



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, CIENCIA, TECNOLOGÍA E
INNOVACIÓN DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**INFORME DE EVALUACIÓN INTERNA
DEL PROGRAMA SOCIAL
PILARES CIBERESCUELAS, 2021**

JUNIO 2022



ÍNDICE

ÍNDICE	1
I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA	4
III. MÓDULO DE INDICADORES Y RESULTADOS	5
3.1 INFORMACIÓN DE REFERENCIA.....	5
3.2 INFORMACIÓN PRESUPUESTAL	10
3.3 ANÁLISIS E INDICADORES.....	14
3.3.1 PRINCIPALES INDICADORES DE LA PROBLEMÁTICA PÚBLICA QUE ATIENDE EL PROGRAMA	14
3.3.2 INDICADOR DE FIN.....	15
3.3.3 INDICADOR DE PROPÓSITO	17
3.3.4 INDICADORES DE COMPONENTE 2021	20
3.3.5 INDICADORES DE ACTIVIDADES	22
3.3.6 METAS FÍSICAS	24
3.3.6.1 BIENES Y/O SERVICIOS.....	24
3.3.6.2 MONTOS ENTREGADOS.....	31
3.7 ANÁLISIS Y EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA.....	32
IV. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO	42
4.1 DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN	44
4.2 PRODUCCIÓN Y ENTREGA DE RESULTADOS, BIENES Y/O SERVICIOS.....	45
4.3 SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LAS ACTIVIDADES	48
4.4 RESULTADOS.....	49
V. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS.....	51
5.1 INTRODUCCIÓN:.....	51
5.2 DISEÑO MUESTRAL:	52
5.3 RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS:.....	52
5.4 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:	53
5.5 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR DIMENSIONES E INDICADORES.....	54
5.5.1 EXPECTATIVAS.....	54
5.5.2 IMAGEN DEL PROGRAMA.....	55
5.5.3 COHESIÓN SOCIAL	56

5.5.4 CALIDAD DE LA GESTIÓN.....	57
5.5.5 CALIDAD DEL BENEFICIO.....	58
5.5.6 CONTRAPRESTACIÓN.....	58
5.5.7 SATISFACCIÓN.....	59
VI. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA	64
VII. ANEXOS.....	68
7.1 CUESTIONARIO DE ENTREVISTA	68
7.2 OFICIO SECTEI/DGAF/790/2022	70
VIII. BIBLIOGRAFÍA	74

I. INTRODUCCIÓN

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

Por su parte, en el artículo 3°, 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.

Los Lineamientos para la evaluación interna de los programas sociales de la Ciudad de México 2022, emitidos por el EVALÚA indican que todas las instituciones que hayan tenido a su cargo programas sociales durante el ejercicio fiscal 2021 y que fueron aprobados por el Comité de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México (COPLADE), están obligadas a realizar la evaluación interna 2021 de cada uno de ellos. En apego a los mismos y a la normatividad antes señalada, se presenta la evaluación interna del Programa PILARES Ciberescuelas, 2021.

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

II. OBJETIVOS Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA

- Documentar los cambios y ajustes realizados en la organización de los recursos; así como en el desarrollo de los procesos para el cumplimiento de los objetivos y la evaluación de los resultados del programa PILARES Ciberescuelas, 2021.

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

En los Lineamientos para la evaluación interna 2022, se ha reconocido la importancia de recuperar las voces de todas las personas involucradas en el diseño, la operación y el monitoreo de los programas sociales (usuarios, beneficiarios o servidores públicos), razón por la 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 presenta 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.

III. MÓDULO DE INDICADORES Y RESULTADOS

3.1 INFORMACIÓN DE REFERENCIA

3.1.1 NOMBRE DEL PROGRAMA SOCIAL

PILARES Ciberescuelas, 2021

3.1.2 UNIDADES RESPONSABLES

Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación a través de la Coordinación General de Inclusión Educativa e Innovación

3.1.3 AÑO DE INICIO DEL PROGRAMA

2019

3.1.4 ÚLTIMO AÑO DE OPERACIÓN

No aplica ya que el programa sigue vigente

3.1.5 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, 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, incorporó 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 beneficiarios facilitadores de servicios (BFS) incorporados 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, nivel medio superior y superior, así como asistir a talleres para el desarrollo de habilidades cognitivas, digitales y emocionales.

Algunos elementos que permiten sustentar la dimensión del problema público a atender se enuncian a continuación. La finalidad del programa fue atender el abandono de los estudios de primaria, secundaria, nivel medio superior y superior e incluso el analfabetismo de las personas, principalmente las y los jóvenes entre 15 y 29 años de edad que habitan en zonas de bajo o muy bajo índice de desarrollo social en la Ciudad de México, así como su exclusión del sistema educativo.

De acuerdo con la Encuesta Intercensal 2015, en la Ciudad de México vivían un total de 8, 918,653 habitantes, de los cuales 2.1 millones eran jóvenes entre 15 y 29 años de edad y representaban el 23.7% de la población total de la Ciudad; de ellos, el 43.4% asistía a la escuela. Los porcentajes de jóvenes que no asistían a la escuela por grupos etarios tenían el siguiente comportamiento: 25.8% de entre 15 y 19 años; 59.1% de 20 a 24, y 85% de 25 a 29. (INEGI, 2016).

Un total de 1, 448,776 jóvenes de la Ciudad de México entre 15 y 29 años de edad, presentaban esta situación: 7,774 requerían alfabetización; 17, 597 realizar la primaria; 72, 194 iniciar o concluir la secundaria; 568,623 ingresar al bachillerato y 782, 609 concluir el bachillerato e ingresar al nivel superior (INEGI, 2016).

Entre las causas que pueden provocar esta situación se encuentran:

- Existe desigualdad en la distribución geográfica de las instituciones educativas, principalmente en educación media superior y superior, ya que estas se centran en la zona sur, centro y sur poniente de la Ciudad de México. Es por ello que muchas personas de las zonas norte, oriente o periferias de la Ciudad, deben desplazarse diariamente a los espacios educativos, haciendo trayectos largos en distancia y tiempo que propician desgaste físico, emocional y económico.
- Para acceder a las instituciones educativas públicas, principalmente en nivel medio superior o superior, es necesario realizar un examen de ingreso homogéneo. En este sentido tienen mayor probabilidad de ingresar aquellos que han tenido una formación educativa adecuada e ininterrumpida, con posibilidad de pagar cursos de preparación para el examen, y tiempo disponible para estudiar. Sin embargo, quienes deben trabajar y estudiar, no tienen acceso digno a servicios de alimentación, vivienda o salud o viven situaciones de violencia, han tenido que abandonar sus estudios por diferentes factores.
- Los sistemas escolarizados imponen requisitos que todas las personas no tienen posibilidad de cubrir, tales como horarios establecidos con nula o poca flexibilidad, situación que ha dificultado el acceso y la permanencia en las instituciones educativas de quienes trabajan o se dedican al trabajo de cuidado, como lo son las mujeres jefas de familia o quienes tienen familiares con discapacidad.
- La exclusión de las personas por pertenencia étnica y habla de lengua originaria, es otro factor que debe tomarse en cuenta. La asistencia a la escuela de la población 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. (De la Cruz Orozco & Heredia Rubio, 2019)

Algunos de los efectos que provoca la situación antes descrita son los siguientes:

- El rezago educativo, en la Ciudad de México, es una de las consecuencias más significativas de esta problemática. En 2015 una de cada cinco personas mayores de 15 años (20.4%) estaba en situación de rezago educativo. La distribución es como sigue: de 1 millón 453 mil 204 personas en rezago, 105 mil 155 no saben leer y escribir, 363 mil 110 no han concluido la primaria y 984 mil 939 no ha completado la secundaria. (INEA CDMX, 2018:60). A ello se une el hecho de que, según el modelo de tránsito escolar en el Sistema Educativo de la Ciudad de México (2016) solo el 40% de los estudiantes que iniciaron los estudios de educación primaria en 1999, lograron concluir la universidad.
- Las reducidas oportunidades laborales es otro elemento clave: 50.6% de la población joven tiene un ingreso inferior a la línea de bienestar, es decir, sus ingresos mensuales no les permiten cubrir

el valor de una canasta alimentaria más bienes y servicios básicos. De los jóvenes ocupados, 41.2% no tenían ningún tipo de prestación laboral. (CONEVAL, 2018:36)

- Los efectos sobre la movilidad social, así como la inserción laboral precaria en jóvenes son especialmente graves en el contexto actual, ya que la existencia de diferencias duraderas hace que las personas permanezcan en la misma posición privilegiada o desventajosa y la hereden a sus descendientes. (Solís y Boado, 2016 referido por COLMEX, 2018:22)

Estos elementos condicionaron la necesidad de dar continuidad al Programa PILARES Ciberescuelas durante el año 2021, el cual ofreció la infraestructura, equipo, mobiliario y uso gratuito de TICs, indispensables para facilitar las condiciones de trabajo de las personas que abandonaron sus estudios o se encuentran en situación de rezago educativo. Asimismo, se impartieron asesorías para promover, incentivar, propiciar y fortalecer la generación de alternativas en función de que la población de la Ciudad de México, sobre todo los jóvenes, retomem, concluyan o inicien sus estudios de manera gratuita.

