%	5,389	32%
2022	24,858	69%	11,101	31%
2023	8,370	70%	3,565	30%

*No se incluyó 2019 por no contar con los datos respectivos.

Personas usuarias que concluyeron el taller, 2020 – 2023



Existe una tendencia a que el mayor número de participantes y de personas que concluyen talleres de Educación para la Autonomía Económica sean mujeres, ello en correspondencia con el objetivo del Programa. En los cuatro años que se consignan se han capacitado 61,067 mujeres lo que representa el 70% del total.

En cuanto a las capacitaciones, que es otro de los servicios que deben otorgarse, en este caso a los beneficiarios facilitadores de servicios, no se elaboró un plan por parte del área en 2022. Sin embargo, este proceso se desarrolló a través de la utilización de dos vías fundamentales: la participación en capacitaciones convocadas por otras secretarías y entidades y la que fue programada por los Talleristas Asesores Técnicos para homologar conocimientos y técnicas consideradas dentro de cada una de las especialidades.

En cuanto a la primera línea se consignaron cinco capacitaciones otorgadas por el Instituto de Capacitación para el Trabajo, la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo, la Secretaría de Desarrollo Económico, la Secretaría de las Mujeres y L'Oreal- Casa Gaviota respectivamente. En ellas participaron 349 talleristas los cuales obtuvieron certificación. Junto a ellos concluyeron sus cursos mujeres usuarias de las diferentes áreas temáticas del programa que eran las principales destinatarias de los mismos.

Además de ello, en la segunda línea, los Talleristas Asesores Técnicos ofrecieron asesorías a personas beneficiarias facilitadoras de servicios de todas las especialidades para homologar sus conocimientos sobre técnicas o temáticas específicas de los contenidos que abordan en los talleres. Se ofrecieron 70 sesiones en línea en los meses de marzo y abril de 2022 que abarcaron un total de 136 horas.²

En el 2023 por el proceso de transición de la Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación al Subsistema de Educación Comunitaria “PILARES” se llevaron a cabo capacitaciones individuales atendiendo las necesidades de los talleristas que así lo requirieran; asimismo no hubo vinculaciones con otras instituciones.

Esta es una actividad que requiere especial atención por cuanto los beneficiarios facilitadores de servicios requieren perfeccionar su formación didáctica pedagógica, así como profundizar en el desarrollo de sus habilidades digitales y de las relativas a las temáticas específicas de los talleres que imparten.

Un aspecto que no ha sido lo suficientemente valorado en ejercicios evaluativos anteriores ha sido el resultado de las Ferias de Emprendimiento. Ellas son el principal vehículo de difusión de los logros que se alcanzan en una de las líneas temáticas fundamentales del servicio de Educación para la Autonomía Económica: Formación para la organización productiva. En el año 2022 se realizaron 22 ferias en diferentes PILARES de la Ciudad de México y en el 2023 se siguió implementando la misma estrategia realizándose 75 Ferias de Emprendimiento, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

² En estos aspectos se profundiza aún más en el Módulo de Análisis Cualitativo de este propio informe.

FERIAS DE EMPRENDIMIENTO 2023				
N°	FECHA	PILARES O LUGAR	NOMBRE DEL EVENTO	EMPRENDIMIENTOS
1	Junio	Pelón Osuna	2do Aniversario de Pelón Osuna / Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	20
2	Julio	Alcaldía Xochimilco	XochimilCoop 2023	32
3	Julio	Benito Juárez y Liberalismo Mexicano	2do Aniversario del PILARES Benito Juárez y Liberalismo Mexicano / Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	17
4	Agosto	Tierra y Libertad	Bazar Aniversario Tierra y Libertad	33
5	Agosto	San Pedro Atocpan	Capacitación PRO MUJER	46
6	Septiembre	Eduardo Galeano	Bazar Empréndete / Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	6
7	Septiembre	San Lucas Xochimanca	Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	20
8	Septiembre	Virgilio Caballero	Día Mexicano	11
9	Septiembre	San Andrés Tetepilco	Expo Bazar San Andrés Tetepilco / Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	17
10	Septiembre	Topiltzin	Convivio Septiembre PILARES Topiltzin	4
11	Septiembre	Coltongo	Torneo taekwondo / Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	9
12	Septiembre	Revolución	Expo Bazar Emprendedores Kermes Patria	12
13	Septiembre	San Lorenzo Tlacoyucan	Tarde mexicana / Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	7
14	Septiembre	Frida Kahlo	PILARES a la Mexicana	17
15	Septiembre	Huayatlá	Emprende en tu barrio	34
16	Septiembre	Plateros 1 Francisco Toledo	Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	36

FERIAS DE EMPRENDIMIENTO 2023				
N°	FECHA	PILARES O LUGAR	NOMBRE DEL EVENTO	EMPRENDIMIENTOS
17	Septiembre	San Pedro Atocpan	Feria-Kermés de la Independencia	5
18	Septiembre	Candelaria	Bazar Fiesta Mexicana	10
19	Septiembre	General Lázaro Cárdenas	Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	96
20	Septiembre	Úrsulo Galván	Aniversario de PILARES Úrsulo Galván	4
21	Octubre	La Comuna Iztapalapa	1er Aniversario PILARES La Comuna Iztapalapa	56
22	Octubre	Acahualtepec	Pasarela "Confeccionando Telas " Hecho en PILARES	14
23	Octubre	Lomas de la estancia	2do aniversario PILARES Lomas de la Estancia	15
24	Octubre	San Felipe de Jesús I	Torneo de ajedrez y Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	29
25	Octubre	San Francisco Tultenco	Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	17
26	Octubre	Cooperemos Pueblo	Feria de emprendimiento "Encuentro de Becarios"	17
27	Octubre	Magdalena de las Salinas	16avo mercadito de consumo local "Hecho en PILARES"	30
28	Octubre	Purísima	Hecho en PILARES y bailongo sabroso 4° Aniversario del PILARES	4
29	Octubre	Frida Kahlo	"Mijka Iluitl: Fiesta de Día de muertos" de PILARES Frida Kahlo	28
30	Octubre	San Lucas Xochimanca	Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	20
31	Octubre	Vasco de Quiroga	Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	35
32	Octubre	Margarita Maza de Juárez	Feria de Trueque	15

FERIAS DE EMPRENDIMIENTO 2023				
N°	FECHA	PILARES O LUGAR	NOMBRE DEL EVENTO	EMPRENDIMIENTOS
33	Octubre	Raúl Álvarez Garín	Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	24
34	Octubre	San Juan Tepepan	Feria de emprendimiento "Encuentro de Becarios"	42
35	Octubre	Quetzalcóatl	Evento Dia de Muerto	9
36	Octubre y Noviembre	Olivar del conde	Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	22
37	Noviembre	Taxqueña	Mi bazar comunitario	32
38	Noviembre	San Lorenzo Tlacoyucan	Aniversario PILARES San Lorenzo Tlacoyucan	10
39	Noviembre	Rosario Ibarra de Piedra	Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	39
40	Noviembre	Bosque de Tláhuac	Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	30
41	Noviembre	Jalalpa Tepito	Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	38
42	Noviembre	La Muela	Evento Revolucionario	17
43	Noviembre	Revolución	Kermes Revolucionaria	9
44	Noviembre	Virgilio Caballero	Pasarela Creando e Hilando Sueños	15
45	Noviembre	Mixquic	Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	21
46	Noviembre	Quetzalcóatl	Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	9
47	Noviembre	Paulo Freire	Bazar los emprendedores de Paulo	14
48	Noviembre	San Andrés Tetepilco	2do Aniversario San Andrés Tetepilco	15
49	Noviembre	Coltongo-Prohogar	2do Festival Xolotl / Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	22

FERIAS DE EMPRENDIMIENTO 2023				
N°	FECHA	PILARES O LUGAR	NOMBRE DEL EVENTO	EMPRENDIMIENTOS
50	Noviembre	Av. del Taller	Bazar	7
51	Diciembre	Cerro Azul	Posada Navideña y Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	28
52	Diciembre	La Muela	Sabores y aromas Navideños	8
53	Diciembre	Magdalena de las Salinas	Bazar navideño Hecho en PILARES	18
54	Diciembre	San Felipe de Jesús I	Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	24
55	Diciembre	Valle de Luces	Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	19
56	Diciembre	Bosque de Aragón	Evento de Cierre de actividades 2023 Pilares Bosque de Aragón	17
57	Diciembre	Olivar del conde	Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	28
58	Diciembre	Tlacopan	Bazar navideño Hecho en PILARES	5
59	Diciembre	Ramón Corona y Richard Wagner	Verbena Navideña PILARES	54
60	Diciembre	Tepantongo	Pasarelas y muestras de trabajo hecho en PILARES	11
61	Diciembre	Virgilio Caballero	Evento navideño hecho en PILARES	10
62	Diciembre	Frida Kahlo	Posada Frida Kahlo Hecho en PILARES	15
63	Diciembre	Ixtlahuacán	Bazar aniversario Tierra y Libertad / Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	14
64	Diciembre	Revolución	Expo Bazar Emprendedores Cierre navideño Hecho en PILARES	9
65	Diciembre	Antonio Helguera	Feria de emprendedoras/es y cooperativas	16
66	Diciembre	Deportivo Juventino Rosas	Cierre de actividades	4

FERIAS DE EMPRENDIMIENTO 2023				
N°	FECHA	PILARES O LUGAR	NOMBRE DEL EVENTO	EMPRENDIMIENTOS
67	Diciembre	José Revueltas	Festividades por Cierre de Año y Posada	5
68	Diciembre	Real de San Martín	Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	18
69	Diciembre	Eduardo Galeano	Festividades por Cierre de Año y Posada	9
70	Diciembre	Atlampa	Cierre de actividades / Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	8
71	Diciembre	Cantera	Fiesta Navideña 2023	12
72	Diciembre	Plateros	Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	6
73	Diciembre	Paulo Freire	Bazar los Reyes Hecho en Pilares	12
74	Diciembre	Cuauhtepic	Festival Navideño	5
75	Diciembre	Margarita Maza de Juárez	Feria de emprendimiento Hecho en PILARES	15
TOTAL				1,461*

*** SE REPITEN LOS EMPRENDIMIENTOS PORQUE EN OCASIONES PARTICIPAN EN MÁS DE UNA FERIA.**

Dadas las oportunidades de crecimiento de ciertos emprendedores hubo algunos que participaron regularmente en más de una feria.

3.3.6.1 MONTOS ENTREGADOS

Los montos entregados al programa fueron distribuidos entre las diferentes figuras de los beneficiarios facilitadores de servicios. En 2019 existieron jefas de taller, talleristas, monitores y apoyos técnicos; en 2020, 2021 y 2022 se sustituyó la figura de jefas de taller por la de talleristas asesores técnicos. En el 2023 se integran dos nuevas figuras educativas para el seguimiento en territorio, las cuales son coordinador educativo y subcoordinador educativo en autonomía económica.

TIPO DE BENEFICIARIO	2019	2020	2021	2022	2023
Jefas de taller	\$9,000	-	-	-	-
Tallerista asesor técnico	-	\$9,000	\$9,000	\$9,000	\$9,000
Tallerista	\$8,000	\$8,000	\$8,000	\$8,000	\$8,000
Monitores	\$7,000	\$7,000	\$7,000	\$7,000	\$7,000
Apoyos Técnicos Administrativos	\$8,000	\$9,000	\$9,000	\$9,000	\$9,000
Coordinador educativo	-	-	-	-	\$14,000
Subcoordinadores educativos en Autonomía Económica	-	-	-	-	\$9,000

La relación entre los apoyos aprobados y entregados; así como entre los montos aprobados y ejercidos se presenta de la siguiente forma:

AÑO	N° APOYOS APROBADOS	N° APOYOS ENTREGADOS*	MONTO APROBADO	MONTO EJERCIDO
2019	1,205	818	\$82,000,000.00	\$56,352,000.00
2020	1,851	1,551	\$136,500,000.00	\$119,526,000.00
2021	1,287	1,692	\$126,107,000.00	\$122,837,000.00
2022	1,026	1,400	\$100,000,000.00	\$92,580,595.00
2023	1,037	1,279	\$100,000,000.00	\$91,933,608.00

* Los apoyos entregados no coinciden de forma exacta con los apoyos aprobados debido al movimiento de altas y bajas que se produce al interior del programa durante el año fiscal.

Como se observa en la tabla existe una diferencia entre el total de apoyos aprobados y los entregados, lo cual está condicionado por los movimientos que se producen de altas y bajas al interior del programa dentro de cada año fiscal. En términos monetarios estos cambios significaron que, en 2019, de un presupuesto inicial de \$82, 000,000.00 millones de pesos, solo fueron erogados \$56, 352,000.00 (el 68.7% de lo planificado). En 2020, se aprobó un presupuesto de \$136, 500,000.00, pero solo fueron entregados \$119, 526,000.00 (87.56%). Por su parte, en 2021 se ejerció un 97.4% en relación con el aprobado que fue de \$126, 107,000.00. En 2022, se planteó una suficiencia presupuestal de \$100,000,000.00 la cual se ajustó a \$93,414,595.00 en las modificaciones a ROP del mes de noviembre de 2022. Sin embargo, sólo se ejerció un total de \$92,580,595.00. En 2023, el presupuesto asignado al servicio de Educación para la Autonomía Económica fue de \$100,000,000.00 del cual se ejerció un 91.9%.

3.3.7 ANÁLISIS Y EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA

En la Ciudad de México existe un total de 3, 905,767 de personas que habitan en colonias, barrios y pueblos con índices de desarrollo social bajo y muy bajo (INEGI 2015). De ellas, 1, 893,289 son mujeres y constituyen la población objetivo del servicio. La finalidad del mismo se orienta a contribuir al desarrollo de la autonomía económica preferentemente de las mujeres que habitan

en los barrios, colonias y pueblos con bajo y muy bajo índice de desarrollo social de la Ciudad de México, a través de acciones educativas para el aprendizaje de oficios, la formación para la organización productiva y capacitación para la comercialización de productos y/o servicios.

Sin embargo, el hecho de dar preferencia a las mujeres, no excluye que se pueda atender a quien solicite incorporarse al programa con independencia de su sexo. En las metas físicas planteadas en las ROP 2023 se determinó que se daría atención hasta a 140,000 personas beneficiarias finales.

Estas personas recibieron los servicios por parte de beneficiarios facilitadores de servicios (talleristas asesores técnicos, talleristas, monitores, apoyos técnicos administrativos, coordinadores educativos y subcoordinadores educativos en Autonomía Económica) a los cuales se les entregó un apoyo económico por su labor. Estos son los que integran el padrón de beneficiarios que se publica anualmente en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México. En 2023 la meta de BFS fue de 1,037.

De acuerdo con la filosofía del programa social, no se establece como obligatorio que las personas se inscriban o registren para poder participar en las actividades que se ofrecen, por lo que no se cuenta con los datos necesarios para la conformación de un padrón de usuarios. Las cifras que se ofrecen sobre esta figura han sido tomadas de los datos que proporciona el Sistema Integral de Registro del programa.

Sin embargo, anualmente se ha elaborado el padrón de Beneficiarios Facilitadores de Servicios, en el cual, según lo establecido en el Artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, se indica nombre, edad, sexo, unidad territorial y delegación. El mismo puede ser consultado en las siguientes direcciones electrónicas:

<https://www.sectei.cdmx.gob.mx/convocatorias-sectei/padrones-beneficiarios>

<https://sec.pilares.cdmx.gob.mx/administracion/padrones>

A) DISTRIBUCIÓN POR SEXO

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

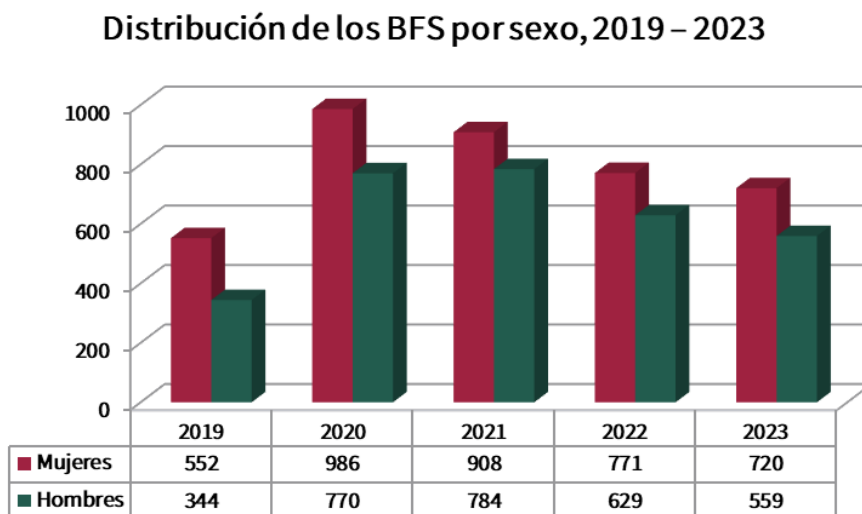
Personas beneficiarias del programa por sexo									
2019-2021									
Tipo de beneficiario	2019			2020			2021		
	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total
Beneficiarias Facilitadores de Servicios	552	344	896	986	770	1,756	908	784	1,692

Personas beneficiarias del programa por sexo 2019-2021									
Tipo de beneficiario	2019			2020			2021		
	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total
Personas usuarias	29,165	11,724	40,889	27,790	10,658	38,448	52,341	17,397	69,738
TOTAL	29,717	12,068	41,785	28,776	11,428	40,204	53,249	18,181	71,430

*En el caso de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios se observa una diferencia entre la meta declarada en las ROP y el total que aparece en el Padrón. Ello se debe a las bajas y altas que se producen durante el periodo.