3.1.6 OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

Contribuir a que las personas jóvenes, policías y población en general que habitan en barrios, colonias y pueblos de menores Índices de Desarrollo Social de la Ciudad de México, tengan garantizado el derecho al acceso a la educación mediante el otorgamiento de asesorías, talleres y acciones de reforzamiento proporcionadas por personas beneficiarias facilitadoras de servicios y ofrecidas en las modalidades presenciales y a distancia en Ciberescuelas equipadas con computadoras y conectividad gratuita a Internet.

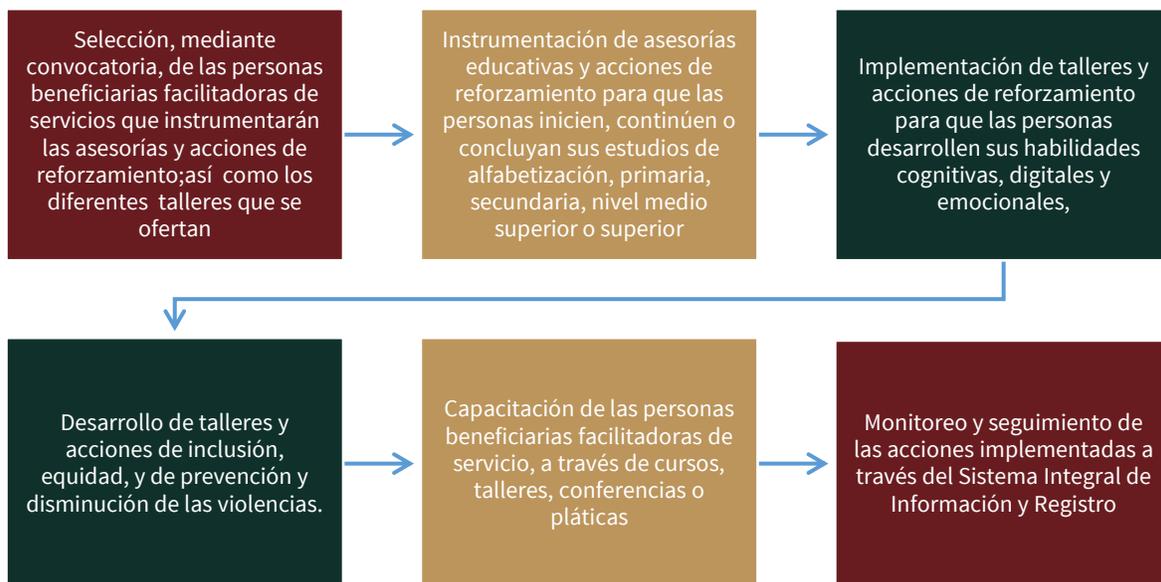
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Otorgar asesorías educativas y acciones de reforzamiento para que las personas inicien, continúen o concluyan sus estudios de alfabetización, primaria, secundaria, nivel medio superior o superior, a través de la incorporación de personas beneficiarias facilitadoras de servicios que desarrollen actividades presenciales y en línea en Ciberescuelas.
- Otorgar talleres y acciones de reforzamiento de habilidades cognitivas, digitales y emocionales para que las personas desarrollen sus habilidades cognitivas, digitales y emocionales, a través de la incorporación de personas beneficiarias facilitadoras de servicios que desarrollen actividades presenciales y en línea en Ciberescuelas.
- Desarrollar talleres y acciones de inclusión, equidad, y de prevención y disminución de las violencias, a través de la incorporación de personas beneficiarias facilitadoras de servicios que desarrollen actividades presenciales y en línea en Ciberescuelas.

- Capacitar a personas beneficiarias facilitadoras de servicio, a través de la implementación de cursos, talleres, conferencias o pláticas impartidas de manera presencial o en línea.

3.1.7 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.

3.1.8 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° 808 del 11 de marzo de 2022, 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 2021, disponible en: <https://www.sectei.cdmx.gob.mx/convocatorias-sectei/padrones-beneficiarios>.

3.2 INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

3.2.1 CLAVE PRESUPUESTARIA:

S008, Ciberescuelas en PILARES

3.2.2 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 y 2021; 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	37,962,085.54
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

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 del Programa.

3.2.3 DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PRESUPUESTO 2021:

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. En la siguiente tabla se muestra el desglose por figura.

PRESUPUESTO MENSUAL ASIGNADO POR TIPO DE BENEFICIARIO ⁽¹⁾								
PERIODO 2019-2021								
2019			2020			2021		
TIPO DE BENEFICIARIO	MONTO MENSUAL POR BENEFICIARIO	NÚMERO DE BENEFICIARIOS	TIPO DE BENEFICIARIO	MONTO MENSUAL POR BENEFICIARIO	NÚMERO DE BENEFICIARIOS	TIPO DE BENEFICIARIO	MONTO MENSUAL POR BENEFICIARIO	NÚMERO DE BENEFICIARIOS
Docentes	\$9,000	985	Docentes	\$9,000	1,569	Docente	\$9,000	1,556
Monitores	\$7,000	165	Monitores	\$7,000	293	Monitores	\$7,000	334
Talleristas 1	\$8,400	12	Talleristas	\$8,000	834	Talleristas	\$8,000	873
Talleristas 2	\$8,000	300	Apoyos técnicos administrativos	\$9,000	21	Equipo Técnico Administrativo	\$9,000	24

(1) Información del área responsable

Como se observa en la tabla, de 2019 a 2021 se aprecia un aumento de beneficiarios facilitadores de servicios con respecto a lo publicado en las respectivas reglas de operación, esto se debe a que durante dichos ejercicios fiscales se dan sustituciones de BFS. Para el año 2021 los docentes representan el 55.8% de quienes se dedican a ejecutar acciones educativas; los monitores, el 11.9%, los talleristas en sus diversas áreas, el 31.3% y el equipo técnico administrativo 0.86%. Lo anterior resulta congruente con las funciones que tiene asignada a cada figura.

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					
PERIODO 2019-2020					
2019			2020		
TIPO DE BENEFICIARIO	MINISTRACIONES	PRESUPUESTO EJERCIDO	TIPO DE BENEFICIARIO	MINISTRACIONES	PRESUPUESTO EJERCIDO
Docentes	Hasta 10	\$71,028,000.00	Docentes	Hasta 12	\$127,899,000.00
Monitores	Hasta 10	\$9,296,000.00	Monitores	Hasta 12	\$17,773,000.00
Talleristas 1	Hasta 10	\$1,008,000.00	Talleristas	Hasta 12	\$58,448,000.00
Talleristas 2	Hasta 9	\$18,168,000.00	Apoyos técnicos administrativos	Hasta 11	\$1,944,000.00
	Total	\$99,500,000.00		Total	\$206,064,000.00

2021		
TIPO DE BENEFICIARIO	MINISTRACIONES	PRESUPUESTO EJERCIDO
Docente	Hasta 12	\$126,377,000.00
Monitores	Hasta 12	\$23,506,000.00
Talleristas	Hasta 12	\$55,564,000.00
Equipo Técnicos Administrativos	Hasta 12	\$2,053,000.00
	Total	207,500,000.00

(1) Información del área responsable

Para permitir la realización de las actividades en los PILARES durante el mes de enero de 2021, 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, 2020” activos durante el mes de diciembre de ese ejercicio fiscal, podrán brindar atención y asesorías del 2 al 31 de enero de 2021, 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 Ciberescuelas, 2021”.

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. En 2021 ejercido no mostró grandes cambios con respecto al año anterior.

INCREMENTOS Y/O RECORTES (MODIFICACIONES PRESUPUESTALES)

En las tablas subsiguientes se muestran las fechas en las que se realizaron modificaciones presupuestales en las Reglas de Operación del programa social en los años 2019,2020 y 2021.

MODIFICACIONES A REGLAS DE OPERACIÓN ⁽¹⁾					
PERIODO 2019					
CONCEPTO	FECHA DE PUBLICACIÓN	NO. DE APOYOS APROBADOS	NO. DE APOYOS MODIFICADOS	MONTO APROBADO	MONTO MODIFICADO
Reglas de Operación Ciberescuelas	18/01/2019	1,865	N/A	\$138,000,000.00	N/A
Modificación Reglas de Operación Ciberescuelas	31/01/2019	N/A	1,872	N/A	\$138,000,000.00
Reglas de Operación Ciberescuelas	14/06/2019	N/A	1,352	\$105,703,000.00	N/A
Modificación Reglas de Operación Ciberescuelas	19/12/2019	1,352	N/A	N/A	\$99,535,000.00

(1) Información del área responsable.

La diferencia que se observa entre el presupuesto aprobado y el ejecutado ascendente a 35,000.00 M.N, debido a que: Durante el mes de noviembre, se dio baja a un tallerista (\$8,000) y a un docente (\$9000) lo que representa un total de \$17,000 pesos mexicanos de presupuesto no ejercido. Durante el mes de diciembre, se dio baja a dos docentes (\$9,000), lo cual asciende a un total de \$18,000 pesos mexicanos de presupuesto no ejercido. La suma de este presupuesto no ejercido es de \$35,000 pesos mexicanos y corresponde a la diferencia que se observa entre el presupuesto aprobado y ejercido.

En el año 2020 las modificaciones presupuestales tuvieron el siguiente comportamiento:

MODIFICACIONES A REGLAS DE OPERACIÓN ⁽¹⁾					
PERIODO 2020					
CONCEPTO	FECHA DE PUBLICACIÓN	NO. DE APOYOS APROBADOS	NO. DE APOYOS MODIFICADOS	MONTO APROBADO	MONTO MODIFICADO
Reglas de Operación Ciberescuelas	02/01/2020	3,005	N/A	\$237,665,000.00	N/A
Modificación Reglas de Operación Ciberescuelas	27/07/2020	N/A	2,475	N/A	\$210,383,000.00
Modificación Reglas de Operación Ciberescuelas	28/12/2020	N/A	2,464	N/A	\$206,154,000.00

(1) Información del área responsable.

La diferencia que se observa entre el presupuesto aprobado y el ejercido ascendente a 90,000.00 M.N es debido a: Durante el mes de noviembre, se dio de baja a tres talleristas (\$8,000.00 c/u), lo que representa un total de \$24,000.00 pesos mexicanos de presupuesto no ejercido. Durante el mes de diciembre, se dio de baja a dos docentes (\$9,000.00 c/u), 6 talleristas (\$8,000.00 c/u), lo cual asciende a un total de \$66,000.00 pesos mexicanos de presupuesto no ejercido.

Durante el año 2021, las Reglas de Operación del Programa social no sufrieron modificaciones presupuestales, razón por la cual se enuncian las que estuvieron vigentes durante todo el ejercicio fiscal, y que fueron publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México en diciembre del 2020.

MODIFICACIONES A REGLAS DE OPERACIÓN ⁽¹⁾					
PERIODO 2021					
CONCEPTO	FECHA DE PUBLICACIÓN	NO. DE APOYOS APROBADOS	NO. DE APOYOS MODIFICADOS	MONTO APROBADO	MONTO MODIFICADO
Reglas de Operación Ciberescuelas	22/12/2020	2,041	N/A	\$210,383,000.00	N/A

(1) Información del área responsable. El día 07 de septiembre del 2021, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México número 678 Bis, el cambio de nomenclatura de Ciberescuelas en PILARES a PILARES, Ciberescuelas.

Un análisis de la relación existente entre los montos aprobados y modificados en los tres años objeto de análisis permite inferir lo siguiente:

- De 2019 a 2020 hubo un crecimiento del monto presupuestal aprobado. Sin embargo, en 2021 se produjo una reducción del mismo. Ello, entre otros factores, estuvo condicionado por los efectos de la pandemia de COVID-19.
- Los montos presupuestales modificados en 2019 y 2020 representaron un 72.1% y un 86.7% respectivamente de los aprobados. En 2021 no se produjeron modificaciones al presupuesto planificado.

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 2021 la estimación de la población de 15 años y más en rezago educativo en la entidad tenía el siguiente comportamiento:

POBLACIÓN 15 Y MÁS	ANALFABETA	%	SIN PRIMARIA TERMINADA	%	SIN SECUNDARIA TERMINADA	%	REZAGO TOTAL	%
7,579,718	104,921	1.4	341,394	4.5	903,463	11.9	1,349,778	17.8

Fuente: INEA (2021): Estimación de la población de 15 años y más en rezago educativo por entidad federativa al 31 de diciembre de 2021, recuperado en https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/702497/estim_rez_edu_2021_ent.pdf

Sin embargo, estos datos no reflejan la situación de los niveles de bachillerato y licenciatura y están referidos a población de 15 años y más.

Cifras del INEGI relativas a personas entre 15 y 29 años de edad permiten comprobar que un total de 1, 448,776 jóvenes de la Ciudad de México entre 15 y 29 años de edad se encuentran en las siguientes condiciones: 7,774 requieren alfabetización; 17, 597 realizar la primaria; 72, 194 iniciar o concluir la secundaria; 568,623 ingresar al bachillerato y 782, 609 concluir el bachillerato e ingresar al nivel superior (INEGI, 2016).

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.

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 y 2021.

INDICADOR DE FIN			
	2019	2020	2021
3.2.1 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. 2020	Porcentaje de las personas jóvenes y población en general que se incorpore a los servicios Educativos en Ciberescuelas
3.2.2. 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	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 abandono escolar en la población preferentemente de jóvenes entre 15 y 29 años de edad de la Ciudad de México. Se establecieron dos	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.

INDICADOR DE FIN			
	2019	2020	2021
	cuerpos policiales de la Ciudad de México.	indicadores tomando en cuenta que, en el caso del personal policial, solo se incluyen estudios de media superior.	
3.2.3. 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 atendidas al año) x 100 (Anual)	(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 estudios en las Ciberescuelas / número de personas de la población objetivo) *100	(Número de personas que se incorporan a los servicios de Ciberescuelas/Número de personas programadas)*100
3.2.4. FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Anual	Bienal	Anual
3.2.5. SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	Ascendente	Ascendente
3.2.6. 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
3.2.7. AÑO DE LÍNEA BASE	2019	2020	2021
3.2.8. RESULTADO COMPARATIVO DEL INDICADOR	40.52% contra meta ajustada	3.4% de personas que inician, continúan o concluyen sus estudios de	1 millón 103 mil 242 personas se incorporaron a los servicios de Ciberescuelas. Se alcanzó un

INDICADOR DE FIN			
	2019	2020	2021
ENTRE 2019,2020 Y 2021		alfabetización, primaria y secundaria. 3.19% de personal policial que inician, continúan o concluyen sus estudios de bachillerato.*	110.32% de cumplimiento en relación con la meta inicial programada. **

* Las Ciberescuelas en estaciones de policías solo funcionaron durante el primer trimestre del año 2020, por lo tanto, los resultados alcanzados se remiten a ese periodo. Mediante oficio SECTEI/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.

No resulta posible realizar un comparativo entre los resultados del indicador entre los años 2019–2020 y 2021 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.

3.3.3 INDICADOR DE PROPÓSITO

INDICADOR DE PROPÓSITO			
	2019	2020	2021
3.2.1 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*
3.3.2. DESCRIPCIÓN	El indicador representa el por ciento de personas que se inscriben en las Ciberescuelas 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	El indicador representa el por ciento de personas que reciben asesorías, talleres y acciones de reforzamiento en las Ciberescuelas en relación con el número de personas programadas para ser atendidas. Su cumplimiento toma en cuenta toda la gama de	Del total de personas inscritas en las Ciberescuelas, este indicador de Propósito mostrará que al menos el 50% de las personas concluye un nivel en sus estudios

INDICADOR DE PROPÓSITO			
	2019	2020	2021
	las actividades que se ofertan.	servicios que se ofrecen en las Ciberescuelas e incluye a la totalidad de las personas, independientemente de si están inscritos o no.	
3.3.3. MÉTODO DE CÁLCULO	Número de personas inscritas en Ciberescuelas en 2019/número de población (objetivo en las Ciberescuelas creadas) x100 (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
3.3.4. FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Anual	Anual	Anual
3.3.5. SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	Ascendente	Ascendente
3.3.6. LÍNEA BASE	105,259	151,068 (150,000 usuarios de Ciberescuelas en PILARES+1,608 usuarios en Ciberescuelas de policía)	52,500 personas que representan el 50% de la meta anual programada (105,000). **
3.3.7. AÑO DE LÍNEA BASE	2019	2020	2021
3.3.8. 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).

* 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 2021 de la SECTEI.