Personas beneficiarias del programa por sexo 2022-2023						
Tipo de beneficiario	2022			2023		
	M	H	Total	M	H	Total
Beneficiarias Facilitadores de Servicios	771	629	1,400	720	559	1,279
Personas usuarias	103,307	44,285	147,592	107,938	41,846	149,784
Total	104,078	44,914	148,992	108,658	41,405	151,063

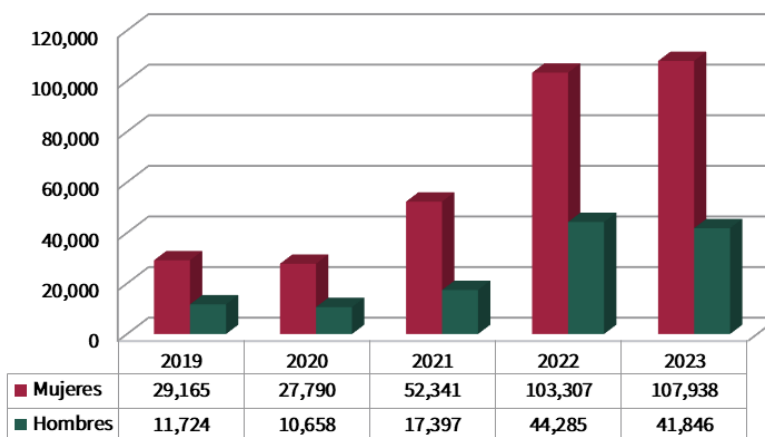
En los gráficos siguientes se muestra la distribución de los beneficiarios facilitadores de servicios y de las personas usuarias en los periodos analizados:



En el caso de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios existe una tendencia sostenida a que el mayor número son mujeres. Desde la creación del programa los porcentajes de incorporación han tenido los siguientes comportamientos: 61,6%; 56,1%; 53,6%, 55,07% y 56.29%, lo que evidencia que más del 50% de las figuras son mujeres en todos los años.

El total de las personas usuarias que se han incorporado al programa ha tenido el siguiente comportamiento:

Distribución de las personas usuarias por sexo, 2019 – 2023



En los cinco años de operación del programa 446,451 personas han sido beneficiadas con los servicios que se ofrecen. De ellas, el 71.79% son mujeres. Lo anterior guarda estrecha correspondencia con uno de los propósitos del programa: fomentar la inclusión educativa principalmente de mujeres, contribuyendo a la búsqueda de la equidad social y de género.

B) DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE BENEFICIARIOS (FACILITADORES, BENEFICIARIOS DIRECTOS, USUARIOS)

La incorporación de los BFS y las personas usuarias ha tenido el siguiente comportamiento durante los diferentes años de operación del programa:

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS DEL PROGRAMA POR TIPO DE BENEFICIARIO EN EL PERIODO 2019-2023					
TIPO DE BENEFICIARIO	CANTIDAD				
	2019	2020	2021	2022	2023
Beneficiarios facilitadores de servicios	896	1,756	1,692	1,400	1,279
Usuarios	40,889	38,448	69,738	147,592	149,784
TOTAL	41,785	40,204	71,430	148,992	151,063

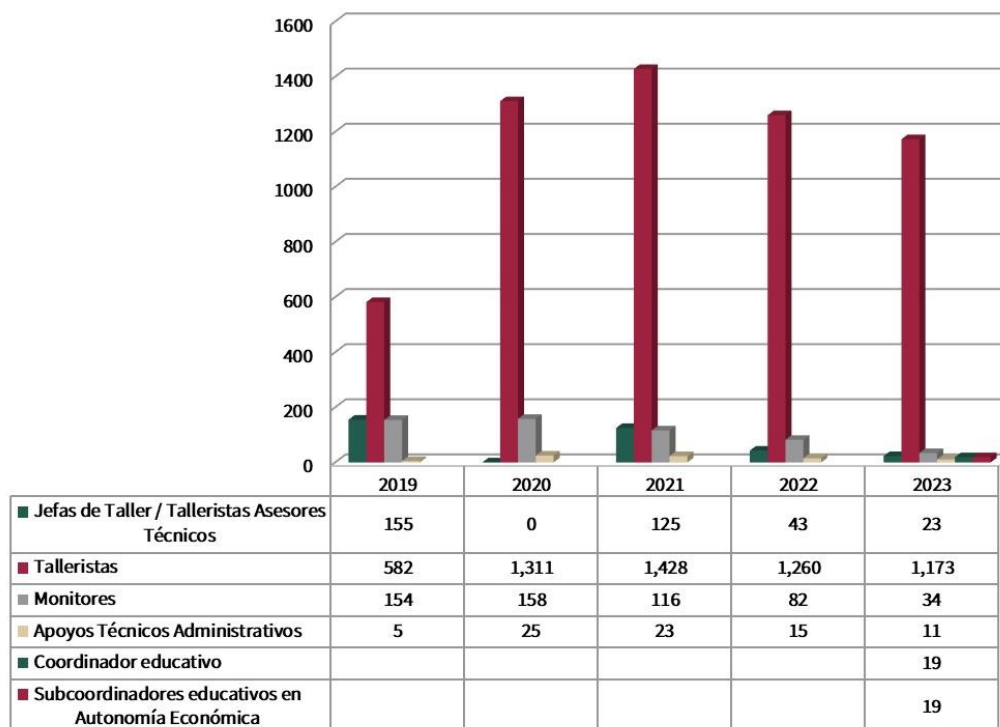
Por su parte, los beneficiarios facilitadores de servicios se distribuyeron de la siguiente forma según el tipo de figura:

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS DEL PROGRAMA POR TIPO DE BENEFICIARIO EN EL PERIODO 2019-2023					
TIPO DE BENEFICIARIO	CANTIDAD				
	2019	2020	2021	2022	2023
Jefas de Taller/Talleristas Asesores Técnicos	155	262*	125	43	23
Talleristas	582	1,311	1,428	1,260	1,173
Monitores	154	158	116	82	34
Apoyos Técnicos Administrativos	5	25	23	15	11
Coordinador educativo	NA	NA	NA	NA	19
Subcoordinadores educativos en Autonomía Económica	NA	NA	NA	NA	19
TOTAL**	896	1,756	1,692	1,400	1,279

*Las Jefas de Taller que participaron durante el mes de enero y recibieron una ministración, se engloban en el número de Talleristas Asesores Técnicos

** La cifra de BFS no es exactamente la que aparece en las metas planteadas en ROP, debido a que se producen altas y bajas que hacen fluctuar los datos establecidos.

Distribución por tipo de beneficiario en el periodo, 2019-2023



La distribución muestra que la mayor concentración está en la opción talleristas quienes son los que se encargan directamente de brindar la oferta educativa. En 2019 representaron el 65%, el 74.6% en 2020; el 84.3% en 2021, el 90% en 2022 y el 72% en 2023. Es decir, el crecimiento de esta última figura es ostensible de un año a otro, a excepción de 2023, cuando la incorporación de dos nuevas figuras educativas y lo que presupuestalmente esto representa, afecta el porcentaje de talleristas que se incorporan al servicio de Educación para la Autonomía Económica.

C) DISTRIBUCIÓN POR TERRITORIO (ALCALDÍA Y COLONIA)

La distribución territorial de las personas facilitadoras de servicios y usuarias tuvo el siguiente comportamiento:

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA POR ALCALDÍA 2019-2023										
ALCALDÍA	PERSONAS BENEFICIARIAS FACILITADORAS DE SERVICIOS*					PERSONAS USUARIAS				
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
Álvaro Obregón	71	142	139	113	122	7,613	5,176	6,145	10,971	14,419
Azcapotzalco	42	62	61	60	53	2,448	1,009	2,605	7,273	5,498
Benito Juárez	16	38	37	31	24	167	421	705	1,843	2,352
Coyoacán	16	34	42	75	75	313	713	3,825	9,043	9,239
Cuajimalpa de Morelos	43	99	101	87	12	3,373	1,533	1,239	965	939
Cuauhtémoc	59	113	104	37	72	4,123	2,833	3,481	7,938	8,962
Gustavo A. Madero	128	254	229	199	204	7,451	6,080	8,012	24,561	25,474
Iztacalco	55	95	87	75	65	2,779	2,768	3,849	5,948	6,458
Iztapalapa	169	328	299	239	241	5,187	5,394	13,225	30,384	29,503
La Magdalena Contreras	21	47	53	50	36	1,568	1,435	2,533	2,960	2,702
Miguel Hidalgo	18	39	40	36	24	386	476	1,804	2,736	2,810
Milpa Alta	26	39	47	45	39	724	1,483	2,654	8,086	4,883

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA POR ALCALDÍA 2019-2023										
ALCALDÍA	PERSONAS BENEFICIARIAS FACILITADORAS DE SERVICIOS*					PERSONAS USUARIAS				
	2019	2020	2021	2022	2023	2019	2020	2021	2022	2023
Tláhuac	59	122	109	81	75	2,511	4,021	6,732	11,838	9,632
Tlalpan	74	131	130	107	85	485	1,986	3,555	6,569	8,259
Venustiano Carranza	60	125	122	91	70	1,752	2,170	4,467	6,780	6,417
Xochimilco	39	88	92	74	82	9	950	4,907	9,697	12,237
TOTALES	896	1,756	1,692	1,400	1,279	40,889	38,448	69,738	147,592	149,784

* La cifra de BFS no es exactamente la que aparece en las metas planteadas en ROP, debido a que se producen altas y bajas que hacen fluctuar los datos establecidos.

Las alcaldías que sobresalen por contar con un mayor número de beneficiarios facilitadores de servicios en 2022 y 2023 fueron: Iztapalapa, Gustavo A. Madero, Álvaro Obregón, Tlalpan y Xochimilco; mientras que la mayor concentración de personas usuarias se presentó en las alcaldías de Iztapalapa, Gustavo A. Madero, Álvaro Obregón, Tláhuac, Xochimilco y Coyoacán. Ello guarda congruencia con el objetivo de la política social que es atender a personas que habitan en zonas que históricamente han sido marginadas de la inversión pública y que presentan obstáculos para ejercer de manera plena sus derechos.

D) DISTRIBUCIÓN POR NIVEL DE ESCOLARIDAD:

En este aspecto solo se cuenta con información sobre los beneficiarios facilitadores de servicios, los cuales presentaron la siguiente situación:

NIVEL DE ESCOLARIDAD	JEFAS DE TALLER	TALLERISTAS ASESORES TÉCNICOS			TALLERISTAS			MONITORES			APOYOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Secundaria	37	26	1	184	268	211	44	45	37	0	0	0	
Medio Superior	48	76	27	210	382	439	76	72	48	2	2	0	
Superior o Profesional	67	141	87	181	611	709	33	39	30	3	19	18	
Posgrado	3	19	10	7	50	69	1	2	1	0	4	5	
TOTAL	155	262	125	582	1,311	1,428	154	158	116	5	25	23	

*Las Jefas de Taller que participaron durante el mes de enero y recibieron una ministración, se engloban en el número de Talleristas Asesores Técnicos.

NIVEL DE ESCOLARIDAD	TALLERISTAS ASESORES TÉCNICOS		TALLERISTAS		MONITORES		APOYOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Secundaria	0	0	292	316	22	8	0	0
Medio Superior	8	3	277	289	36	10	4	4
Superior o Profesional	34	20	684	566	24	16	11	7
Posgrado	1	0	7	2	0	0	0	0
TOTAL	43	23	1,260	1,173	82	34	15	11

NIVEL DE ESCOLARIDAD	COORDINADORES EDUCATIVOS	SUBCOORDINADORES EDUCATIVOS EN AUTONOMÍA ECONÓMICA
	2023	2023
Secundaria	0	0
Medio Superior	0	6
Superior o Profesional	19	13
Posgrado	0	0
TOTAL	19	19

En los cinco años de operación del programa existe un predominio de que la mayoría de las personas integrantes de la figura Tallerista Asesor Técnico se concentró en los niveles superior o profesional y medio superior. Similar comportamiento se observó en el caso de los talleristas, sobre todo a partir de 2020 y hasta la actualidad, donde las mayores concentraciones se ubicaron en el nivel superior o profesional y en el medio superior. Esta figura es la de mayor presencia dentro del programa. En el caso de los monitores y por la naturaleza de la función que desempeñan, la mayor concentración se ubicó en los niveles medio superior o superior profesional. Los apoyos técnicos administrativos solo constituyen aproximadamente el 1 % del total de las figuras, más del 60% de los que habían laborado en esta actividad contaban con nivel superior o profesional. Por último, los coordinadores todos tienen en el nivel superior o profesional y los subcoordinadores el 32% tiene el nivel medio superior y el 68% tienen el nivel superior o profesional.

En todos los casos analizados se dio cumplimiento a los requisitos planteados en las Reglas de Operación.

E) DISTRIBUCIÓN POR OCUPACIÓN O TIPO DE OCUPACIÓN:

Según el Artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal el padrón de beneficiarios indicará nombre, edad, sexo, unidad territorial y delegación; por ello, no se cuenta con datos para analizar la distribución por ocupación.

F) DISTRIBUCIÓN POR GRUPOS DE EDAD

DISTRIBUCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS FACILITADORAS DE SERVICIOS POR RANGO DE EDAD EN EL PERIODO 2019-2021													
RANGO DE EDAD	JEFAS DE TALLER		TALLERISTAS			MONITORES			APOYOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS			TALLERISTAS ASESORES TÉCNICOS	
	2019	2020	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2020	2021
18 a 22	2	1	22	58	39	12	10	3	0	0	0	4	4
23 a 27	8	5	80	209	204	21	18	14	2	3	2	21	11
28 a 32	21	16	94	264	282	31	34	20	0	4	5	35	26
33 a 37	24	24	69	176	210	21	22	16	0	8	6	11	19
38 a 42	24	22	64	136	156	21	18	13	2	4	6	12	17
43 a 47	26	23	76	138	160	12	11	12	0	2	1	15	17
48 a 52	20	16	75	127	137	17	18	17	0	0	0	9	9
53 a 57	14	15	47	86	89	8	11	6	0	3	1	10	9
58 a 62	13	12	35	66	87	6	8	10	1	1	2	4	8
63 a 67	3	2	17	42	49	4	6	3	0	0	0	1	1
68 a 72	0	1	3	9	13	1	1	1	0	0	0	1	3
73 a 77	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	2	1
TOTALES	155	137	582	1,311	1,428	154	158	116	5	25	23	125	125

*Datos del padrón de beneficiarios.

DISTRIBUCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS FACILITADORAS DE SERVICIOS POR RANGO DE EDAD EN EL PERIODO 2022-2023								
RANGO DE EDAD	TALLERISTAS		MONITORES		APOYOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS		TALLERISTAS ASESORES TÉCNICOS	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
18 a 22	38	14	3	0	0	1	0	0
23 a 27	174	117	5	4	1	0	3	2
28 a 32	228	210	13	7	6	2	14	2
33 a 37	181	187	10	5	4	4	7	5
38 a 42	138	129	6	2	2	2	8	7

DISTRIBUCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS FACILITADORAS DE SERVICIOS POR RANGO DE EDAD EN EL PERIODO 2022-2023								
RANGO DE EDAD	TALLERISTAS		MONITORES		APOYOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS		TALLERISTAS ASESORES TÉCNICOS	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
43 a 47	143	135	12	5	0	0	6	2
48 a 52	140	118	17	5	0	1	1	3
53 a 57	88	107	8	4	0	0	2	1
58 a 62	86	86	5	2	2	0	1	0
63 a 67	34	53	3	0	0	1	1	0
68 a 72	9	14	0	0	0	0	0	1
73 a 77	1	3	0	0	0	0	0	0
TOTALES	1,260	1,173	82	34	15	11	43	23

DISTRIBUCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS FACILITADORAS DE SERVICIOS POR RANGO DE EDAD EN EL PERIODO 2023		
RANGO DE EDAD	COORDINADORES EDUCATIVOS	SUBCOORDINADORES EDUCATIVOS EN AUTONOMÍA ECONÓMICA
	2023	2023
18 a 22	0	0
23 a 27	0	2
28 a 32	9	6
33 a 37	5	6
38 a 42	0	3
43 a 47	2	1
48 a 52	1	0
53 a 57	0	0
58 a 62	1	0
63 a 67	1	1
68 a 72	0	0
73 a 77	0	0
TOTALES	19	19

Como se observa en la tabla, en los cuatro años la distribución de los distintos tipos de figura se concentró, en la mayoría de los casos, en los rangos de edad comprendidos entre los 23 y los 52 años.

Por su parte, en el caso de las personas usuarias, la distribución por rangos de edad se comportó de la siguiente forma:

DISTRIBUCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS POR RANGO DE EDAD 2019-2023					
RANGO DE EDAD	PERSONAS USUARIAS				
	2019	2020	2021	2022	2023
-15	8,808	2,732	203	0	0
15 a 19	4,249	3,504	6,804	20,594	19,996
20 a 24	2,602	5,374	10,373	17,288	15,579
25 a 29	2,680	4,733	9,815	15,514	14,110
30 a 34	2,701	3,711	7,913	13,445	12,734
35 a 39	2,835	3,388	7,363	12,705	12,065
40 a 44	2,782	3,289	6,966	12,306	11,576
45 a 49	3,030	3,084	5,569	12,488	12,415
50 a 54	2,932	2,586	4,684	11,924	12,914
55 a 59	2,794	2,345	3,943	10,435	11,714
60 a 64	2,493	1,871	2,923	9,103	10,916
65 a 69	1,666	1,028	1,780	6,341	8,241
70 a 74	824	467	811	3,331	4,385
75 a 79	295	224	458	1,449	2,088
80 a 84	148	79	103	493	774
85 a 89	47	26	21	129	197
90+	3	7	9	47	80
TOTALES	40,899	38,488	69,738	147,592	149,784

Un 21,5% de las personas usuarias en 2019 se concentró en el rango de edad de menos de quince años, cifra que descendió a un 7% en 2020. En el primer periodo de operación del programa niñas, niños y adolescentes que asistían con sus padres a talleres relativos a la confección de artesanías, alimentos, etc.; también fueron considerados como parte de la población beneficiaria. En 2021 el mayor número de personas usuarias se reportó en el rango de edad que comprende los 20 y 39 años lo que representó un 51% de la población total atendida en ese año. En 2022 y 2023 los participantes se ubican en el rango de 15 a 19 años y las mayores concentraciones estuvieron desde los 15 y hasta los 59 años de edad. Para 2023 también se eliminó el registro de personas menores.