RESULTADO COMPARATIVO DEL INDICADOR ENTRE 2019, 2020 Y 2021:

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

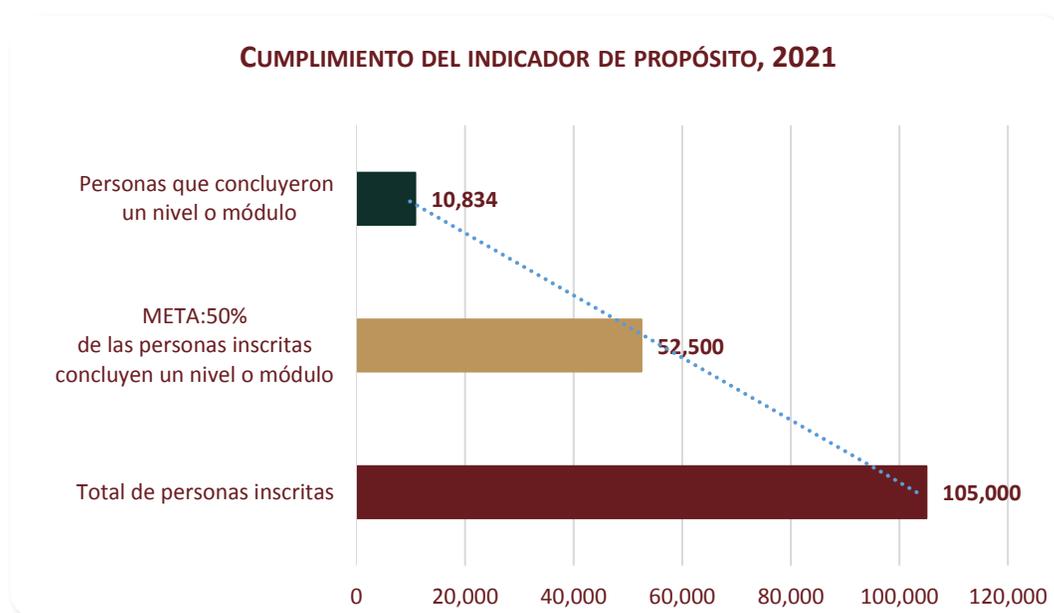
- a. Las metas de población a atender, de usuarios inscritos a talleres, etcétera; se hizo tomando en consideración, de forma predominante, el número de PILARES que se ponían en funcionamiento, sin considerar que este era un proceso paulatino y que la apertura de los mismos estaba en dependencia de la disposición de las Alcaldías para ceder los espacios y de la labor que desarrollaría la Secretaría de Obras y Servicios para acondicionarlos.
- b. 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 brinden 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.
- c. El Sistema de Información del Programa no fue lo suficientemente efectivo para monitorear y dar seguimiento a cada uno de los componentes del programa y realizar una adecuada valoración de los resultados.
- d. A pesar de las acciones implementadas para garantizar la permanencia de los usuarios a las asesorías y talleres, se produjo abandono a 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 usuarios atendidos en todas las actividades que contempló el programa. Hay que tener en cuenta, a la vez, que las metas de atención previstas en las ROP 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 tomando 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 reorientarlo para poder comprobar el porcentaje de personas de las 16 alcaldías de la Ciudad de México que concluyen o avanzan en un 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 distan aún mucho de la aspiración; pues solo el 21% de las 52,500 personas que representan el 50% de las inscritas, lograron alcanzar esta condición. Si se considerara el total de personas inscritas para recibir los servicios de las Ciberescuelas, solo el 10% concluyó un nivel o módulo educativo.

En la siguiente gráfica se muestran los resultados antes descritos:



3.3.4 INDICADORES DE COMPONENTE 2021

En los anteriores ejercicios de evaluación no se consignaron los resultados alcanzados en los indicadores de componentes y actividades. Se decidió incluirlos en esta oportunidad por la información que aportan al logro de los propósitos del programa.

INDICADORES DE COMPONENTE, 2021				
CATEGORÍA	COMPONENTE 1	COMPONENTE 2	COMPONENTE 3	COMPONENTE 4
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de asesorías educativas y acciones de reforzamiento otorgadas	Porcentaje de talleres y acciones de reforzamiento otorgadas.	Porcentaje de talleres y acciones de inclusión, equidad, y de prevención y disminución de las	Porcentaje de capacitaciones otorgadas.

INDICADORES DE COMPONENTE, 2021				
CATEGORÍA	COMPONENTE 1	COMPONENTE 2	COMPONENTE 3	COMPONENTE 4
			violencias implementados.	
DESCRIPCIÓN	Del total de asesorías y acciones de reforzamiento programadas, este indicador de Componente 1 mostrará que al menos se otorgue el 80% de las asesorías educativas y acciones de reforzamiento.	Del total de talleres y acciones de reforzamiento programadas, este indicador de Componente 2 mostrará que al menos se otorgue el 80% de los talleres y acciones de reforzamiento para el desarrollo de habilidades digitales, cognitivas y emocionales	Del total de talleres y acciones programados, este indicador de Componente 3 mostrará que al menos se implemente el 80% de los talleres y acciones de inclusión, equidad, y de prevención y disminución de las violencias programadas.	Del total de capacitaciones programadas para las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, este indicador de Componente 4, mostrará que al menos se otorgue el 80% de las capacitaciones
MÉTODO DE CALCULO	(Número de asesorías y acciones de reforzamiento impartidas / Número de asesorías y acciones de reforzamiento programadas)*100	(Número de talleres y acciones de reforzamiento de habilidades digitales y socioemocionales otorgados / Número de talleres y acciones de reforzamiento de habilidades cognitivas, digitales y emocionales programados)*100	(Número de talleres y acciones de inclusión, equidad, y de prevención y disminución de las violencias implementados / Número de talleres y acciones de inclusión, equidad, y de prevención y disminución de las violencias programados)*100	(Número de capacitaciones otorgadas/ Número de capacitaciones programadas)*100
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Trimestral	Trimestral	Trimestral	Trimestral
SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	Ascendente	Ascendente	Ascendente
META ANUAL	400,000* 320,000 (representa el 80% de la meta total ajustada de 400,000)	6,624* 5,229 (representa el 80% de la meta total de 6,624)	3,270* 2,616 (representa el 80% de la meta total de 3,270)	30* 24 (representa el 80% de la meta total de 30)
RESULTADO	543,111	10,029	7,814	27
% DE CUMPLIMIENTO CONTRA META INICIAL	136%	151%	239%	90%
% DE CUMPLIMIENTO	170%	189%	299%	113%

INDICADORES DE COMPONENTE, 2021				
CATEGORÍA	COMPONENTE 1	COMPONENTE 2	COMPONENTE 3	COMPONENTE 4
CONTRA META ANUAL AJUSTADA				
OBSERVACIONES	Se situó como meta inicial alcanzar el 80% de las asesorías programadas (320,000); sin embargo, las opciones en línea implementadas durante la pandemia de COVID-19 permitieron el incremento significativo de la misma.	Se situó como meta inicial alcanzar el 80% de los talleres programados (5,229); sin embargo, las opciones en línea implementadas durante la pandemia de COVID-19 permitieron el incremento significativo de la misma.	Se situó como meta inicial alcanzar el 80% de los talleres programados (2,616); sin embargo, las opciones en línea implementadas durante la pandemia de COVID-19 permitieron el incremento significativo de la misma.	Se situó como meta inicial alcanzar el 80% de las capacitaciones programados (24); sin embargo, se implementaron 27

*Las metas anuales fueron tomadas del Plan Anual de Trabajo 2021.

El cumplimiento de los indicadores de componente mostró un comportamiento satisfactorio en todos los casos. Se sobrepasaron las metas trazadas inicialmente las cuales tomaban en consideración alcanzar el 80% de lo planificado. En ello incidió, indiscutiblemente, el hecho de la implementación de opciones en línea para cumplir con el propósito inicial, a pesar de las condiciones generadas por la pandemia de COVID-19. Se aprecia que, a pesar de que se sobrecumplen las metas de asesorías, talleres y acciones de reforzamiento, ello no se traduce en el incremento de los resultados en el indicador de propósito, que es la razón esencial del programa.

3.3.5 INDICADORES DE ACTIVIDADES

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

INDICADORES DE ACTIVIDADES, 2021					
CATEGORÍA	ACTIVIDAD 1 DEL COMPONENTE 1	ACTIVIDAD 1 DEL COMPONENTE 2	ACTIVIDAD 1 DEL COMPONENTE 3	ACTIVIDAD 1 DEL COMPONENTE 4	ACTIVIDAD 2 DEL COMPONENTE 4
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de personas que reciben asesorías educativas y acciones de reforzamiento	Porcentaje de personas que reciben talleres y acciones de reforzamiento para el desarrollo de las habilidades	Porcentaje de personas que reciben talleres y acciones de inclusión, equidad, y de prevención y	Porcentaje de personas beneficiarias facilitadoras de servicio capacitadas	Porcentaje de personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicio incorporadas al programa

INDICADORES DE ACTIVIDADES, 2021					
CATEGORÍA	ACTIVIDAD 1 DEL COMPONENTE 1	ACTIVIDAD 1 DEL COMPONENTE 2	ACTIVIDAD 1 DEL COMPONENTE 3	ACTIVIDAD 1 DEL COMPONENTE 4	ACTIVIDAD 2 DEL COMPONENTE 4
		cognitivas, digitales y emocionales	disminución de las violencias		PILARES, Ciberescuelas
DESCRIPCIÓN	Del total de personas programadas para recibir asesorías y acciones de reforzamiento, este indicador de Actividad 1 Componente 1, mostrará que al menos el 80% de ellas reciba los servicios	Del total de personas programadas para recibir talleres y acciones de reforzamiento, este indicador de Actividad 1 Componente 2, mostrará que al menos el 80% de ellas reciba los servicios	Del total de personas programadas para recibir talleres y acciones de inclusión, equidad, y de prevención y disminución de las violencias, este indicador de Actividad 1 Componente 3, mostrará que al menos el 80% de ellas reciba los servicios	Del total de personas beneficiarias facilitadoras de servicio, este indicador de Actividad 1 Componente 4 mostrará que al menos el 90% se capacite	Del total de personas beneficiarias facilitadoras de servicio programadas, este indicador de Actividad 2 Componente 4 mostrará que al menos el 90% se incorpore al programa
MÉTODO DE CALCULO	(Número de personas en Ciberescuelas que reciben asesorías y acciones de reforzamiento/Número de personas programadas para recibir asesorías y acciones de reforzamiento)*100	(Número de personas que reciben talleres y acciones de reforzamiento para el desarrollo de sus habilidades cognitivas, digitales y emocionales / Número de personas programadas para recibir talleres de habilidades cognitivas, digitales y emocionales)*100	(Número de personas que reciben talleres y acciones de inclusión, equidad, y de prevención y disminución de las violencias / Número de personas que reciben talleres y acciones de inclusión, equidad, y de prevención y disminución de las violencias programadas)*100	(Número de personas beneficiarias facilitadoras de servicio capacitadas/ Número total de personas beneficiarias facilitadoras de servicios programadas)*100	(Número de personas beneficiarias facilitadoras de servicio incorporadas/Número de personas beneficiarias facilitadoras de servicio programadas)*100
FRECUENCIA DE MEDICIÓN*	Trimestral	Trimestral	Trimestral	Trimestral	Trimestral

INDICADORES DE ACTIVIDADES, 2021					
CATEGORÍA	ACTIVIDAD 1 DEL COMPONENTE 1	ACTIVIDAD 1 DEL COMPONENTE 2	ACTIVIDAD 1 DEL COMPONENTE 3	ACTIVIDAD 1 DEL COMPONENTE 4	ACTIVIDAD 2 DEL COMPONENTE 4
SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	Ascendente	Ascendente	Ascendente	Ascendente
META ANUAL INICIAL **	105,000	27,687	23,818	2,041	2,041
META ANUAL AJUSTADA	84,000 (representa el 80% de la meta total que son 105,000)	22,150 (representa el 80% de la meta total que son 27,687)	19,054 (representa el 80% de la meta total que son 23,818)	1,837 (representa el 90% de la meta total que son 2,041)	1,837 (representa el 90% de la meta total que son 2,041)
3.3.8 RESULTADO	173,391	57,827	29,933	1,998	2,036
% DE CUMPLIMIENTO CONTRA META INICIAL	165%	209%	126%	98%	99,7%

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

** Las metas fueron tomadas del Plan Anual de Trabajo 2021

El cumplimiento de los cinco indicadores de actividad fue satisfactorio en todos los casos y se rebasaron los porcentos alcanzados, tanto en relación con la meta total, como con la planificada. Los tres primeros estaban relacionados con el total de usuarios 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. Resulta necesario reiterar que el hecho de haber realizado las actividades en línea (como respuesta a la contingencia por COVID-19) influyó en el incremento del número de personas que lograron incorporarse a estas actividades. Los dos indicadores restantes, están relacionados con los procesos de incorporación y capacitación de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, los cuales también presentaron un comportamiento acertado. Al igual que en el caso anterior, 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.

3.3.6 METAS FÍSICAS

3.3.6.1 BIENES Y/O SERVICIOS

El Programa PILARES Ciberescuelas está concebido para entregar servicios educativos preferentemente a personas de entre 15 y 29 años de edad, 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, nivel medio 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. Adicionalmente se incorporan integrantes de los cuerpos policiales para que puedan iniciar, continuar o concluir sus estudios de educación media superior.

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

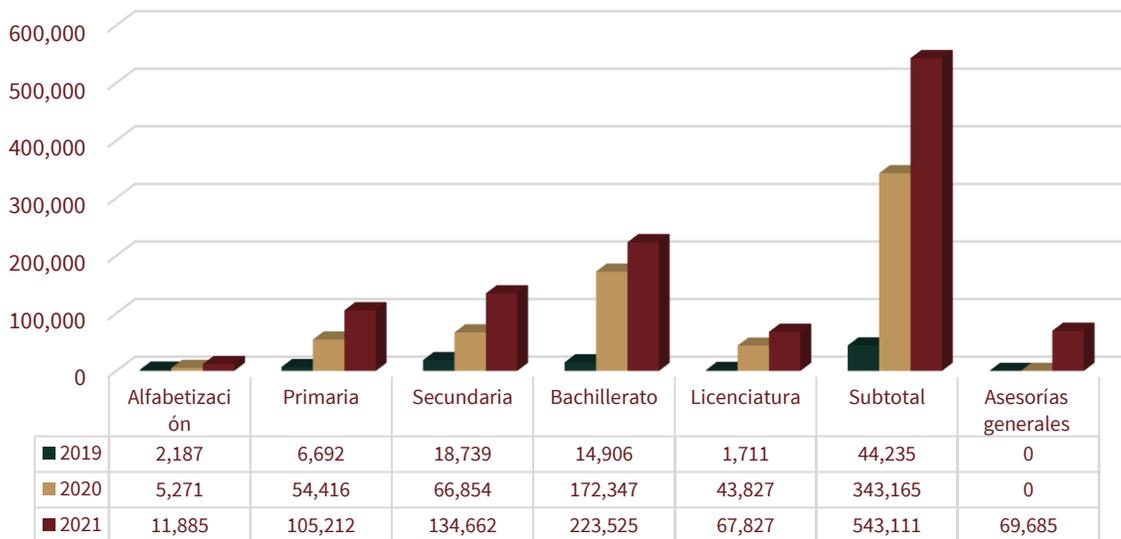
Las **asesorías educativas** son ofrecidas a las personas usuarias interesadas en iniciar, continuar o concluir estudios de alfabetización, primaria, secundaria, bachillerato y licenciatura. En la siguiente tabla y gráfico puede observarse el cumplimiento de este aspecto:

ASESORÍAS EDUCATIVAS EJECUTADAS EN EL PERIODO, 2019-2021			
TIPO DE ASESORÍA EDUCATIVA	2019	2020	2021
Alfabetización	2,187	5,271	11,885
Primaria	6,692	54,416	105,212
Secundaria	18,739	66,854	134,662
Bachillerato	14,906	172,347	223,525
Licenciatura	1,711	43,827	67,827
Subtotal	44,235	343,165	543,111*
Asesorías generales para atender necesidades de los usuarios	-	-	69,685
TOTALES	44,235	343,165	612,796*

*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 los usuarios. Por esa razón existen diferencias en el total general.

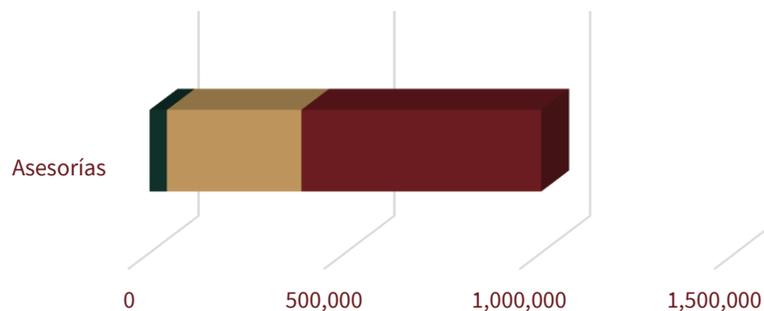
Los resultados evidenciaron que existió un incremento en el número de asesorías ofrecidas en 2020 en relación con 2019; y que se mantuvo esta tendencia en 2021 ello, a pesar de las condiciones creadas por la pandemia de COVID-19.

ASESORÍAS EDUCATIVAS EJECUTADAS EN EL PERIODO 2019-2020-2021



Un aspecto que pudo haber influido en ello fue el hecho de que, al ofrecerse en línea, el espectro se amplió al no haber necesidad de programar espacios físicos para dar cumplimiento a esta actividad.