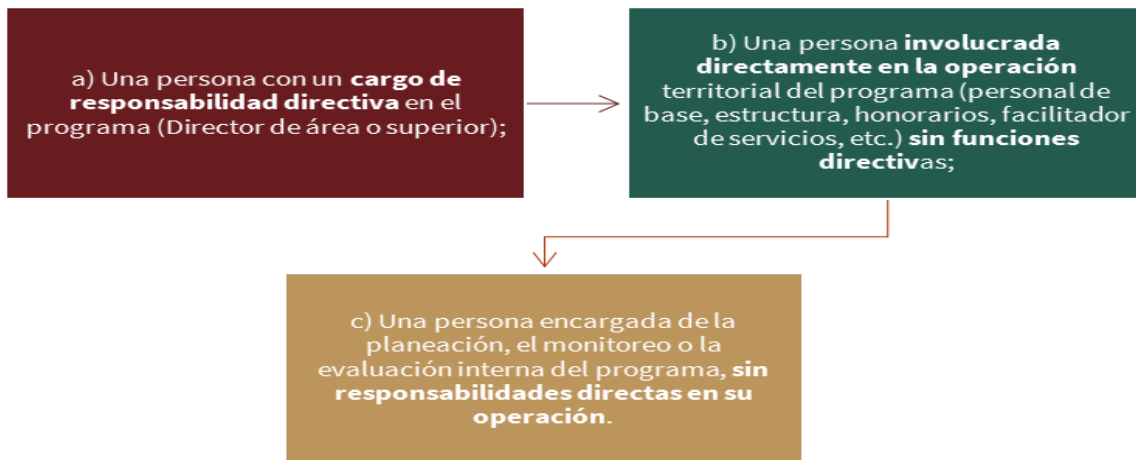
g) DISTRIBUCIÓN CON BASE EN OTRAS CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS Y/O USUARIAS EN CASO DE CONTAR CON INFORMACIÓN AL RESPECTO:

No se cuenta con información al respecto

IV. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO

Los Lineamientos para la evaluación interna 2024 emitidos por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México, plantean que este módulo genera información sobre las percepciones, visiones y propuestas de servidores públicos vinculados al programa, en aspectos clave de su diseño, operación y resultados.

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



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

La Dirección de Autonomía Económica y Saberes (DAES) y la Subdirección de Educación para la Autonomía Económica (SEAE) estudió los lineamientos para la evaluación interna y designó al personal que respondería el cuestionario para el servicio de Educación para la Autonomía Económica. (Anexo 1. Cuestionario de entrevista)

PERSONA CON CARGO DE RESPONSABILIDAD DIRECTIVA	PERSONA INVOLUCRADA DIRECTAMENTE EN LA OPERACIÓN TERRITORIAL DEL PROGRAMA SIN FUNCIONES DIRECTIVAS	PERSONA SIN RESPONSABILIDAD DIRECTA EN LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA
1 Subdirector de Área	1 persona implicada en la operación territorial del programa	1 persona que colabora en los procesos de elaboración de ROP y evaluaciones internas

4.1 DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN

En esta dimensión fueron incluidas dos preguntas relativas a los documentos, fuentes de información o registros administrativos que se han añadido en el último ejercicio fiscal y los avances relativos a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de planeación del programa.

En cuanto a la pregunta referida a los ***avances que se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de planeación del programa*** (definición de estrategias generales, elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo, calendarización, etcétera).

El cambio relevante en el ejercicio 2023 fue que los programas sociales de Autonomía Económica y Ciberescuelas se unieron en unas solas reglas de operación, lo cual en términos de elaboración de materiales dedicados a la planeación, ejecución y rendición de cuentas de los denominados “servicios”, representó un obstáculo debido a las especificidades en características y operación de cada uno.

En contraste, se fortaleció el tema del seguimiento y supervisión territorial a través de la creación de dos nuevos tipos de persona beneficiaria facilitadora de servicios, denominada: Coordinadores y/o coordinadoras y Subcoordinadores y/o subcoordinadoras de Autonomía Económica, en ambos casos son figuras cuyas funciones se centran en la supervisión en campo, tanto de las estrategias y activaciones específicas implementadas por la entonces Dirección de Educación Inclusiva, Intercultural y Bilingüe como el quehacer diario de las y los talleristas en el cumplimiento de actividades, horarios e implementación de planes y programa de estudio.

En cuanto a la elaboración de planes de trabajo, se adecuaron de acuerdo con las necesidades captadas por talleristas y talleristas asesores técnicos. También se llevaron a cabo modificaciones en las áreas de Formación para la organización productiva y Capacitación para la comercialización de productos y/o servicios. Esta adecuación fue la de fortalecer el área de emprendimiento, llevando a cabo, como prueba piloto, la impartición de las disciplinas a modo de incubadora. Esta modificación se realiza con la finalidad de formar equipos de trabajo que apoyen los nuevos emprendimientos y que éstos, a su vez, cuenten con el apoyo necesario de diferentes áreas.

Además, se planearon actividades temáticas en los talleres de Gastronomía y panadería y Confección textil, las cuales se replicaron en los PILARES que cuentan con estos talleres, teniendo como objetivo promover las acciones educativas del servicio de Educación para la Autonomía Económica.

Sobre los ***documentos, fuentes de información o registros administrativos que se han añadido en el último ejercicio fiscal para atender la necesidad de monitorear la evolución del problema o el estado de la población afectada*** hubo coincidencia en señalar que los documentos, sistemas y mecanismos de control interno utilizados por el servicio durante el 2023, sería viable agregar

los registros de las observaciones realizadas por las figuras de supervisión territorial para verificar los datos reportados en el denominado Sistema Único de Registro de Información (SIRI). Aunado a lo anterior, tener acceso a documentos sectorizados por colonia acerca de la evolución de la tasa de desempleo y autoempleo, principalmente, entre las mujeres.

4.2 PRODUCCIÓN Y ENTREGA DE RESULTADOS, BIENES Y/O SERVICIOS

En este aspecto fueron incluidas tres preguntas relacionadas con los ajustes o cambios necesarios en los procesos de producción y entrega de bienes y/o servicios.

En la primera pregunta relativa a los ***avances que se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de producción y entrega de bienes y/o servicios*** se refirió que, la creación de un nuevo tipo de Persona Beneficiaria Facilitadora dedicada al seguimiento y operación territorial.

La Coordinación General organizó el Festival PILARES, el cual se llevó a cabo del 7 al 10 de diciembre en el Monumento a la Revolución, se convocó a más de 60 mil personas. En este Festival se presentaron diversas actividades y talleres de Autonomía Económica, de las cuales cabe destacar la pasarela monumental donde participaron más de 600 usuarios que modelaron sus prendas confeccionadas en el taller de Confección textil.

En el aspecto relativo para los próximos ejercicios fiscales ***qué se necesita cambiar o modificar los mecanismos de difusión de las acciones y resultados del programa*** se necesitan homologar y consolidar las estrategias y mecanismos de difusión, no sólo de este programa, sino de los demás que forman parte de PILARES para mostrar resultados conjuntos e integrales. Por lo que el Subsistema tendría que establecer la unificación la operación de sus componentes.

En cuanto a las medidas que se han establecido para impactar positivamente en la población objetivo o usuaria por sexo y/o forme de los grupos de diversidad sexual, se adecuó la Carta de obligaciones y actividades que firman todos los beneficiarios facilitadores de servicios; la cual, en el inciso 11 indica: “Promover un ambiente libre de violencia en cualquiera de sus manifestaciones y el diálogo como solución pacífica de conflictos, procurando la cohesión comunitaria, para esto, me comprometo a tomar alguno de los cursos impartido por la Secretaría de las Mujeres de la Ciudad de México.” En esta serie de cursos existen también aquellos relacionados a la diversidad sexual.

4.3 SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LAS ACTIVIDADES

En este aspecto fueron incluidas cuatro preguntas relacionadas con los aspectos que se enuncian a continuación: avances que se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del

programa; efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver; avances respecto a las necesidades de fortalecer los sistemas de información que apoyan la operación del programa y opiniones sobre si los indicadores de resultado del programa son adecuados, así como los cambios que se propondría para mejorar la calidad de estos indicadores.

La primera pregunta estuvo relacionada con conocer los **avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa**. La persona directiva del programa se refirió a que la Coordinación General de PILARES, ha implementado un Sistema de Registro de Información (SIRI), mismo que sigue en proceso de mejora y en donde se da seguimiento de las atenciones otorgadas en los diferentes servicios y en los usuarios, lo que permite tener un referente cuantitativo del programa y puede ser considerado como un elemento de evaluación.

Aunado a esto, con las nuevas figuras, Coordinadores y Subcoordinadores, las cuales dan seguimiento y monitoreo en una zona territorial específica, lo cual ayuda a conocer e involucrarse con facilidad en el contexto de cada PILARES en el que se encuentran asignados los talleristas, generando cohesión comunitaria.

Sobre los **efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver** se coincide en los siguiente:

- La supervisión territorial y su intervención en el proceso de difusión de eventos, activaciones y estrategias temáticas, así como la recolección de informes; se realizaron de acuerdo con las indicaciones de la Coordinación General y se pudieron resolver de manera favorable. Sin embargo, la sistematización de los resultados del trabajo de territorio, hasta 2024 se han podido organizar y establecerse como un indicador cualitativo interno del programa en comento.
- La presencia de los Coordinadores y Subcoordinadores desestabilizó en un inicio a los Talleristas del servicio de Autonomía Económica, sin embargo, la relación entre estas figuras fue complementándose hasta lograr ver en ellos un apoyo en las dificultades que enfrentan en los PILARES, cotidianamente.

En el acápite correspondiente a los **avances que se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a las necesidades de fortalecer los sistemas de información que apoyan la operación del programa** el denominado SIRI a cargo de la Coordinación General de Subsistema PILARES ha ido evolucionando y aunque está en proceso de mejora, representa una herramienta cuantitativa que la Coordinación General toma como referente para el seguimiento de talleres, Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios y para la implementación de eventos. Para ello los

Coordinadores y Subcoordinadores han apoyado en darle seguimiento a aquellos talleristas con números bajos, particularmente analizando el motivo de estos y resultados, generando estrategias que reviertan esta situación, apoyándose de acuerdo a las necesidades con los Talleristas asesores técnicos.

Por último, en este apartado se indagó sobre la **medida en que los indicadores de resultados del programa son adecuados y los cambios que se propondrían para mejorar su calidad**. Los tres entrevistados plantearon que los indicadores eran adecuados, sin embargo, fue complejo diseñar indicadores que respondieran a las necesidades de ambos servicios.

4.4 RESULTADOS

En este último aspecto se realizaron tres preguntas. La primera se dirigió a conocer los **avances que se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios, a nivel de instrumentos, recursos o capacidades, para fortalecer los resultados del programa**. Todos coincidieron en que el principal logro del ejercicio fiscal 2023, fue el hecho de dejar de ser un área dentro de la Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación (SECTEI) a conformar un Subsistema de Educación Comunitaria a partir del 1 de agosto de 2023 se creó el Subsistema de Educación Comunitaria PILARES, lo cual fortalece a los distintos programas que conforman PILARES, agilizando ciertos procesos administrativos y la implementación de estrategias para difusión de oferta educativa y para la realización de activaciones y festivales.

Además, se obtuvieron resultados favorables en el seguimiento y monitoreo en territorio realizado por los Coordinadores, Subcoordinadores y Talleristas asesores técnicos.

De igual manera, en el último trimestre del 2023 se inició la vinculación para que el servicio de Educación para la Autonomía Económica fuera centro de trabajo para el programa Jóvenes Construyendo el Futuro.

En cuanto a las **propuestas que se formularían para mejorar los resultados del programa a partir del 2024** arrojó como resultado que las diferentes figuras que participaron en la entrevista, de una u otra forma, coincidieron en señalar:

- Para el 2024, se formula que cada programa social tenga sus propias reglas de operación, con un ajuste a la figura de supervisión, quedando únicamente los Subcoordinadores o Subcoordinadoras para dar seguimiento y evaluación de los resultados de las estrategias implementadas por talleristas.
- Mejoramiento en los planes de trabajo, en los cuales se lleve a cabo una formación más integral y que ésta incluya no sólo impartición de conocimientos, sino prácticas y elaboración de proyectos que refuercen los conocimientos adquiridos.

- Que el proceso de Emprendimiento conlleve una formación integral en el que se trabaje como incubadoras para que se fortalezcan las habilidades de los emprendedores, no por separado, sino con un plan de trabajo que abarque todas las áreas de conocimiento que se consideran en los ejes de Formación para la organización productiva y Capacitación para la comercialización de productos y/o servicios.
- Una calendarización para que se lleven a cabo las capacitaciones de homologación a talleristas para que se puedan implementar de mejor manera los conocimientos a los usuarios. Estas capacitaciones estarían a cargo de los Talleristas Asesores Técnicos, principalmente, sin excluir los conocimientos particulares que los talleristas puedan aportar para el fortalecimiento académico de sus pares.

La última interrogante relativa a que **los resultados podrían estar contribuyendo en la agenda de la igualdad de género y de la garantía de derechos para los grupos de atención prioritaria**. Los resultados obtenidos por Autonomía Económica, contribuyen con la agenda de igualdad de género, ya que la población objetivo lo constituyen mujeres y al mismo tiempo, establece las acciones necesarias para garantizar el acceso a derechos al grupo poblacional en comento. El servicio de Educación para la Autonomía Económica, otorga talleres para continuar su formación a lo largo de la vida y/o aprender las técnicas propias de un oficio, la organización productiva y la comercialización de productos y/o servicios, con lo cual se busca contribuir a la autonomía económica de las mujeres, la reducción de espacios de violencia y la disminución de brecha salarial.

V. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS

5.1 INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Evaluación y Estadística del Subsistema de Educación Comunitaria PILARES aplicó una encuesta de percepción como instrumento para la medición de la satisfacción de los beneficiarios en los tres programas 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 2022 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, 2023, servicio Educación para la Autonomía Económica.

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 los talleres impartidos por el programa PILARES, 2023, servicio Educación para la Autonomía Económica. 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 octubre del 2022 (N).³ La fórmula estadística y los parámetros establecidos fueron los siguientes:

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 y los talleres. Lo anterior asegura que todos los espacios participen en la aplicación de la encuesta y, por ende, que estén representados. Se recopilaron 409 cuestionarios respondidos por personas usuarias asistentes.

³ 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 Educación para la Autonomía Económica y que cada vez que asiste al taller registra su asistencia a través de su número de folio.

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 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.

Los Líderes Coordinadores de Proyecto Operativos (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 el cuestionario. 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: del 11 al 15 de diciembre de 2023. Las personas beneficiarias asistentes a los espacios, accedieron a las computadoras y auxiliados por el LCPO procedieron al llenado de la encuesta. 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, 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 41 preguntas. (Ver Anexo 1)

5.2 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, 2023 servicio Educación para la Autonomía Económica se consideraron los que aparecen en la siguiente tabla:

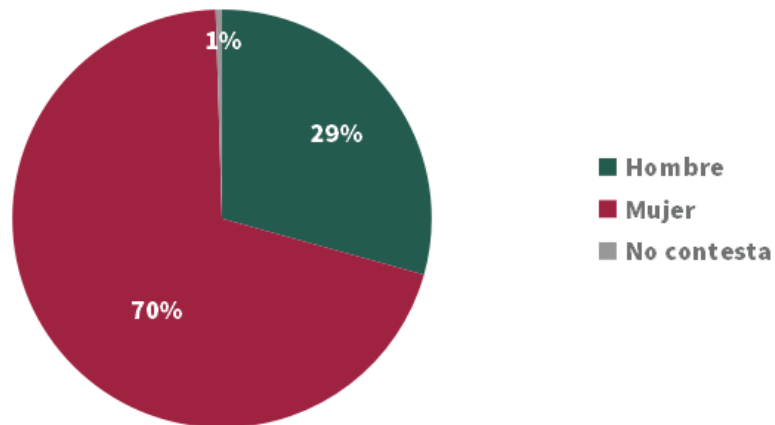
Dimensiones	Indicadores
Social educativa (15)	Información general del usuario (sexo, edad, alcaldía en que reside, autoadscripción como indígena o afrodescendiente, condición de discapacidad, ocupación, etc.)
Expectativas (4)	Medios de difusión por los que se enteró de la existencia del programa Tiempo que lleva como beneficiario(a) del programa Medida en que el programa le ayudaría a aprender un oficio, emprender un negocio o participar en una cooperativa Nivel de confianza al inscribirse en un programa de gobierno
Imagen del programa (2)	Información proporcionada por el programa (convocatoria, Reglas de operación, requisitos, etc) Conocimiento de los servicios que otorga el programa
Calidad de la Gestión (4)	Valoración de los trámites realizados para su incorporación al programa Valoración del proceso de registro al programa Calidad de los servicios prestados por los talleristas Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa.
Calidad del Beneficio (3)	Medida en que los servicios otorgados responden a necesidades de superación Contribución del programa al mejoramiento de la calidad de vida Calificación de los servicios otorgados por los beneficiarios facilitadores de servicios
Contraprestación (3)	Gastos adicionales generados por la participación en el programa Tipos de gastos generados Modificación de actividades cotidianas generadas por la asistencia a las actividades del programa
Participación y cohesión social (3)	Participación en actividades comunitarias previo a la incorporación al programa Participación en actividades comunitarias luego de haberse incorporado al programa Medida en que el programa ha favorecido la integración familiar
Satisfacción (5)	Cumplimiento de las expectativas previas a la incorporación al programa Nivel de satisfacción con los servicios otorgados por el programa Valoración de la labor de los servidores públicos encargados de la implementación del programa Valoración integral del programa

Dimensiones	Indicadores
	Recomendación del programa a otras personas
Quejas o sugerencias (2)	Conocimiento de mecanismos para atender quejas y sugerencias Experiencias en la presentación de quejas y sugerencias

DIMENSIÓN SOCIAL-EDUCATIVA

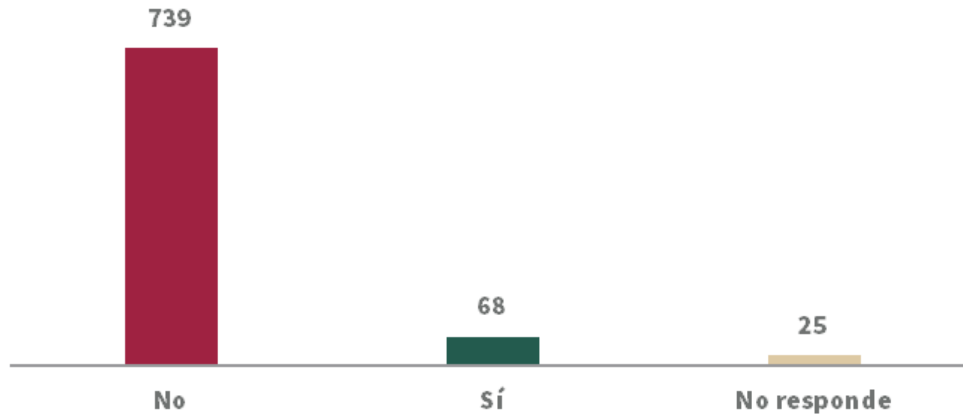
Se obtuvieron un total de 832 instrumentos respondidos, de los cuales el 70% (584) de las encuestas pertenecían a mujeres y el 29% (244) a hombres. El 1% (4) restante contestó que no se identifica ni como hombre, ni como mujer.