TOTAL DE ASESORÍAS OFRECIDAS POR AÑOS DE OPERACIÓN

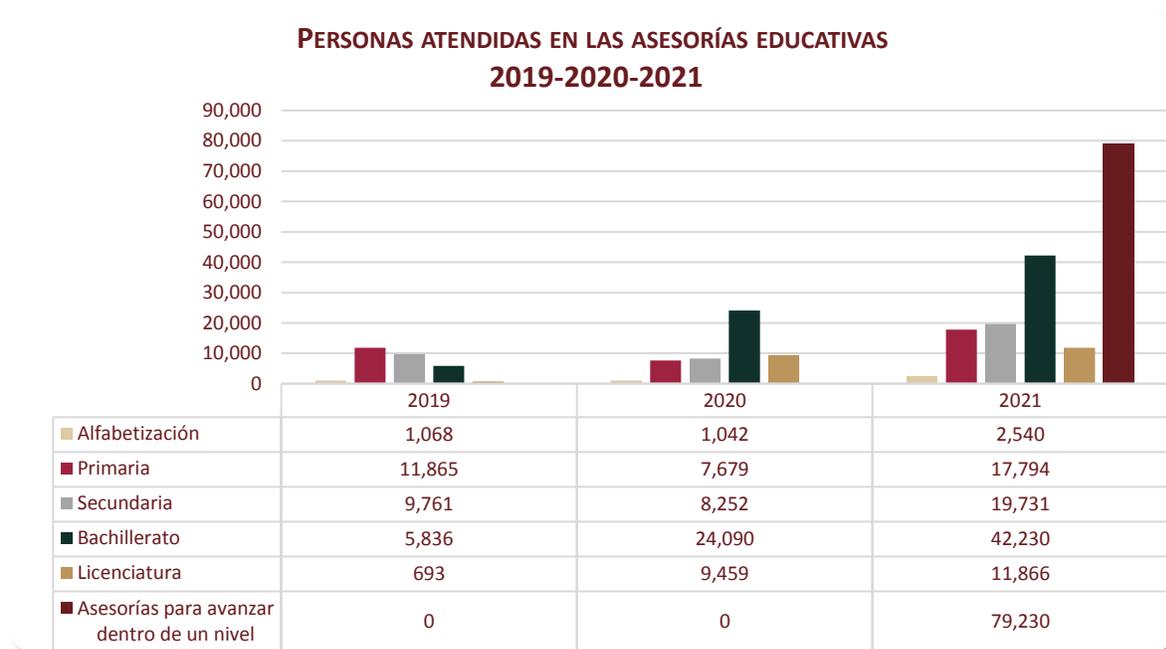


	Asesorías
2019	44,235
2020	343,165
2021	612,796

De manera global en 2021 se realizaron 269,631 más que en el año precedente. A pesar de esto, se presentó la tendencia a que la menor cantidad 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.

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 nivel académico que aspiran a cursar:

PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS CON ASESORÍAS EDUCATIVAS SEGÚN EL NIVEL ACADÉMICO EN EL PERIODO 2019-2021			
TIPO DE ASESORÍA EDUCATIVA	2019	2020	2021
Alfabetización	1,068	1,042	2,540
Primaria	11,865	7,679	17,794
Secundaria	9,761	8,252	19,731
Bachillerato	5,836	24,090	42,230
Licenciatura	693	9,459	11,866
Asesorías generales para atender necesidades de los usuarios	-	-	79,230
TOTALES	29,223	50,522	173,391



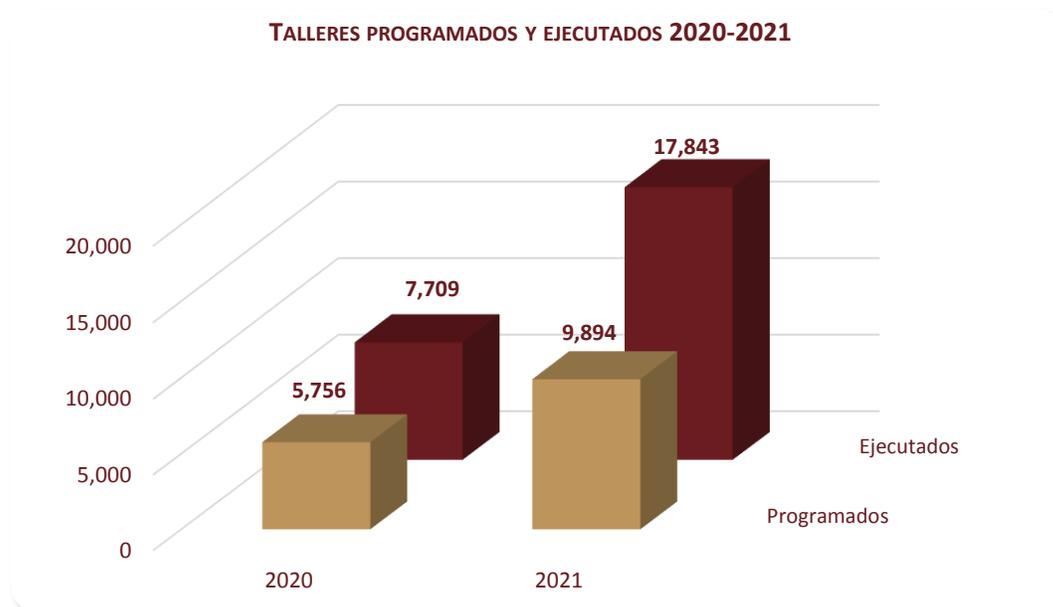
Al realizar un comparativo entre el total de personas usuarias en los tres años objeto de análisis, se observa que en 2021 hay un incremento notable en la participación en todos los niveles educativos que se ofertan. El nivel medio superior presenta los datos más altos con un 45%. Cabe señalar que las y los policías que iniciaron o continuaron sus estudios en las Ciberescuelas ubicadas en sectores, se ubicaron dentro de la población usuaria de servicios de bachillerato.

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 y 2021; 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 2020-2021				
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
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.



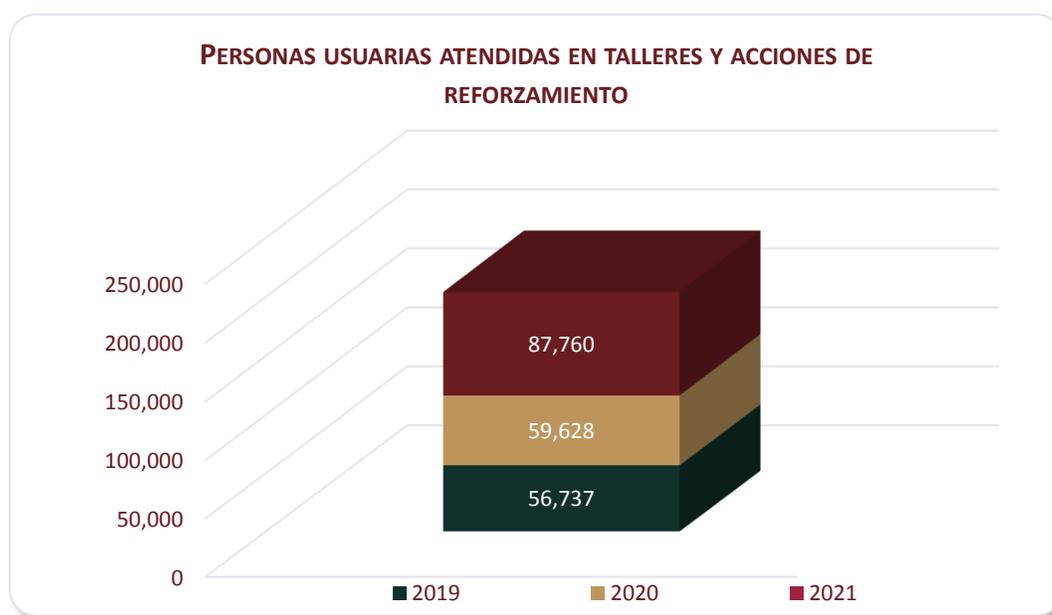
En el año 2019 no se hizo la programación de metas, ni se realizó la sistematización de la información de talleres y acciones de reforzamiento a ejecutar; sin embargo, ya en 2020 y en 2021 se tuvo en cuenta este aspecto. En todas las tipologías se cumplieron o sobrepasaron las metas establecidas. Los 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.

El rubro relacionado con las personas que asistieron a talleres y acciones de reforzamiento tuvo el siguiente comportamiento:

PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS EN TALLERES Y ACCIONES DE REFORZAMIENTO			
TEMÁTICA DE TALLER Y ACCIÓN DE REFORZAMIENTO	2019	2020	2021
Habilidades cognitivas	7,291	7,434	10,674
Habilidades digitales	30,950	22,555	24,013
Habilidades emocionales	13,116	17,205	23,140
Educación intercultural bilingüe	1,049	4,934	12,919
Inclusión a la Diversidad Sexual y Funcional	2,244	6,394	12,014
Conciliación y cultura de paz	2,087	1,106	0*
Escuela de Código	0	0	5,000
TOTALES	56,737	59,628	87,760

*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.



El área temática con mayor número de usuarios en los tres periodos 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. La siguiente área temática

con mayor cantidad de asistentes fue habilidades emocionales. En 2021 hubo un incremento importante de usuarios en educación intercultural bilingüe e inclusión a la diversidad sexual y funcional.

Es importante señalar que debido a demandas de la población de Ciberescuelas, se realizaron otras actividades como 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, talleres o acciones de reforzamiento.

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*

* Es importante resaltar que, aunque se dieron 5 cursos durante el 2021, 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 Beneficiarios Facilitadores 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 beneficiarios facilitadores de servicios y del personal

que labora en la operación. En este sentido debe prestarse atención priorizada a la preparación didáctico pedagógica del personal.

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 y 2021, además de los anteriores, se incorporaron los apoyos técnicos administrativos.

Los pagos mensuales otorgados a cada beneficiario fueron:

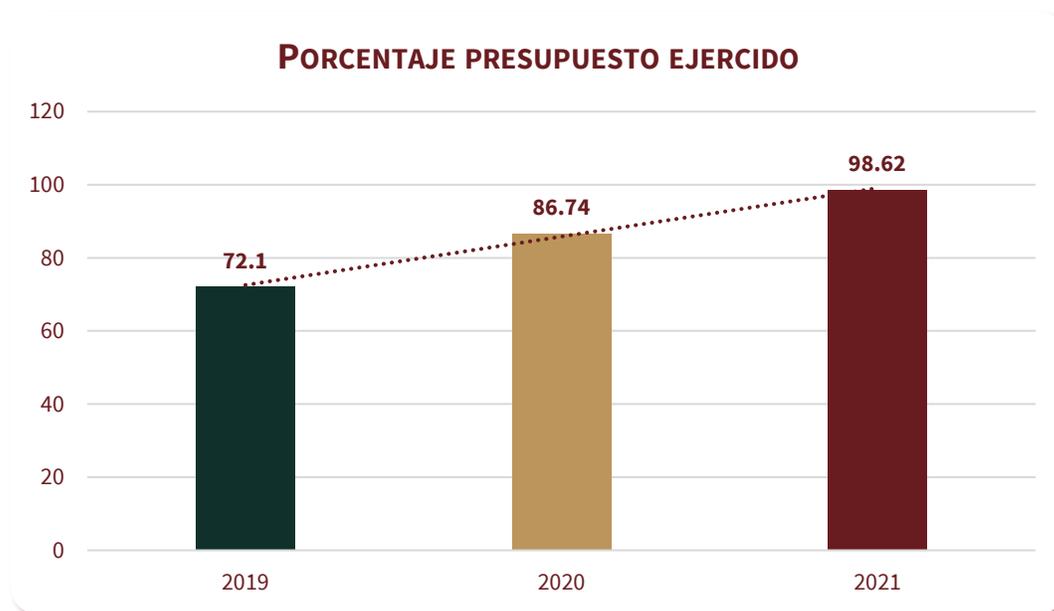
TIPO DE BENEFICIARIO	2019	2020	2021
Docentes	\$9,000	\$9,000	\$9,000
Monitores	\$7,000	\$7,000	\$7,000
Talleristas 1	\$8,400	\$8,000	\$8,000
Talleristas 2	\$8,000	-	-
Apoyos Técnicos Administrativos	-	\$9,000	\$9,000

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

AÑO	N° APOYOS APROBADOS	N° 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

* 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. En términos monetarios estos cambios significaron que, en 2019, de un presupuesto inicial de 138, 000,000.00 millones de pesos, solo fueron erogados \$99, 535,000.00 (el 72.1% de lo planificado). En 2020, se aprobó un presupuesto de \$237, 665,000.00, pero solo fueron entregados \$206, 154,000.00 (86.74%). Por su parte, en 2021 se ejerció el 98.62% del presupuesto.



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 2021.

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 planteadas en las ROP 2021 se planteó que se dará atención hasta a 176,000 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, nivel medio superior y nivel superior y/o incorporarse a los talleres y acciones de reforzamiento en las Ciberescuelas, así como policías adscritos a sectores donde se instalarán las Ciberescuelas. Por tanto, la población beneficiaria del programa representa el 4% de la población objetivo. Sin embargo, debido a los resultados alcanzados con la implementación de la modalidad en línea, estas metas fueron ajustadas en el Plan Anual de Trabajo y se alcanzó una atención de 261,151 usuarios. En relación con

esta última cifra la población beneficiaria representa el 5.42 % de la 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 2021 la meta de BFS fue de 2,041.

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 de Información del programa. En 2021 el mismo se encontraba aún en construcción por parte de la Dirección Técnica. Para su conformación se contó con la colaboración de la ADIP y de la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México. Se puso a prueba a partir del segundo semestre del año y en la actualidad continúa perfeccionándose. En 2022 sigue el proceso de mejora con la incorporación de módulos para recabar información sobre las personas beneficiarias facilitadores de servicios y de programas de otras dependencias que ocupan los espacios de los PILARES (Secretaría de Cultura e INDEPORTE). Debido a las razones anteriormente apuntadas se presentan diferencias en los números de las personas usuarias en las diferentes dimensiones que son abordadas en el análisis.

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

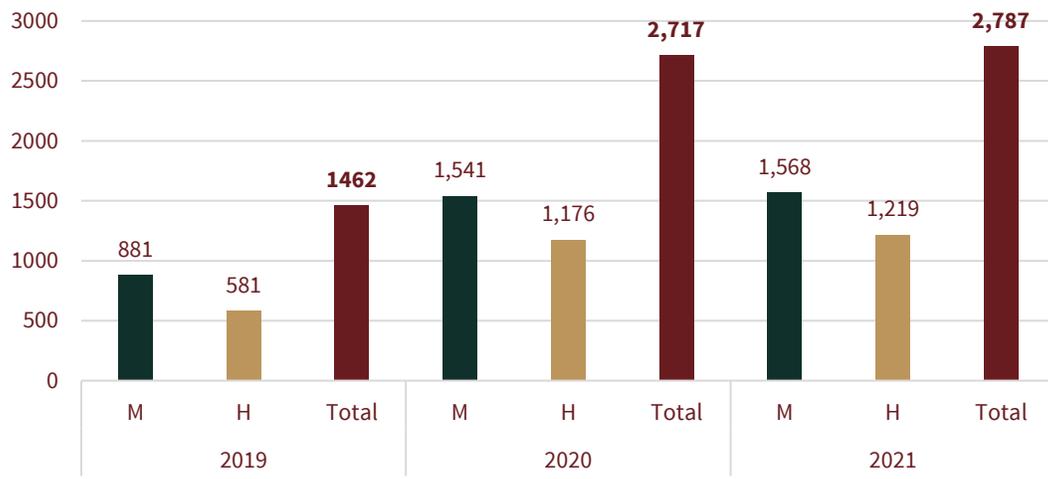
A) DISTRIBUCIÓN POR SEXO

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

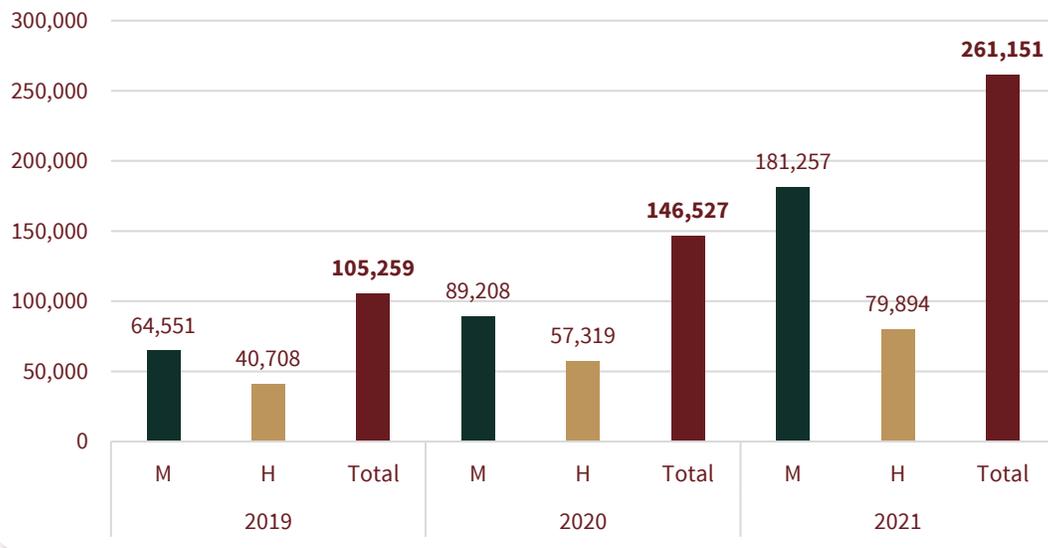
DISTRIBUCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS FACILITADORES DE SERVICIOS POR SEXO



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 en cada año. La tendencia muestra una mayor participación de las mujeres en todos los periodos.