Distribución de la muestra por sexo



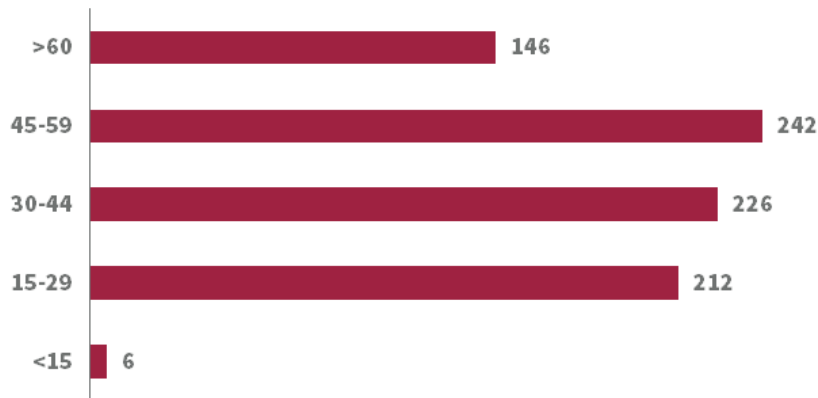
El 8.1% declaró ser parte de la comunidad LGBTTTI.

Población que se reconoce como parte de la comunidad LGBTITIQ+



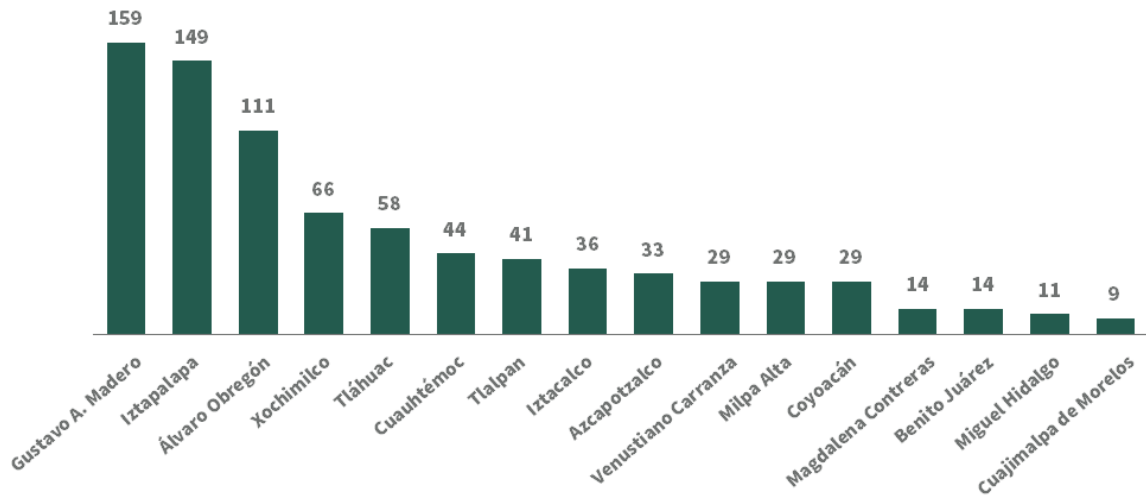
En lo que respecta a la distribución de la muestra por grupos etarios se observó que el 0.7% de las personas encuestadas tienen 14 años o menos. El 99.3% se concentra en los siguientes rangos de edad: 15 a 29 (25.5%); 30 a 44 (27.1%) y 45-59 (29.1%). Un 17.6% pertenece al grupo entre 60 años y más.

Distribución de la muestra por grupos etarios



La indagación sobre la alcaldía de procedencia de las personas que participaron en la encuesta presentó la siguiente distribución:

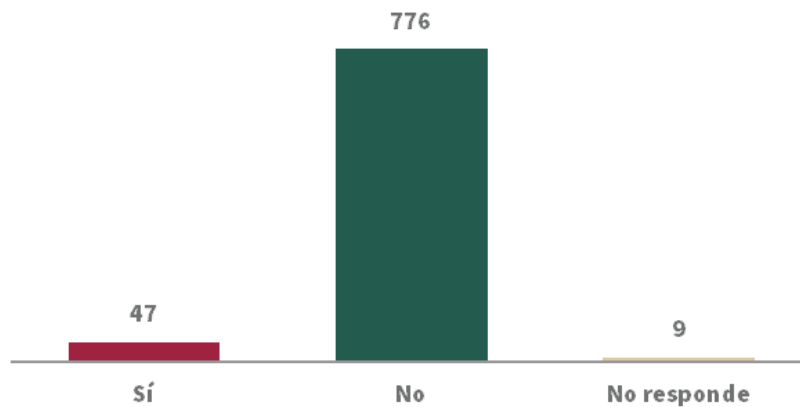
Distribución de la muestra por alcaldía



Como se observa las alcaldías de Gustavo A. Madero, Iztapalapa y Álvaro Obregón concentran el 50.3% de los participantes, ello congruente con el hecho de la mayor cantidad de PILARES existentes en las mismas.

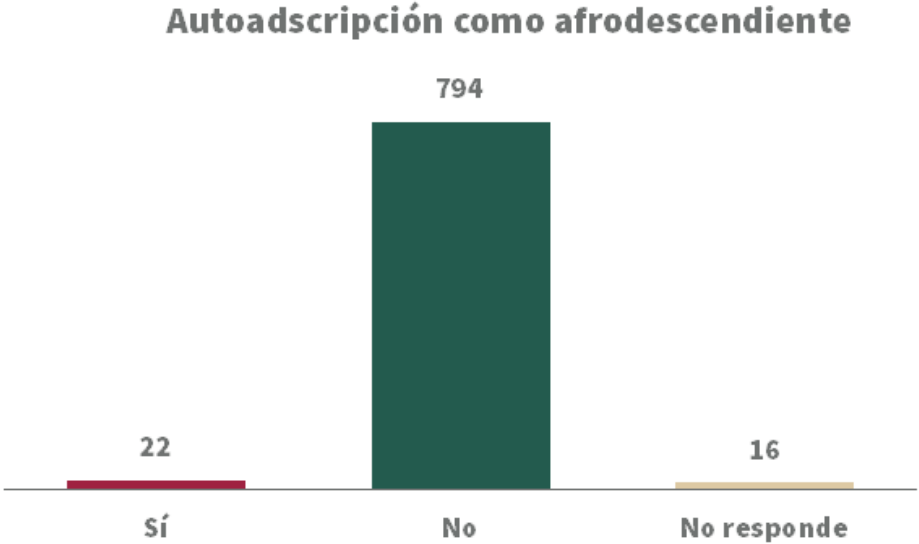
En el aspecto relativo a la autoadscripción como indígenas sólo 47(5.6%) personas usuarias se reconocieron como tal.

Autoadscripción como indígena

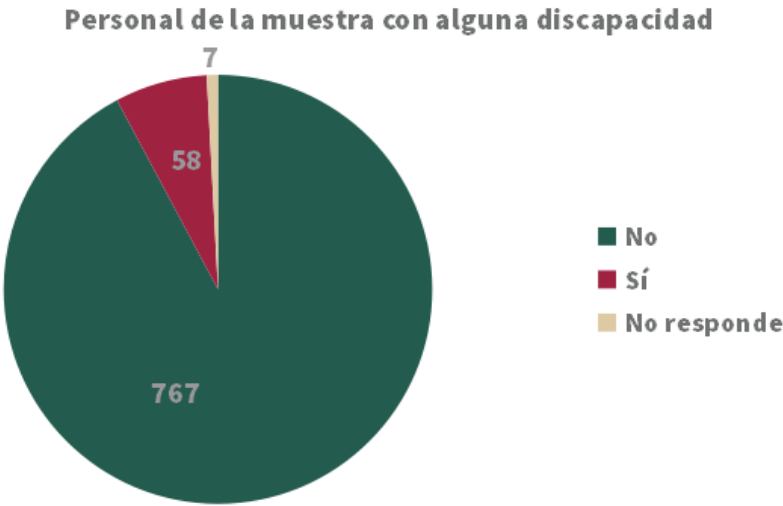


Un total de 17 personas reconocieron su adscripción a 7 grupos étnicos y manifestaron hablar 7 lenguas indígenas. El náhuatl y el mixteco fueron las de mayor marcaje con 8 y 3 hablantes respectivamente.

En cuanto a la adscripción como afrodescendientes solo el 2.6% de la muestra se consideró dentro de este grupo.

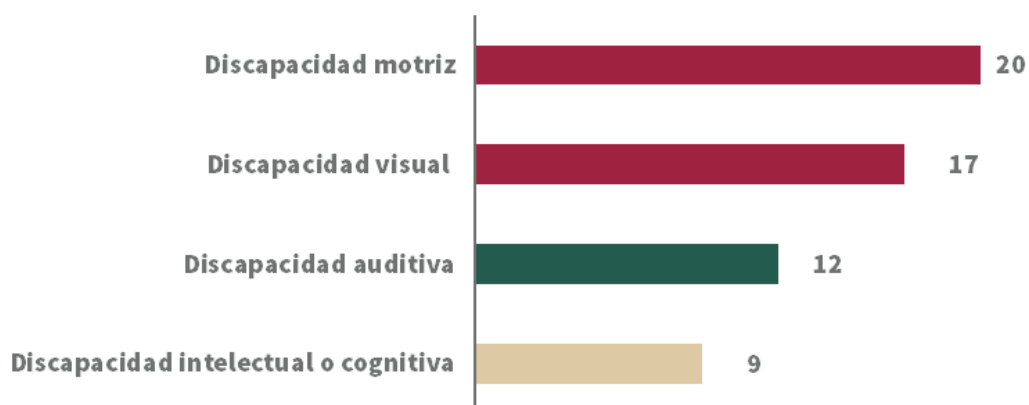


Por su parte, la condición de discapacidad fue reconocida por un 7% de los encuestados.



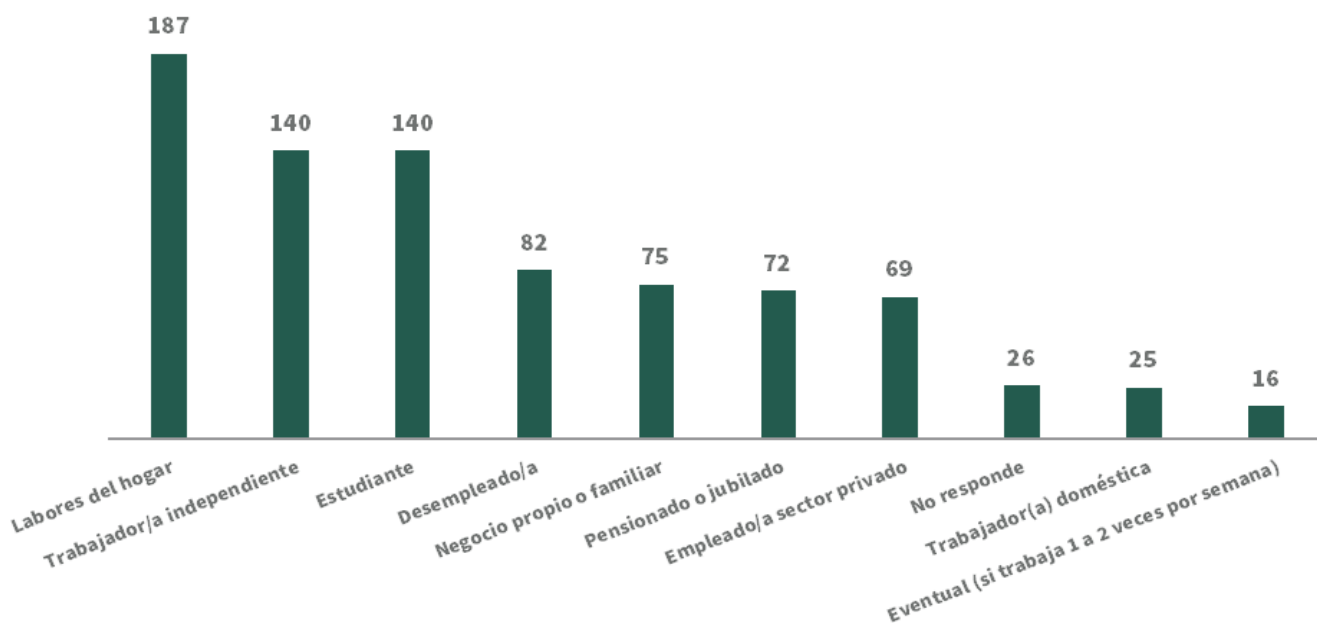
Los tipos de discapacidad predominantes resultaron ser motriz, visual, auditiva e intelectual o cognitiva en ese orden.

Tipos de discapacidad predominante



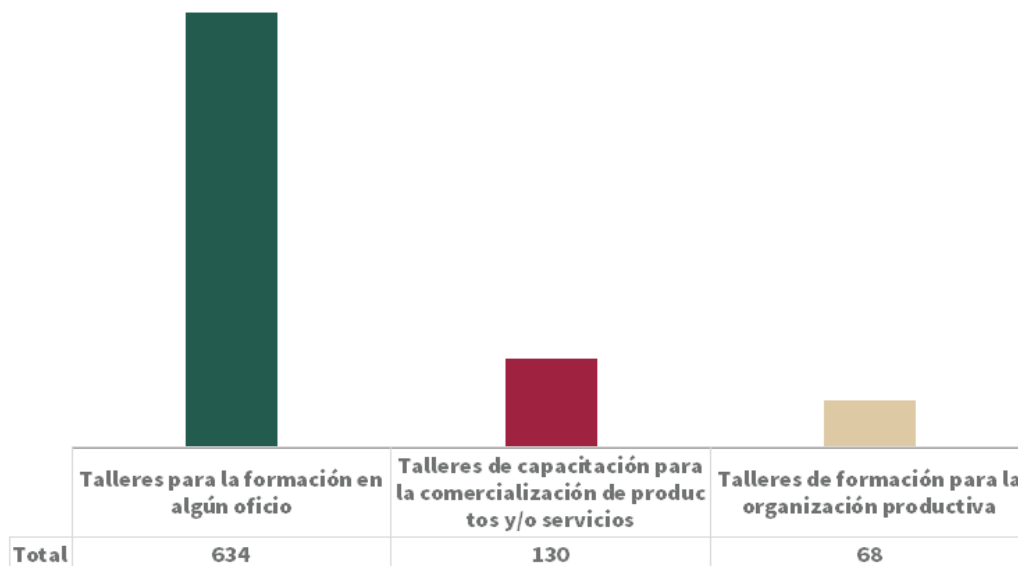
En cuanto a las principales ocupaciones que desarrollan los participantes en la encuesta se constató que la mayor concentración se encuentra en quienes desarrollan labores del hogar (22.5%); o son trabajadores independientes/estudiantes (16.8%); o se desempeñan como trabajadores independientes (16.8%). En estos tres rubros se distribuye el 56.1% de las personas usuarias.

Principal ocupación de las personas de la muestra



En relación con las actividades fundamentales que las personas usuarias realizan en los talleres, gran parte de estas (76.2%) acuden a la formación en algún oficio, un 15.6% a capacitación para la comercialización de productos y/o servicios y un 8.1% a la formación para la organización productiva.

Distribución de la muestra en los distintos talleres que se ofertan



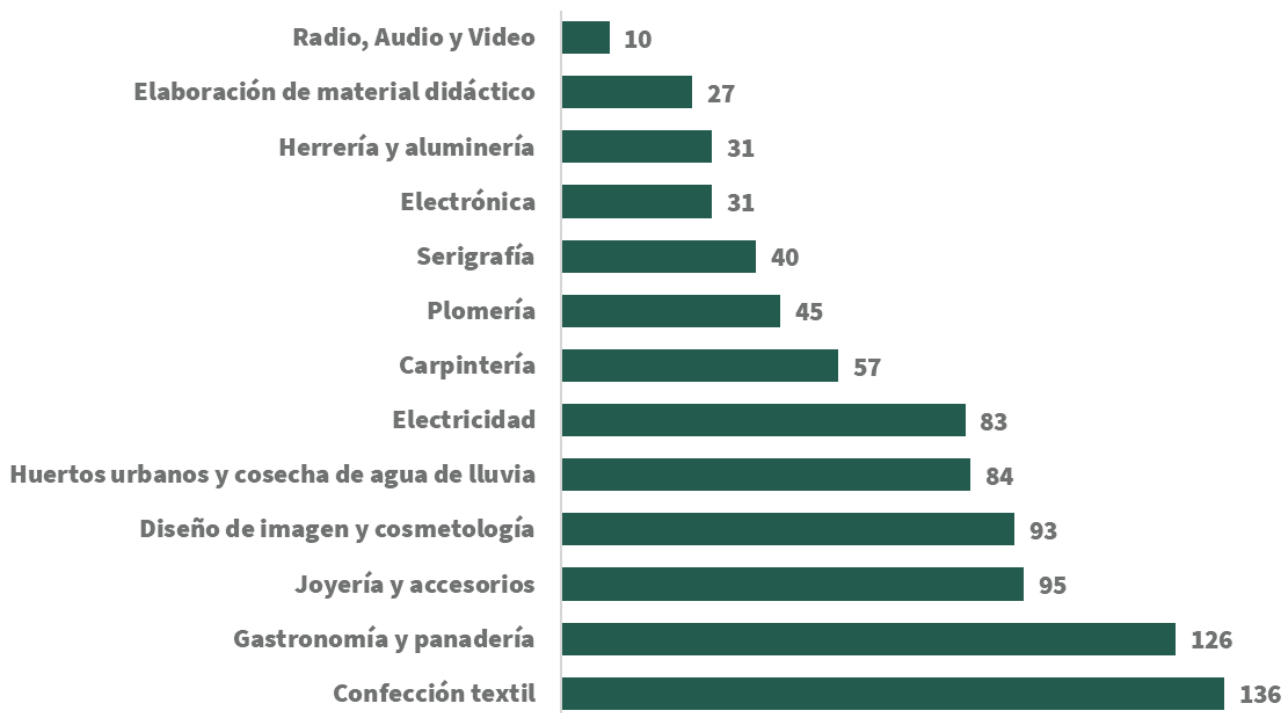
Con relación a las diferentes tipologías de talleres en los que se ha participado los resultados muestran los siguiente:

TALLERES PARA LA FORMACIÓN EN ALGÚN OFICIO ⁴

En esta tipología de talleres se concentra el mayor número de encuestados. Como se observa la participación ha sido mayor en los talleres de confección textil, gastronomía y panadería y joyería y accesorios; aunque es de destacar que todas las ofertas que se ofrecen en los PILARES están representadas.

⁴ El total de personas no coincide con los 634 mencionados en la tabla anterior debido a que en esta pregunta se podía marcar más de una opción.

Talleres de oficios en los que parte de la muestra ha participado

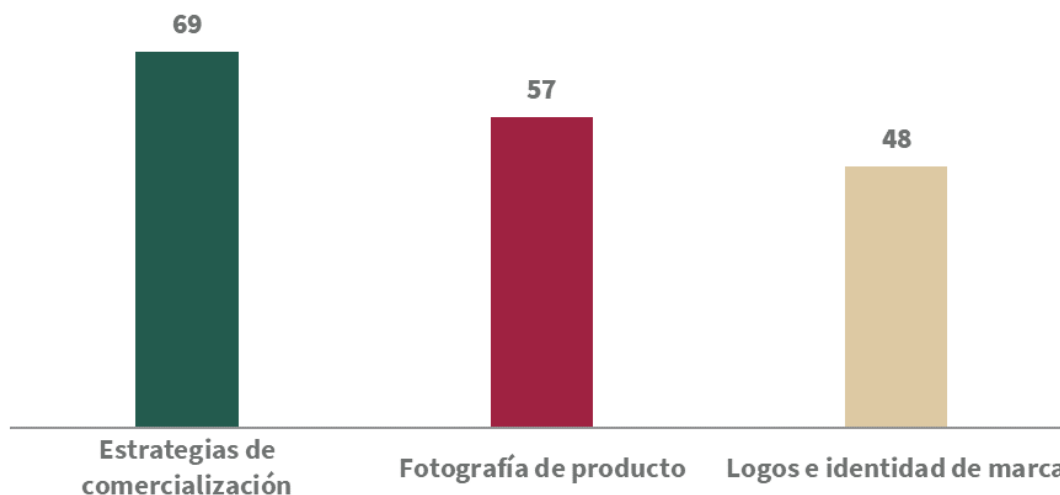


TALLERES DE CAPACITACIÓN PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS⁵

En este rubro se ofertan tres tipos de talleres. Como se observa en el gráfico hay una distribución prácticamente homogénea de la muestra en cada uno de ellos.

⁵ El total de personas no coincide con los 130 mencionados en la tabla *Distribución de la muestra en los distintos tipos de talleres que se ofertan* debido a que en esta pregunta se podía marcar más de una opción.

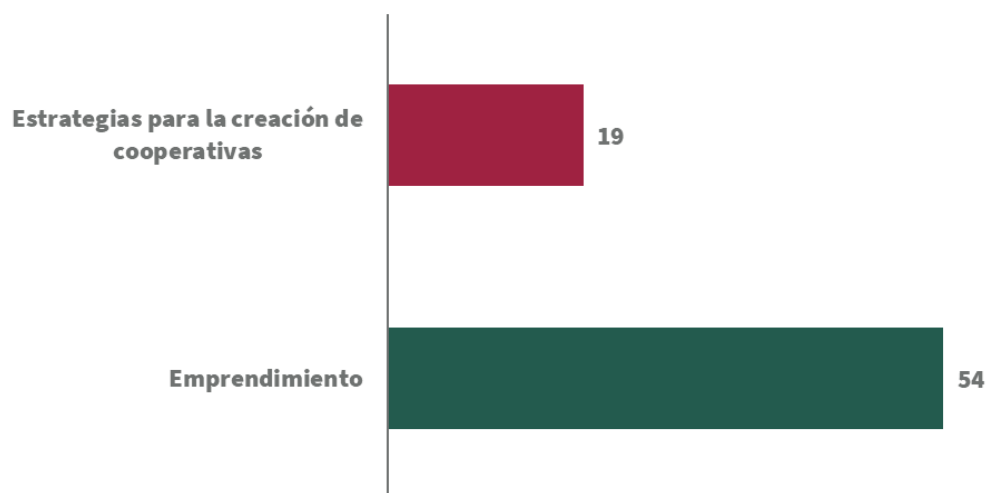
Participación de parte de la muestra en los talleres de comercialización



TALLERES DE FORMACIÓN PARA LA ORGANIZACIÓN PRODUCTIVA⁶

Se consideran dos tipologías y, como se observa en la gráfica, la mayor cantidad de encuestados se ubica en los talleres de emprendimiento.

Participación de parte de la muestra en los talleres de organización productiva

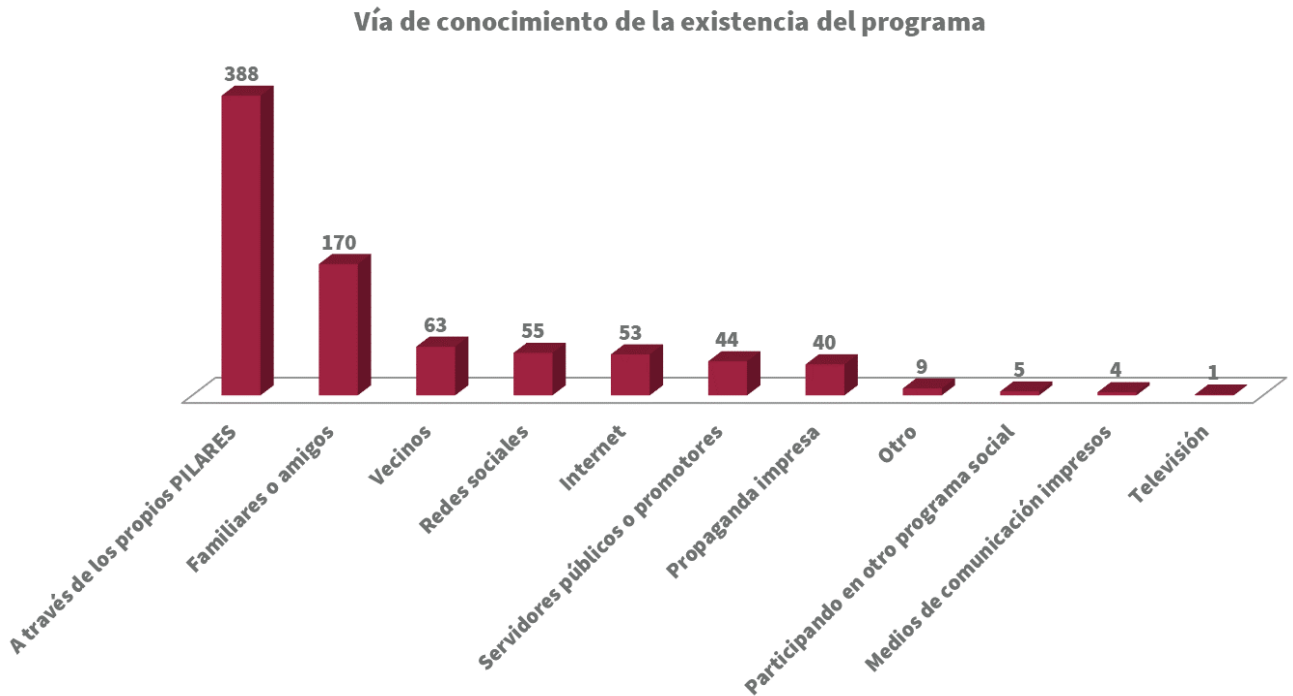


⁶ El total de personas no coincide con los 68 mencionados en la tabla *Distribución de la muestra en los distintos tipos de talleres que se ofertan* debido a que en esta pregunta se podía marcar más de una opción.

DIMENSIÓN EXPECTATIVAS:

En esta dimensión fueron considerados cuatro indicadores relacionados con los medios de difusión por los que se conoció la existencia del programa, el tiempo que se lleva como beneficiario, la expectativa sobre la ayuda que reportará y el nivel de confianza.

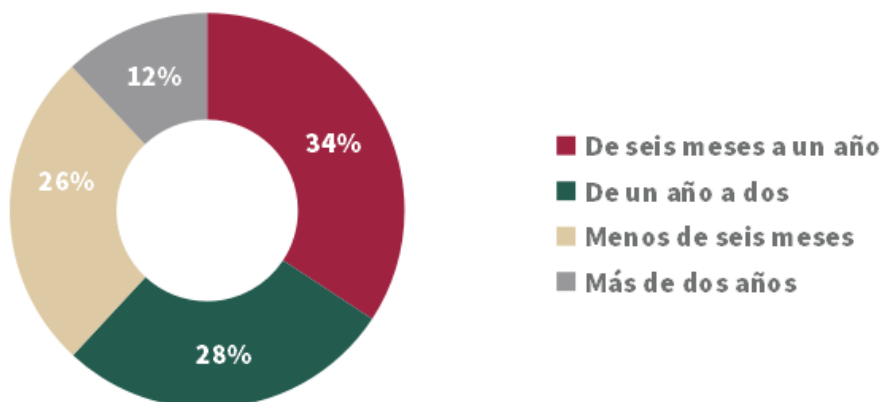
Sobre el aspecto relacionado con los medios de difusión se obtuvieron las siguientes respuestas:



El 67% de las personas encuestadas distribuyó sus respuestas en las opciones "a través de los propios PILARES" (46.6%) y por medio "de familiares o amigos" (20.4%) por lo que estas resultan ser las vías fundamentales de conocimiento del programa. Las restantes propuestas, aunque válidas, no alcanzan marcajes significativos (menos del 10%).

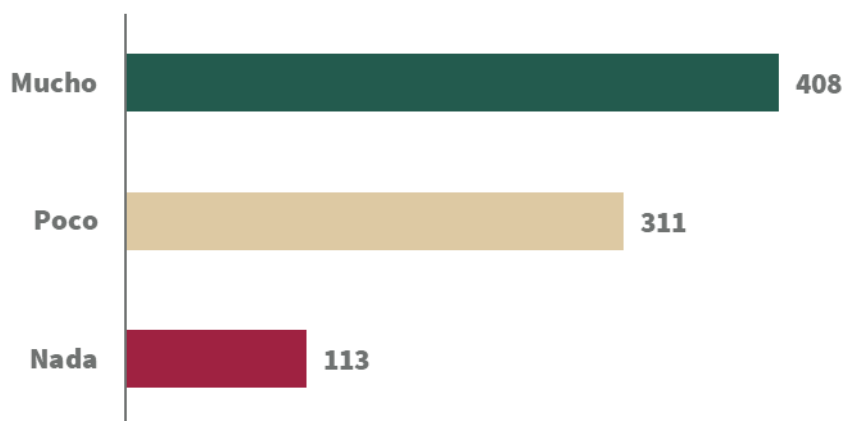
El indicador relativo al tiempo que lleva como beneficiario del programa evidenció que el 62% de la muestra lleva de seis meses a un año (285), o de un año a dos (230) en el programa; por lo que puede afirmarse que la mayoría de los encuestados son de reciente incorporación. Las dos restantes opciones solo abarcan un 38% y es mínima la cifra de quienes llevan más de dos años (100).

Tiempo como usuario del programa social

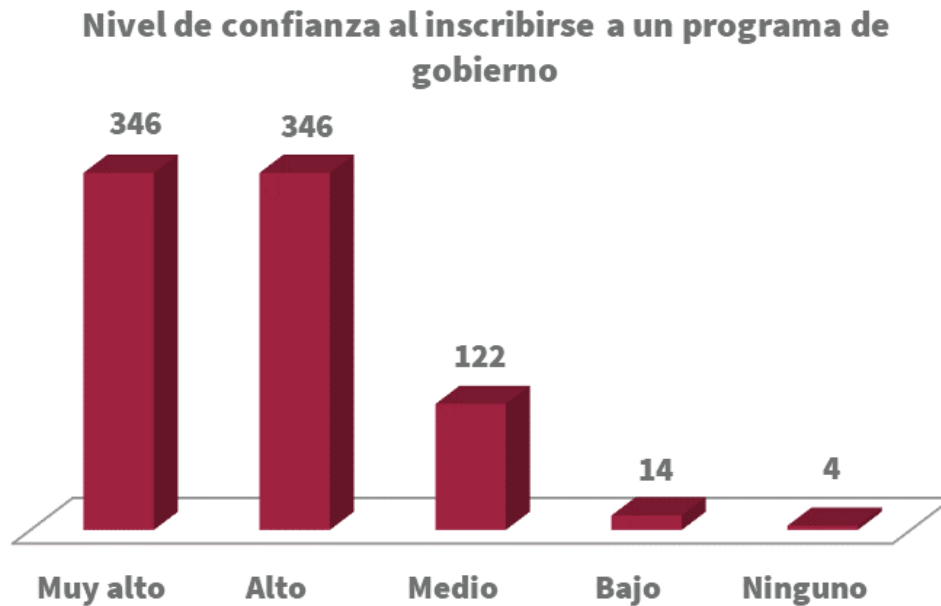


La expectativa sobre la ayuda que el programa podría proporcionarle para aprender un oficio, emprender un negocio o participar en una cooperativa pudiera valorarse en un nivel medio, puesto que solo el 49% de la muestra consideró que podría ser mucha; mientras un 37.4% marcó poca y un 13.6%, nada. Ello es congruente con la pregunta que se realizó que estaba referida al momento previo a su entrada al programa.

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



Por último, el aspecto referido al nivel de confianza que le generaba inscribirse a un programa de gobierno tuvo valores acertados. Debe considerarse que las categorías muy alto(41.6%), alto (41.6%) y medio (14.6%) concentraron el 97.8% de las respuestas; mientras que las referidas a rangos negativos como bajo (1.7%) y ninguno (0.5%) solo tuvieron el 2.1% de marcajes (18 personas).



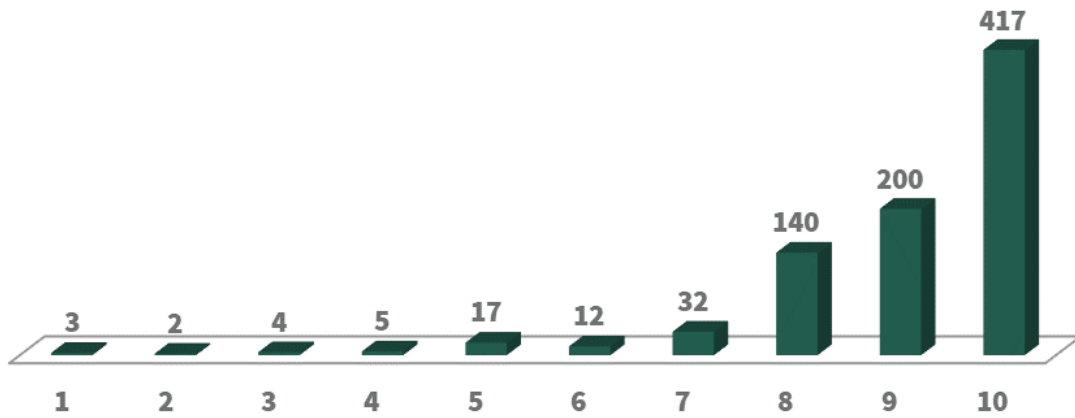
DIMENSIÓN IMAGEN DEL PROGRAMA

Dos indicadores fueron considerados dentro de esta dimensión: la valoración sobre la suficiencia de la información proporcionada por el programa y el conocimiento de los servicios que este otorga.

Para conocer la percepción que tenía la muestra sobre la información proporcionada por el programa se utilizó una escala del 1 al 10, donde 1 representó el nivel más bajo y 10 el más alto.

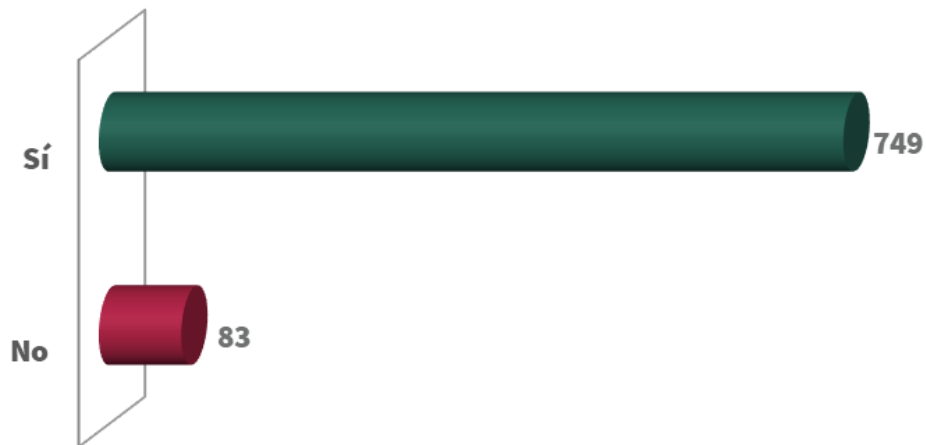
Como se observa en la gráfica el mayor número de marcajes se concentró en las opciones 8 (16.9%); 9 (24%) y 10 (50.1%), o sea, los niveles más altos. Ello es indicativo de que el 91% tuvo una percepción positiva sobre la claridad, suficiencia y precisión de la información proporcionada por el programa. Solo 31 personas (3.7%) hicieron marcajes en las opciones más bajas (1 al 5).

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



El conocimiento de los servicios que otorga el programa es satisfactorio; ya que el 90% de quienes fueron encuestados respondieron afirmativamente la interrogante. Sin embargo, habría que prestar atención al hecho de que 10% de las personas encuestadas desconocen estos elementos.

Conocimiento suficiente sobre las características del programa

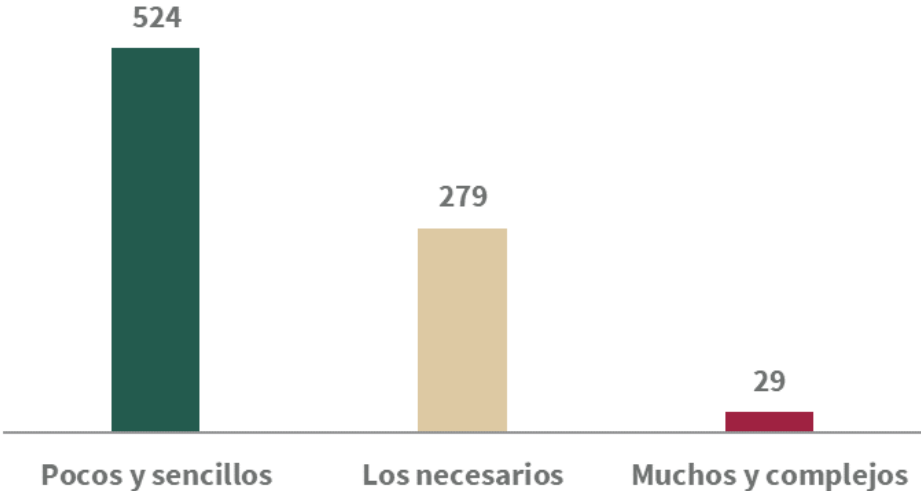


DIMENSIÓN CALIDAD DE LA GESTIÓN

Cuatro indicadores fueron considerados dentro de esta dimensión relativos a la valoración sobre los trámites realizados, el proceso de registro, la calidad de los servicios y el trato recibido.

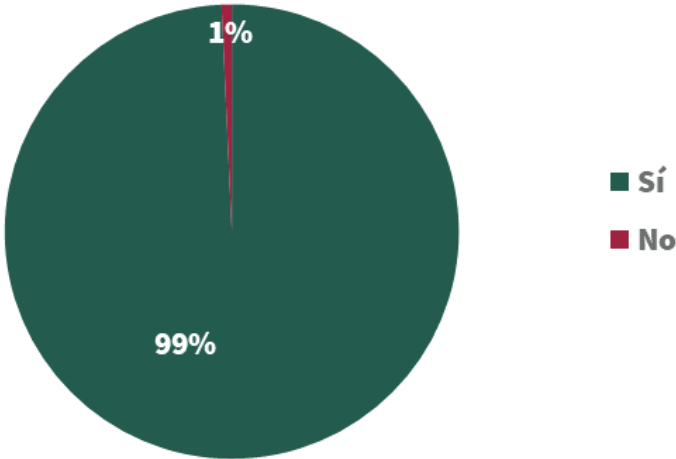
El 97% de los encuestados valoró positivamente los trámites de ingreso al programa al considerarlos pocos y sencillos (63%) o los necesarios(34%). Los que marcaron la opción muchos y complejos solo representan el 3% de la muestra.

Valoración sobre los trámites de ingreso al programa

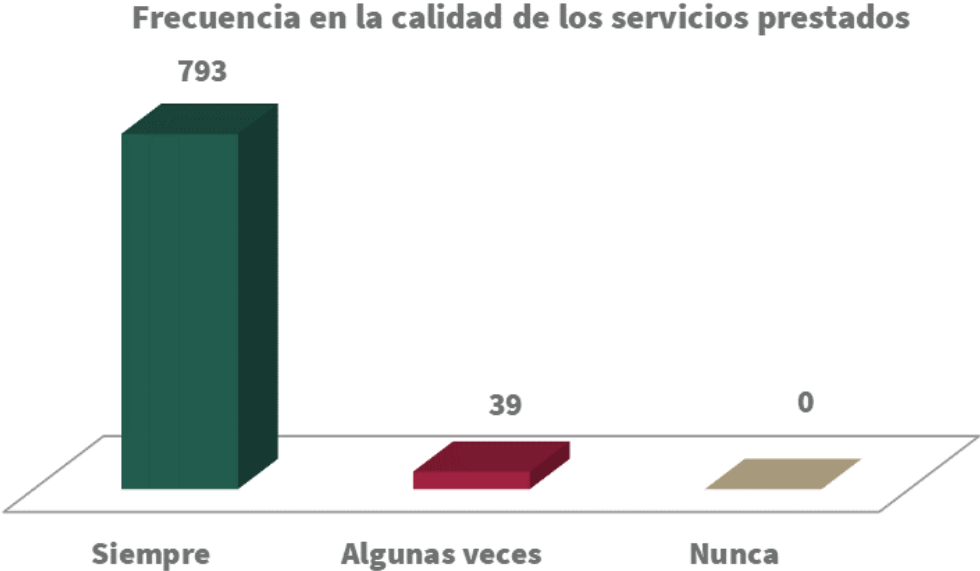


Por su parte la valoración del proceso de ingreso al programa fue considerada como altamente positiva por 826 de los 832 encuestados como puede apreciarse en la gráfica siguiente:

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

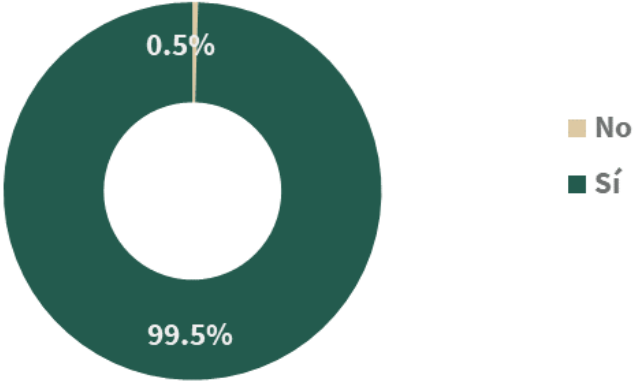


En cuanto al indicador relativo a la calidad de los servicios prestados se solicitó a las personas usuarias marcar la frecuencia en que esta se hacía evidente. Los resultados fueron satisfactorios; ya que el 95.3% consideró que los servicios siempre eran de calidad y un 4.7% que algunas veces. Ninguna persona marcó la opción nunca.



El trato recibido por los funcionarios encargados de la implementación del programa también fue valorado con altos niveles de satisfacción, 828 personas apuntaron la amabilidad y respeto como cualidades del mismo y sólo cuatro tuvieron un criterio diferente.

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

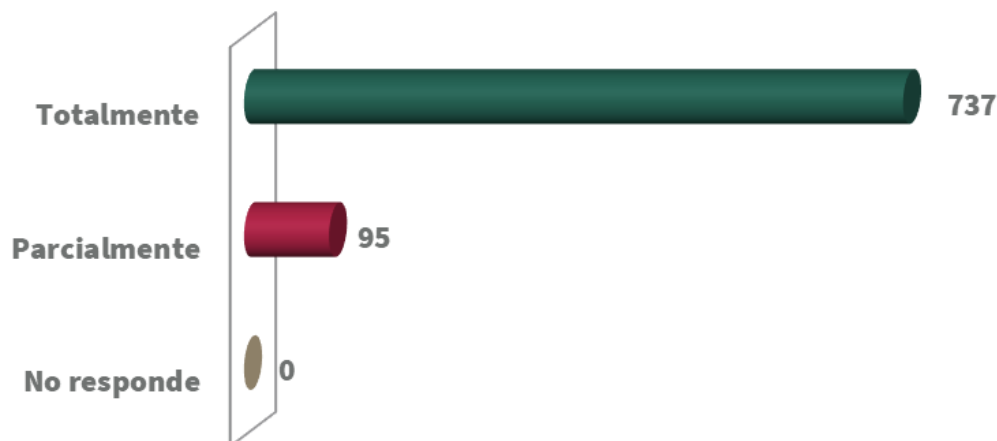


DIMENSIÓN CALIDAD DEL BENEFICIO

Tres indicadores fueron incluidos en esta dimensión encaminados a conocer la medida en que los servicios otorgados responden a necesidades de superación, la contribución del programa al mejoramiento de la calidad de vida y la calificación de la labor brindada por los beneficiarios facilitadores de servicios.

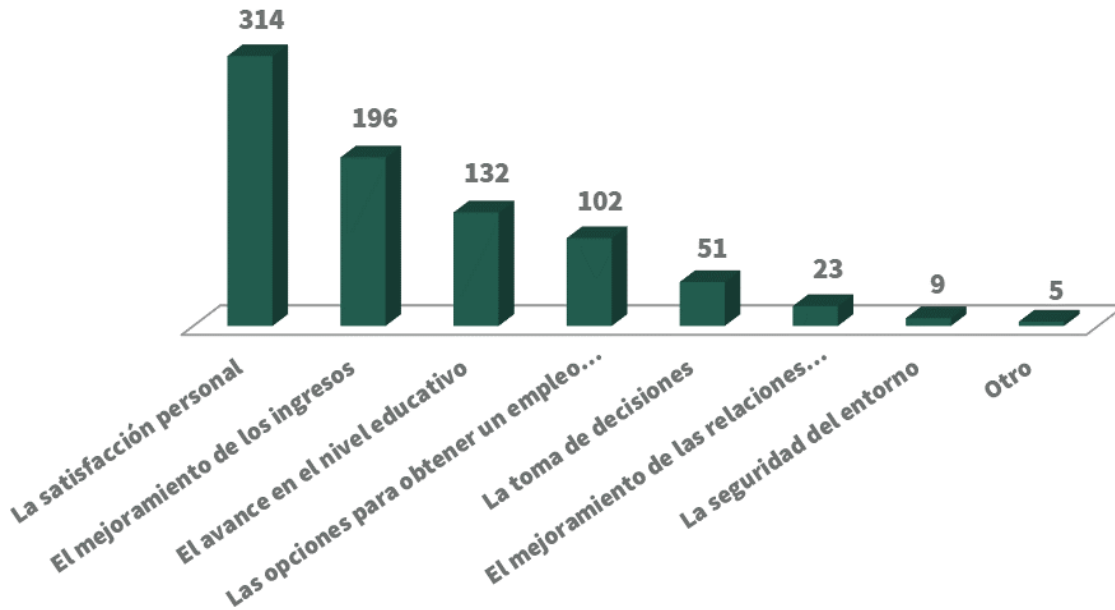
Sobre el aspecto relativo a cómo los bienes ofrecidos responden a las necesidades de superación existe una alta valoración. Un 88.6% de la muestra realizó sus marcajes en la opción totalmente, mientras que el 11.4% lo hizo en parcialmente; ello es indicativo de que el 100% de los encuestados manifestaron su anuencia con esta indagación. Ninguna persona expresó su inconformidad en este sentido.

Medida en que el programa responde a las necesidades de superación



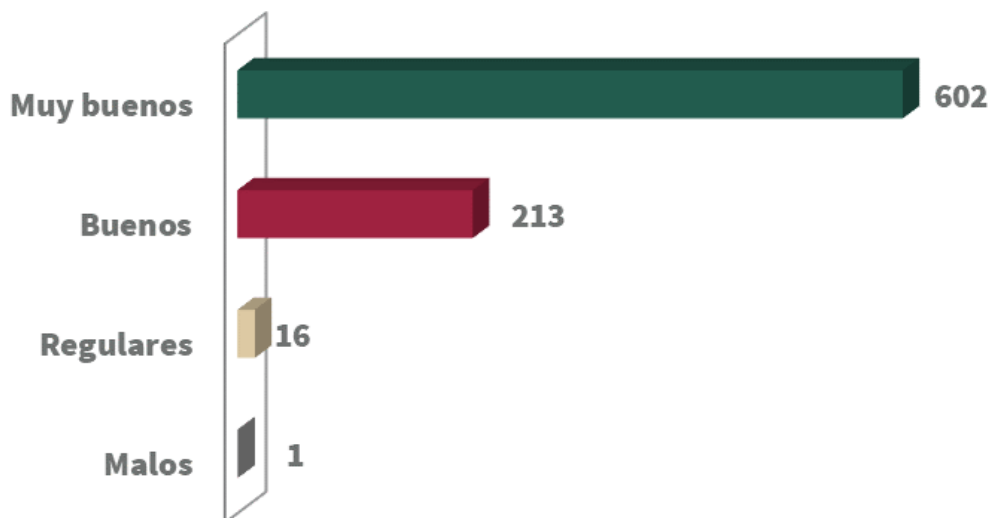
Para valorar cómo el programa ha contribuido a mejorar la calidad de vida de los participantes en la encuesta se ofrecieron ocho opciones. La satisfacción personal (37.7%), el mejoramiento de los ingresos (23.6%) y avance en el nivel educativo (15.9%) fueron los aspectos de mayores niveles de marcajes. Las restantes solo alcanzaron en conjunto un 22.8%.

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



Hubo una coincidencia mayoritaria en calificar los servicios de los beneficiarios facilitadores de servicios como muy buenos (72.3%) y buenos (25.6%). Solo un 1.9% planteó sus criterios en la opción regulares. Únicamente una persona los calificó como malos y no se produjo ningún marcaje en el rubro muy malos.

Calificación de los servicios entregados

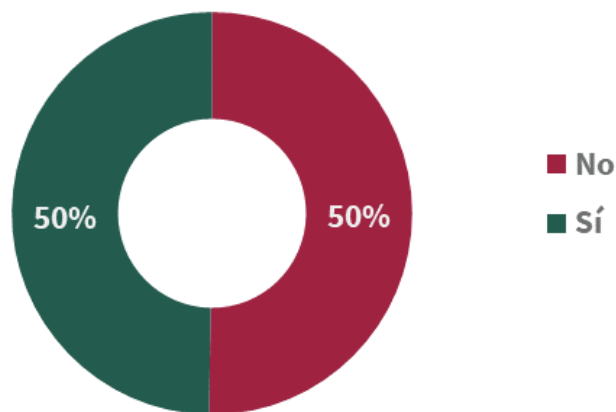


DIMENSIÓN CONTRAPRESTACIÓN

La dimensión da cuenta de los esfuerzos y compromisos adquiridos para recibir el apoyo o servicio que ofrece el programa. Dentro de ella fueron considerados tres indicadores relativos a los gastos adicionales generados, la tipología de estos y la modificación de actividades cotidianas derivadas de la participación en las actividades.

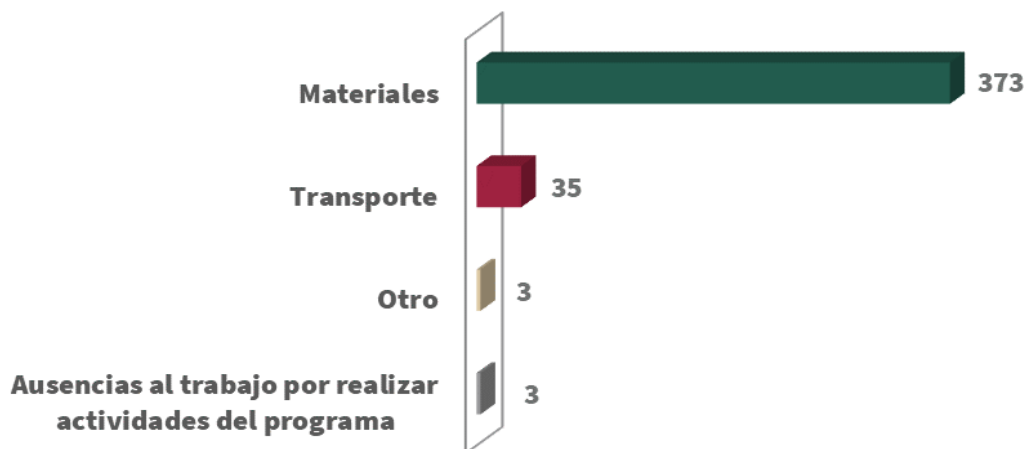
En cuanto al aspecto relativo a los gastos generados por el programa los criterios se distribuyen prácticamente iguales entre quienes consideran la existencia de gastos y los que no (50% cada uno).

Ocurrencia de gastos derivados de la participación en el programa



Si se analizan los principales rubros en los que se distribuyen los gastos hay dos aspectos en los que se produce la mayor concentración: la compra de materiales (90.1%) y el transporte (8.4%). Este hecho viene condicionado porque en algunos talleres han faltado los insumos necesarios y ello ha sido cubierto por los propios participantes.

Tipología de los gastos efectuados



En el indicador relativo a la modificación de las actividades cotidianas derivada de la participación en el programa el 60.5% de la muestra consideró que sí, mientras un 39.5% que no. Los resultados demuestran una mayor tendencia a la existencia de cambios.

Modificación de las actividades cotidianas

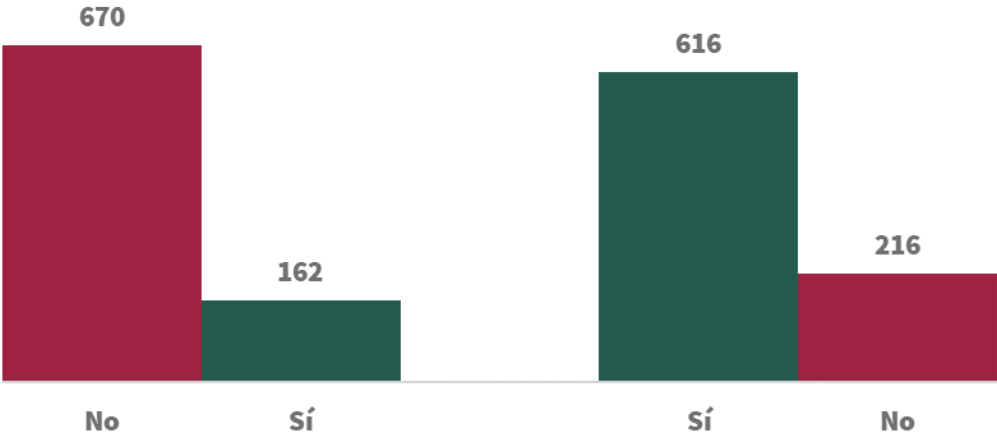


DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN Y COHESIÓN SOCIAL

La dimensión se refiere al nivel de participación en actividades comunitarias antes y después de incorporarse al programa; así como la medida en que este ha favorecido la integración familiar.

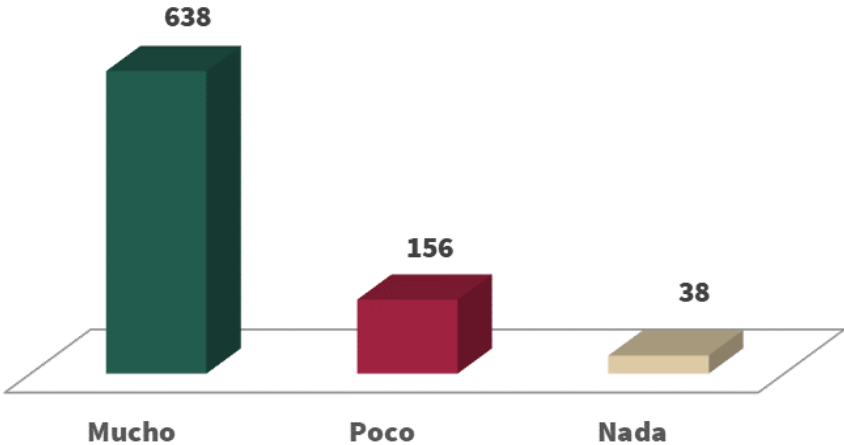
La comparación entre la participación en actividades comunitarias antes y después de su incorporación al programa mostró resultados interesantes. Mientras que la opción sí solo fue marcada por un 19.5% de la muestra en antes; en después se produjo un ascenso de +54.6 puntos porcentuales (74%). En esa misma medida, se observó un descenso en los marcajes de la opción no: de 80.5% en antes a 26% en después. Se puede inferir entonces una influencia positiva del programa en este rubro.

Integración a las actividades antes y después de incorporarse al programa



En cuanto a la valoración que hicieron los participantes sobre la medida en que el programa favoreció la integración familiar el 76.7% consideró que mucho; un 18.8%, poco y el 4.6%, nada. Aunque la mayoría de los encuestados emite una valoración positiva debe continuar el trabajo para alcanzar mejores resultados en este rubro.

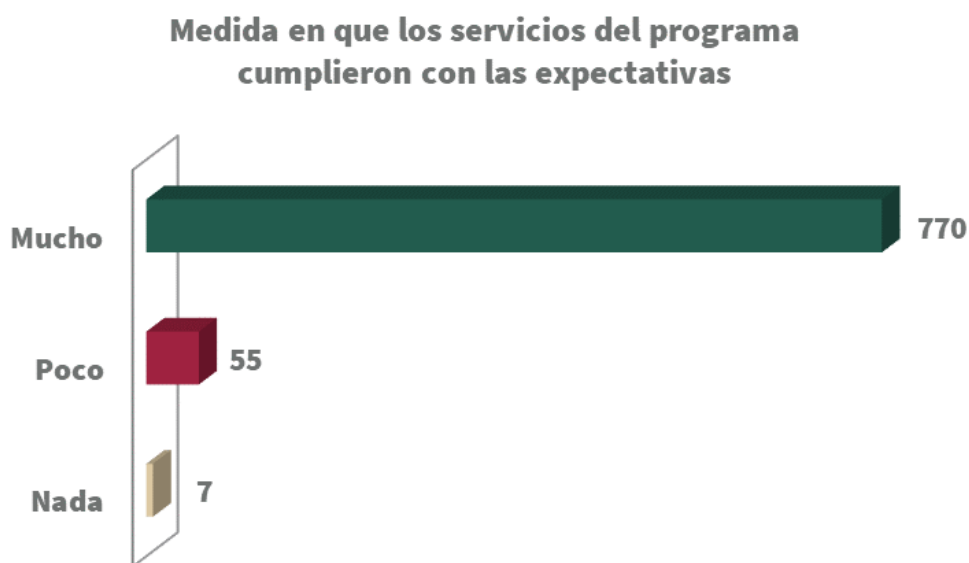
Incidencia del programa en la integración familiar



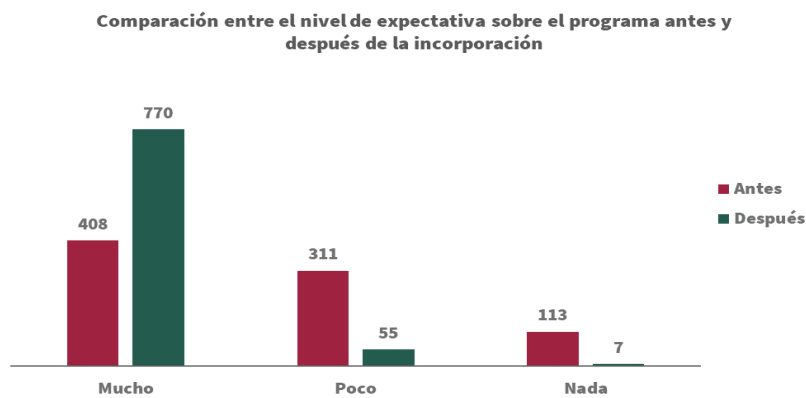
Dimensión Nivel de satisfacción

En esta dimensión fueron valorados cinco indicadores relativos al cumplimiento de las expectativas, el nivel de satisfacción con los servicios otorgados, valoración de la labor de los servidores públicos, evaluación integral del programa y posibilidad de recomendación a otras personas.

El análisis del nivel de expectativas alcanzado luego de incorporarse al programa resultó alto; ya que el 92.5% de los encuestados realizó sus marcajes en la opción mucho y un 6.6% en poco. Únicamente siete personas seleccionaron la opción nada.

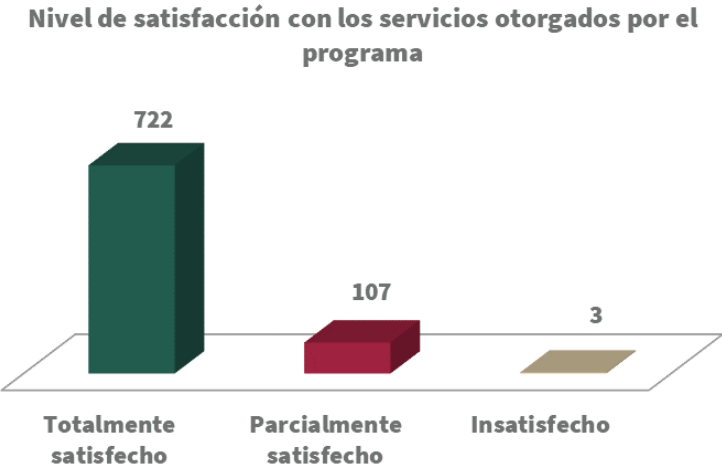


Si se cruzan los resultados del indicador analizado en la dimensión expectativas sobre este mismo aspecto antes de entrar al programa con los actuales, es posible apreciar los cambios operados en la percepción de los usuarios:



En la opción mucho se produce un ascenso de 43.5 puntos porcentuales al valorar los criterios después de la incorporación. Ello incide también en el descenso de 30.7 puntos porcentuales en la opción poco. Los criterios de la opción nada que abarcaban el 13.58% de la muestra, descienden 12.7 puntos porcentuales (0.84%). Los resultados anteriores permiten inferir cómo las diferentes acciones desarrolladas por el programa incidieron en el alza cualitativa del nivel de expectativa de los usuarios.

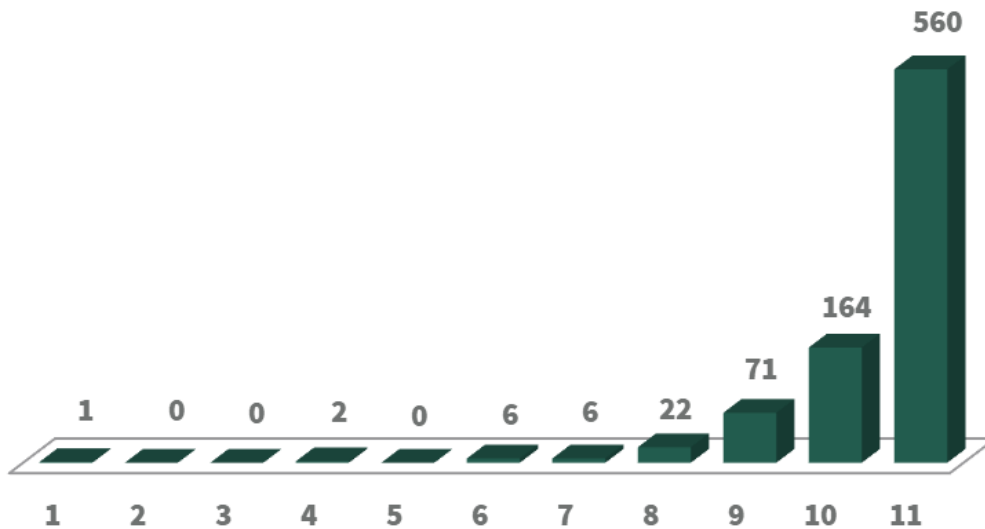
Por su parte, el nivel de satisfacción con los servicios otorgados mostró también resultados positivos. El 99.6% de las respuestas se concentró en las opciones totalmente satisfecho (86.8%) y parcialmente satisfecho (12.8%); mientras que el rubro insatisfecho solo fue marcado por el 0.4% (tres personas).



En el indicador referido a la valoración de labor de los servidores públicos encargados de la implementación del programa también se obtuvieron resultados satisfactorios. Se utilizó una escala del 1 al 10 donde uno representaba el nivel más bajo y 10 el más alto.

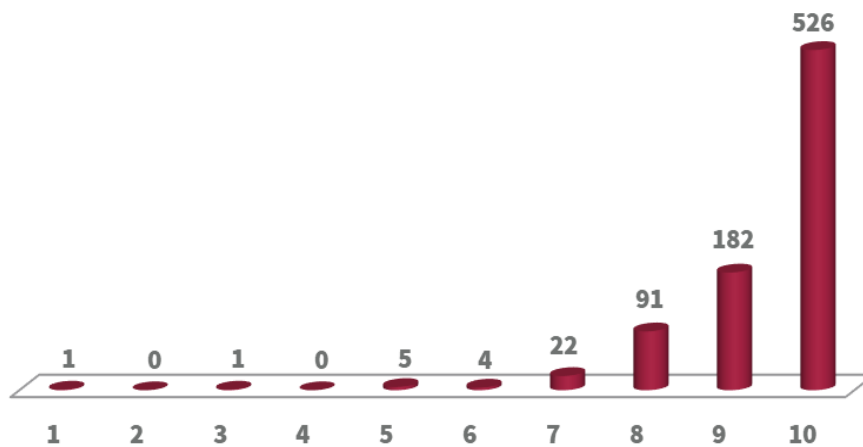
El 95.5% de las valoraciones se ubicó en las opciones 8 (8.5%); 9 (19.7%) y 10 (67.3%) lo que implica un reconocimiento acertado a la labor desarrollada por los servidores públicos. En las restantes categorías que se ofrecían sólo se produjo un marcaje del 4.4% de la muestra.

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



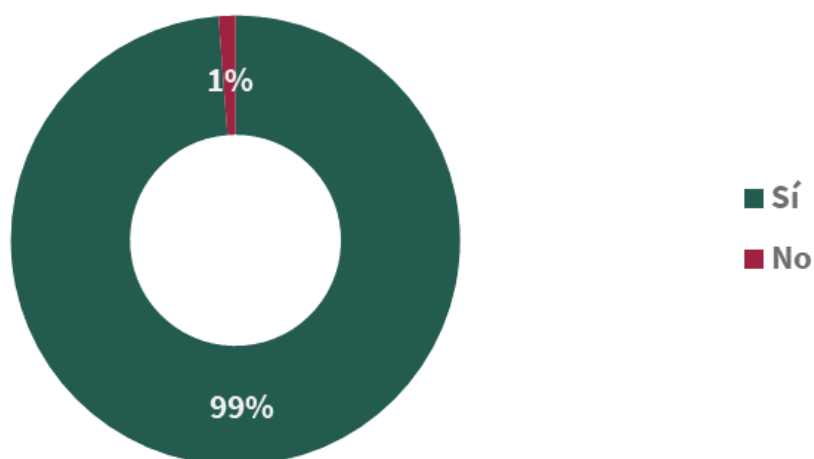
Para realizar la valoración integral del programa también se utilizó una escala del 1 al 10. Como en el caso anterior los marcajes se concentraron en las opciones 8 (10.9%); 9 (21.9%) y 10(63.2%). Ello es indicativo de que el 96% de la muestra evaluó de forma positiva la integralidad de las acciones desarrolladas por el programa. Solo dos opiniones se ubicaron en los niveles 1 y 3, los más bajos de la escala.

Valoración integral del programa



El último indicador de esta dimensión indagaba por la posibilidad de recomendar el programa a otras personas. 822 de los encuestados manifestaron que sí lo harían y solo 10 plantearon que no. Ello corrobora la alta valoración que poseen los usuarios de la calidad y efectividad de las actividades desarrolladas.

Recomendación del programa a otras personas

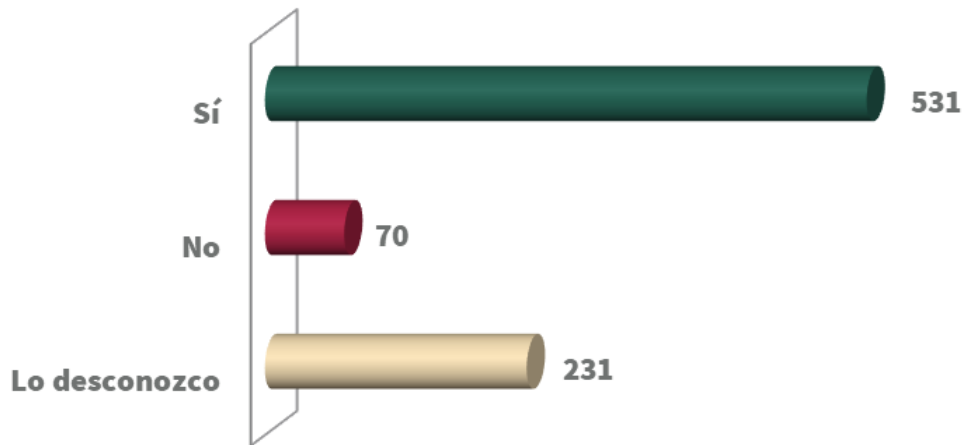


DIMENSIÓN QUEJAS Y SUGERENCIAS

Dos indicadores fueron tomados en cuenta en esta dimensión: el conocimiento de mecanismos para atención de quejas y sugerencias y las experiencias en la presentación de las mismas.

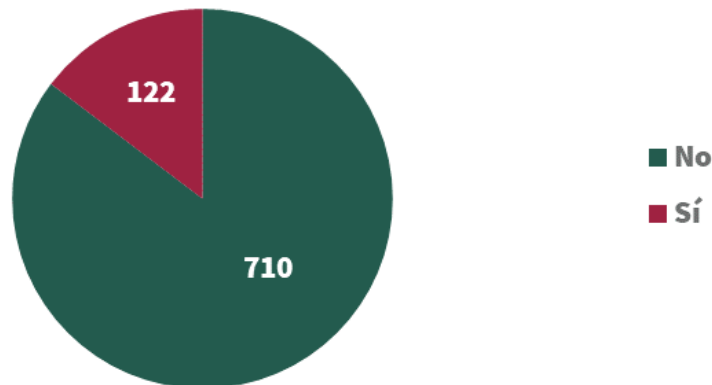
En cuanto al primer aspecto hay un 63.8% de los encuestados que plantean tener conocimiento de las vías para externar quejas y sugerencias; sin embargo, un 36.1% señala o no tener conocimiento o desconocer la existencia de las mismas. Ello debe ser retomado por la directiva de los PILARES y desarrollar estrategias que permitan eliminar esta problemática.

Conocimiento de mecanismos de atención para externar quejas y sugerencias



Por último, las experiencias en la presentación de quejas y sugerencias solo fueron manejadas por un 14.7% de los encuestados; mientras el 85.3% no ha utilizado esta variante.

Presentación de quejas y sugerencias sobre el programa



CONCLUSIONES

- El análisis integral de las diferentes dimensiones evaluadas permite inferir un adecuado nivel de satisfacción de las personas usuarias con el desarrollo de las actividades fundamentales del programa.
- El 70% de la muestra estuvo compuesta por mujeres y el 29% por hombres. El 81% se concentra en los siguientes rangos de edad: 15 a 29 (25.5%); 30 a 44 (27.1%) y 45-59 (29.1%). Un 17.6% pertenece al grupo entre 60 años y más. Un 8.1% se reconoció como

parte de la comunidad LGBTTTI; el 5.6% se autoadscribió como indígena y un 2.6% se consideró afrodescendiente. Un 7% de los participantes planteó tener alguna condición de discapacidad. En cuanto a las principales ocupaciones que desarrollan los participantes en la encuesta se constató que la mayor concentración se encuentra en quienes desarrollan labores del hogar (22.5%); o son trabajadores independientes (16.8%) o estudiantes (16.8%). En estos tres rubros se distribuye el 56.1% de las personas usuarias.

- Los propios PILARES se han constituido en el primer medio de difusión de la existencia del proyecto de Educación para la Autonomía Económica y existe un alto nivel de confianza al inscribirse en un programa de gobierno.
- La imagen del programa es acertada y existe una percepción positiva sobre la claridad, suficiencia y precisión de la información proporcionada por el mismo; así como del conocimiento de los servicios que se otorgan. En este último aspecto debe trabajarse con mayor énfasis para que el 100% de los usuarios conozca la totalidad de las actividades.
- La calidad de la gestión tuvo una valoración positiva; ya que se reconoció la poca complejidad de los trámites de incorporación, la sencillez y transparencia del proceso de registro, la alta calidad de los servicios y el buen trato de los talleristas.
- Los servicios otorgados responden a las necesidades de superación de los usuarios y se reconoce cómo el programa ha mejorado la calidad de vida de los participantes; lo que se expresa en la existencia de un alto grado de satisfacción personal, así como en el reconocimiento de cómo se amplían las opciones para obtener un empleo y la existencia de posibilidades para mejorar los ingresos que se perciben.
- La participación en las actividades de los diferentes talleres ofertados ha generado gastos adicionales a un 50% de los encuestados; los cuales están relacionados fundamentalmente con la adquisición de materiales y el transporte.
- Las acciones desarrolladas han generado una mayor participación en las actividades comunitarias y han favorecido la integración familiar de los participantes.
- El nivel de satisfacción alcanzado es alto lo que se manifiesta en el cumplimiento de las expectativas de los participantes, en las valoraciones positivas de los servicios otorgados, en la evaluación cualitativamente alta de la labor de los servidores públicos; así como en las calificaciones otorgadas al programa en su integralidad.

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 prioritaria 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	PROPUESTAS DE MEJORA	ÁREA RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO	PLAZO DE CUMPLIMIENTO	MEDIO DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO
Diagnóstico y planeación	1.1 Mejoramiento de planes de trabajo	Elaborar planes de trabajo que tengan una formación integral, considerando la importancia de las prácticas y como resultado se elabore un proyecto.	Dirección de Autonomía Económica y Saberes	Anual	Planes de trabajo, con las características propuestas.
Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios	2.1 Plan de actividades temáticas	Elaborar el plan anual de actividades temáticas de la oferta educativa de Autonomía Económica para que se realicen en todos los PILARES, con el fin de atraer más usuarios.	Dirección de Autonomía Económica y Saberes	Anual	Planes de trabajo y calendarización de las actividades temáticas realizadas.
	2.2 Cursos de homologación para los beneficiarios facilitadores de servicios, tipo tallerista	Elaborar el programa anual de cursos de homologación del programa en función de las necesidades concretas, además considerar la participación de aquellos talleristas que tienen experiencia en temas específicos.	Dirección de Autonomía Económica y Saberes	Anual	Programa Anual de cursos de homologación para los beneficiarios facilitadores de servicio, tipo tallerista, del programa 2024

CATEGORÍAS	ÁREAS DE MEJORA	PROPUESTAS DE MEJORA	ÁREA RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO	PLAZO DE CUMPLIMIENTO	MEDIO DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO
	2.3 Implementación de incubadoras	Estrategia de trabajo para que los proyectos de Autonomía Económica se desarrollen en las incubadoras de manera integral.	Dirección de Autonomía Económica y Saberes	Anual	Estrategia de trabajo para la implementación de incubadoras
Cobertura, metas, montos y/o presupuesto	3.1 Asignación de presupuesto para recursos materiales de los talleres	Destinar un porcentaje del presupuesto total de las Reglas de Operación para Gastos de Operación, para contar con materiales e insumos.	Dirección de Autonomía Económica y Saberes	Anual	Reglas de Operación 2024
Seguimiento y monitoreo de las actividades	4.1 Implementar mecanismos de seguimiento a las actividades temáticas	Establecer el mecanismo de seguimiento para conocer el impacto de las actividades temáticas de los talleres de Autonomía Económica.	Dirección de Autonomía Económica y Saberes	Anual	Formatos de seguimiento de las actividades temáticas
Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	5.1 Personas usuarias de Educación para la Autonomía Económica	Elaborar por el área responsable de Autonomía Económica la encuesta de satisfacción para conocer el estado de satisfacción de las personas usuarias.	Dirección de Autonomía Económica y Saberes	Anual	Encuesta de satisfacción elaborada por el área de Autonomía Económica
Resultados	6.1 Seguimiento a la labor de los talleristas	Establecer mecanismos de apoyo por parte de los Subcoordinadores y Talleristas asesores técnicos para aquellos talleristas que presentan dificultades para el desarrollo de su actividad.	Dirección de Autonomía Económica y Saberes	Anual	Estrategia de visitas a los PILARES de la región correspondiente

VII. ANEXOS

7.1 CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

PLANTILLA PARA EL LLENADO DE LOS ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL MÓDULO II “ANÁLISIS CUALITATIVO DEL PROGRAMA” DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2024

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 2023 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 11 de mayo.
5. Los cuestionarios a responder son idénticos para todos los participantes; e incluyen los siguientes aspectos:

Programa Social: _____

Marcar con una cruz (X) en la categoría que corresponda:

Persona con cargo de responsabilidad directiva: ____

Persona involucrada en la operación del programa sin funciones directivas: ____

Persona sin responsabilidades directas en su operación: ____

Responda de forma sintética y precisa las siguientes preguntas:

Diagnóstico y planeación:

1. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de planeación del programa? Concernientes a la definición de estrategias generales, elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo, calendarización, etcétera.
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. ¿Considera que el programa podría incorporar un objetivo específico, un problema a resolver o componente que esté relativa al enfoque de género?

Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios

4. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de producción y entrega de bienes y/o servicios?
5. Para próximos ejercicios fiscales, ¿en qué se necesita cambiar o modificar los mecanismos de difusión de las acciones y resultados del programa?
6. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2023?
7. ¿Qué medidas se han establecido para impactar positivamente en la población objetivo o usuaria por sexo y/o forme parte de los grupos de la diversidad sexual?

Seguimiento y monitoreo de las actividades

8. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa?
9. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver?
10. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a las necesidades de fortalecer los sistemas de información que apoyan la operación del programa?
11. ¿Considera que los indicadores de resultados del programa son adecuados? ¿Qué cambios propondría para mejorar la calidad de estos indicadores?

Resultados

12. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios, a nivel de instrumentos, recursos o capacidades, para fortalecer los resultados del programa?
13. ¿Qué propuestas formularía para mejorar los resultados del programa a partir del 2024?
14. ¿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?

7.2 CUESTIONARIO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS

Programa social: PILARES, 2023

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

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
		Discapacidad	11. ¿Tiene usted alguna discapacidad?	01 Sí 02 No 99 No responde
		Discapacidad_01	12. Tipo de discapacidad Puede seleccionar más de una opción si presenta dos o más tipos de discapacidad	01 Discapacidad física 02 Discapacidad intelectual 03 Discapacidad mental 04 Discapacidad sensorial (auditiva y/o visual)
		Ocupación	13. ¿Cuál es su principal ocupación?	01 Empleado/a sector público 02 Empleado/a sector privado 03 Desempleado/a 04 Estudiante 05 Trabajador/a independiente 06 Negocio propio o familiar 07 Labores del hogar 08 Trabajador(a) doméstica 09 Pensionado o jubilado 10 Eventual (si trabaja 1 a 2 veces por semana) 11 No responde
	1.2 Actividades educativas	Actividad fundamental	14. ¿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

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
				06 Participación en talleres: * Si la respuesta es cualquiera del 01 al 05 pasar al reactivo 16
		Talleres	15. ¿En qué talleres participa? Puede seleccionar más de una opción	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

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
	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	2.1 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 No responde
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 No responde

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
		Servicios	24. ¿Los servicios prestados por los docentes, talleristas y monitores fueron de calidad?	01 Siempre 02 Algunas veces 03 Nunca
	4.3 Atención al beneficiario	Atención	25. ¿El trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso?	01 Sí 02 No 99 No responde
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? Puede seleccionar más de una opción	01 El avance en el nivel educativo 02 El mejoramiento de los ingresos 03 Las opciones para obtener un empleo y/o acceder a otros mejor remunerados 04 La toma de decisiones 05 La satisfacción personal 06 El mejoramiento de las relaciones personales con familiares y/o conocidos 07 La seguridad del entorno 08 Otros, ¿cuáles?
	5.3 Facilitadores prestadores de servicio	Calificación servicios	28. ¿Cómo calificaría los servicios entregados?	01 Muy buenos 02 Buenos 03 Regulares 04 Malos 05 Muy malos

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
6. Contraprestación	6.1 Costos relacionados con la realización de la contraprestación	Gastos	29. ¿Su participación en el programa le ha generado gastos adicionales?	01 Sí 02 No 99 No responde * Si la respuesta es No pasar al reactivo 31
		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 No responde
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 No responde
		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 No responde
	7.2 Cohesión familiar	Integración	34. ¿En qué medida su incorporación al programa ha favorecido la integración con su familia?	01 Mucho 02 Poco 03 Nada

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
8. Nivel de satisfacción	8.1 Expectativas	Aspiración	35. ¿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	36. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios otorgados por el programa?	01 Totalmente satisfecho 02 Parcialmente satisfecho 03 Insatisfecho
		Servidores públicos	37. 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	38. 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	39. ¿Recomendaría a algún familiar o conocido incorporarse al programa?	01 Sí 02 No 99 No responde

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
9. Quejas o sugerencias	9.1 Conocimiento de los mecanismos para atender quejas y sugerencias	Mecanismos de atención	40. ¿El programa ofrece algún medio para que usted pueda participar o externar su opinión (queja o sugerencia)?	01 Sí 02 No 03 Lo desconozco
	9.2 Experiencia con quejas, sugerencias o comentarios	Quejas o sugerencias	41. ¿Ha presentado quejas o sugerencias sobre el programa?	01 Sí 02 No 99 No responde

7.3 OFICIO SECTEI/DGAF/742/2023



Gobierno de la Ciudad de México

TECHO PRESUPUESTAL 2023

SECTOR 36:

EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

CONCEPTO	GASTO CORRIENTE	GASTO DE INVERSIÓN	ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL
ASIGNACIÓN DE RECURSOS	1,155,289,401		1,155,289,401
SERVICIOS PERSONALES* <i>* Incluye los partidas 3991 y 3992</i>	326,154,923		326,154,923
OTROS GASTOS:	829,134,478		829,134,478

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	IMPORTE
FISCALES:	1,155,289,401

RECURSOS ETIQUETADOS	IMPORTE
CAPÍTULO 1000	75,585,335
1211 HONORARIOS ASIMILABLES A SALARIOS	67,219,100
1331 HORAS EXTRAORDINARIAS	738,681
1341 COMPENSACIONES	662,906
1342 COMPENSACIONES POR SERVICIOS EVENTUALES	441,550
1611 PREVISIONES DE CARÁCTER LABORAL, ECONÓMICA Y DE SEGURIDAD SOCIAL	6,523,098
CAPÍTULO 2000	1,525,090
2611 COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ADITIVOS	1,173,553
2711 VESTUARIO Y UNIFORMES	241,312
2721 PRENDAS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN PERSONAL	110,224



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

TECHO PRESUPUESTAL 2023

SECTOR 36

EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

CAPÍTULO 3000		
3131	AGUA POTABLE	118,217,512
3191	SERVICIOS INTEGRALES Y OTROS SERVICIOS	1,651,736
3381	SERVICIOS DE VIGILANCIA (POLICÍA AUXILIAR DG 02)	2,244,543
3451	SEGURO DE BIENES PATRIMONIALES	114,051,347
3969	OTROS GASTOS POR RESPONSABILIDADES	816,320
		53,566
CAPÍTULO 4000		
	PROGRAMAS SOCIALES / ACCIONES INSTITUCIONALES	570,000,000
	OTROS PROGRAMAS	150,000,000
	PILARES, EDUCACIÓN PARA LA AUTONOMÍA ECONÓMICA	160,000,000
	BECA PILARES BIENESTAR	160,000,000
	PILARES, CIBERESCUELAS	200,000,000
	ESTANCIAS POSDOCTORALES EN INSTITUCIONES ACADÉMICAS CON SEDE EN EUROPA Y AMÉRICA	20,000,000
CAPÍTULO 3000		
	MULTIANDALES DG 79	
3361	SERVICIOS DE APOYO ADMINISTRATIVO Y FOTOCOPIADO	928,952
		928,952

VIII. BIBLIOGRAFÍA

- **Blanco, E. (2014):** La desigualdad social en el nivel medio superior de educación de la Ciudad de México. Papeles de población, 20(80), 249-280. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/112/11231067009.pdf>
- **CDHDF (2017):** Reporte en el marco del encuentro con la Relatora Especial sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas de Naciones Unidas. Situación de los Derechos de los Pueblos Indígenas en la Ciudad de México. Recuperado de <https://cdhcm.org.mx/wp-content/uploads/2018/02/pueblos-indigenas-cdmx.pdf>
- **COLMEX (2018):** Desigualdades en México 2018. Ciudad de México, México: 1a ed. Recuperado en <https://desigualdades.colmex.mx/informe-desigualdades-2018.pdf>
- **CONALEP (2015):** Abandono escolar en el CONALEP desde la perspectiva del estudiante. Recuperado de http://www.conalep.edu.mx/intacadprop/ArealInternacional/Prospecci%C3%B3n%20Educativa/Documents/Estudios2015/AbandonoEscolar_Nal.pdf.
- **CONEVAL (2018):** Informe de evaluación de la política de desarrollo social 2018 resumen ejecutivo (pp. 36-50). Recuperado de https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/IEPSM/IEPSM/Documents/RESUMEN_EJECUTIVO_IEPDS2018.pdf
- **Evalúa CDMX (2016):** ÍNDICE DE DESARROLLO SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO UN ENFOQUE DE DERECHOS SOCIALES UNIVERSALES CONSEJO DE EVALUACIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO. Recuperado de <http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/EVALUA/2015/IDS%20CDMX.pdf>
- **Evalúa CDMX (2024):** Enlace electrónico de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2024 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. <https://www.evalua.cdmx.gob.mx/storage/app/media/2024/se/lnmts/lineamientos-evaluacion-interna-2024va.pdf>
- **García Aretio, L. (2019):** El problema del abandono en estudios a distancia. Respuestas desde el Diálogo Didáctico Mediado.
- **GOCDMX (2020):** Aviso mediante el cual se dan a conocer las modificaciones a las Reglas de Operación del programa social, “Ciberescuelas en PILARES, 2020”, publicadas el día 2 de enero de 2020, publicadas en la GOCDMX N° 395 de 27 de julio de 2020.

- **GOCDMX (2020):** Aviso mediante el cual se dan a conocer las Reglas de Operación del programa social, Ciberescuelas en PILARES, 2020”, GOCDMX N° 253 de 2 de enero de 2020.
- **GOCDMX (2020):** Aviso mediante el cual se dan a conocer las Reglas de Operación del programa social, “Ciberescuelas en Pilares, 2021”, No. 499 de 22 DE DICIEMBRE DE 2020
- **GOCDMX (2020):** Aviso por el cual se dan a conocer las modificaciones a las Reglas de Operación del programa social, Ciberescuelas en PILARES, 2020”, publicadas en la Gaceta Oficial, del 24 de julio de 2020, GOCDMX N° 502, 28 de diciembre de 2020.
- **GOCDMX (2021):** Aviso mediante el cual se da a conocer el cambio de nomenclatura de los Programas Sociales a cargo de la SECTEI, N° 678 Bis.
- **GOCDMX (2022):** Aviso mediante el cual se dan a conocer las Reglas de Operación del Programa Social, Pilares, Ciberescuelas 2022, publicadas en la Gaceta Oficial N° 764 del 7 de enero de 2022
- **GOCDMX (2023):** Aviso mediante el cual se dan a conocer las Reglas de Operación del Programa Social, PILARES 20223, publicadas en la Gaceta Oficial N° 1014 del 2 de enero de 2023
- **González-Forteza, C., y otros (2015):** Depresión en adolescentes. Un problema oculto para la salud pública y la práctica clínica. Boletín Médico del Hospital Infantil de México, 72(2), 149-155. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-11462015000200149
- **Hernández, H., Flores, R., Santoyo, R., & Millán, P. (2010).** Situación del rezago acumulado en México. Hacia una reforma del Sistema Educativo Nacional (pp. 117-162). UNAM. Disponible en: <http://www.planeducativonacional.unam.mx/PDF/completo.pdf>
- **INEA CDMX (2018):** Rostros del rezago DEMOCRATIZACIÓN EDUCATIVA EN MÉXICO (pp. 1-70). Ciudad de México. Recuperado de <http://cdmx.inea.gob.mx/ejemplos/doctos/LibroRostrosDelRezago.pdf>
- **INEE (2016):** Estudio sobre las intervenciones para abatir el abandono escolar en educación media superior [Ebook] (pp. 1-40). Recuperado de <https://www.inee.edu.mx/portalweb/suplemento12/abandono-escolar-en-ems-yono-abandono.pdf>

- **INEE (2018):** Educación media superior: los desafíos. Revista de Evaluación para Docentes y Directivos. Recuperado de <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2018/12/Red09.pdf>
- **INEE (2019):** LA EDUCACIÓN OBLIGATORIA EN MÉXICO Informe 2019. Recuperado de https://www.inee.edu.mx/medios/informe2019/stage_01/cap_0103.html
- **INEE (2019a):** ¿Qué hacen los planteles de educación media superior contra el abandono escolar? Recuperado de <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P1D256.pdf>
- **INEGI (2016):** Estadísticas a propósito del día internacional de la juventud (15 a 29 años). 12 de agosto. Datos Ciudad de México, Instituto nacional de Estadística y Geografía, México. Recuperado de https://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2016/Juventud2016_9.pdf
- **INEGI (2016a):** Encuesta intercensal 2015. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/programas/intercensal/2015/default.html#Tabulados>
- **INEGI (2018):** Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), población de 15 años y más edad. Tabulado I Trimestre 2018 [web], Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, México. Recuperado de https://www.inegi.org.mx/app/tmp/Infoenoe/Default_15mas.aspx
- **RIED:** Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 22(1), 245-270. doi: <https://doi.org/10.5944/ried.22.1.22433>
- **SNIE (2018):** REPORTE DE INDICADORES EDUCATIVOS. Indicadores y Pronósticos Educativos SEP. Recuperado de <http://snie.sep.gob.mx/indicadores.html>