Por su parte, en el caso de las personas usuarias, la tendencia que se manifestó puede apreciarse en la siguiente gráfica:

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS USUARIAS POR SEXO



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 2021 prácticamente se duplica la cifra alcanzada en el año anterior.

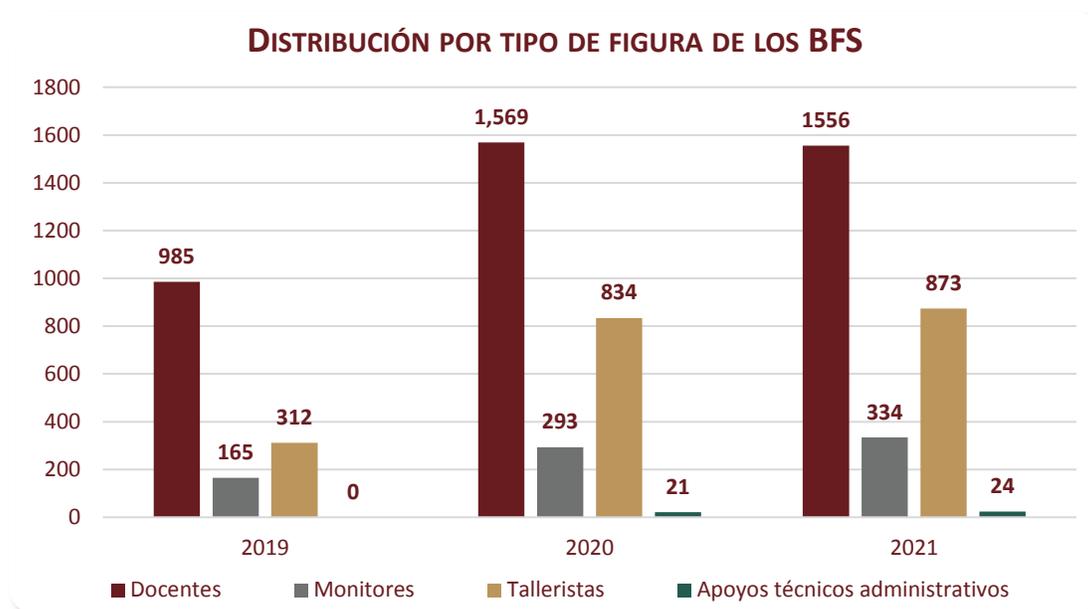
B) DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE BENEFICIARIOS (FACILITADORES, BENEFICIARIOS DIRECTOS, USUARIOS)

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

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE BENEFICIARIO EN EL PERIODO 2019-2021			
TIPO DE BENEFICIARIO	CANTIDAD		
	2019	2020	2021
Docentes	985	1,569	1556
Monitores	165	293	334
Talleristas	312	834	873
Apoyos técnicos administrativos	N/A	21	24
Subtotal	1,462	2,717	2,787
Personas usuarias Ciberescuelas en PILARES	105,259	146,527	261,151

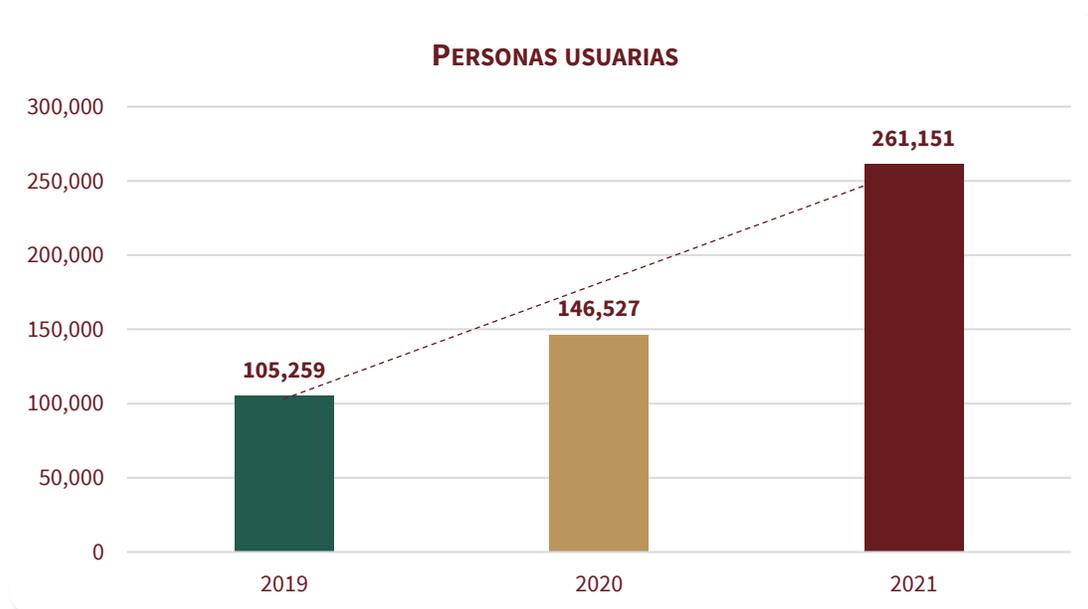
En el caso de los beneficiarios facilitadores de servicios existen cuatro figuras: docentes, monitores, talleristas y apoyos técnicos administrativos. Los primeros atienden de forma priorizada a las personas usuarias que optan por iniciar, continuar o culminar sus estudios de alfabetización, primaria, 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. Por último, los apoyos técnicos administrativos, surgidos a partir de 2020, colaboraron en la organizaron 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 tres periodos analizados:



Como se aprecia en la gráfica la figura **docente** tuvo el mayor número de representantes: el 67% en 2019, y el 56% en 2020 y 2021. Los **talleristas** representaron el 21.06% en 2019; el 30.6% en 2020 y el 31,3% en 2021. 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 los **usuarios** 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; sin embargo, estos resultados aún distan mucho de lo que es necesario alcanzar para atender el problema público planteado.



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 2019-2021						
ALCALDÍA	PERSONAS BENEFICIARIAS FACILITADORAS DE SERVICIOS*			PERSONAS USUARIAS		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Álvaro Obregón	122	201	220	16,073	18,936	19,872
Azcapotzalco	67	147	141	7,278	7,465	11,276
Benito Juárez	21	45	48	671	1,707	1,582
Coyoacán	88	158	162	8,047	9,433	13,538
Cuajimalpa de Morelos	31	46	53	3,151	3,614	4,139
Cuauhtémoc	81	147	157	7,873	8,881	14,856
Gustavo A. Madero	222	373	389	11,316	16,150	30,944
Iztacalco	58	105	111	5,238	6,015	9,023
Iztapalapa	291	570	582	18,592	28,584	57,398
La Magdalena Contreras	44	92	83	4,521	3,901	5,180
Miguel Hidalgo	40	64	70	1,041	2,642	6,496
Milpa Alta	50	82	87	4,163	6,587	8,971
Tláhuac	84	140	148	5,886	8,920	17,653
Tlalpan	102	253	234	1,703	8,628	12,956
Venustiano Carranza	57	117	117	440	3,592	12,173
Xochimilco	104	177	185	9,266	11,472	17,316
TOTALES	1,462	2,717	2,787	105,259	146,527	243,373*

*La cifra no coincide con la planteada en tablas anteriores. Ello es debido a que, en ocasiones, los usuarios 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. Ello en correspondencia con los propósitos del programa de atender de forma priorizada aquellas zonas de muy bajos o bajos índices de desarrollo social. Se obtuvieron incrementos en el número de beneficiarios facilitadores de servicios y de usuarios; aunque es necesario continuar trabajando en lograr una mayor incorporación de estos últimos para lograr cumplir el propósito para el que fue creado el programa.

D) DISTRIBUCIÓN POR NIVEL DE ESCOLARIDAD:

La distribución por nivel de escolaridad solo se ofrece para el caso de los beneficiarios facilitadores 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 POR NIVEL DE ESCOLARIDAD 2019-2021												
NIVEL DE 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 caso de los docentes y, de acuerdo con los requisitos establecidos para este tipo de figura en las Reglas de Operación, se constató que en 2019 y 2020 una inmensa mayoría se concentró en Licenciatura sin título (con el 100% de los créditos) y Licenciatura con título. Sin embargo, en 2021 la licenciatura con título fue la de mayores proporciones. Por su parte, los monitores se ubicaron de forma preferente en los niveles licenciatura con el 100% de los créditos, bachillerato y secundaria con certificado en 2019 y 2020; pero para 2021 prácticamente el 50% se ubicó en Licenciatura sin título. En el caso de los talleristas las mayores concentraciones estuvieron en las categorías Licenciatura con el 100% de los créditos, bachillerato con certificado, Licenciatura con título y secundaria con certificado. Los apoyos técnicos administrativos se incluyeron prioritariamente en Licenciatura con el 100% de los

créditos. Ello permitió concluir que las figuras de los beneficiarios facilitadores de servicios poseen el nivel académico exigido en 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

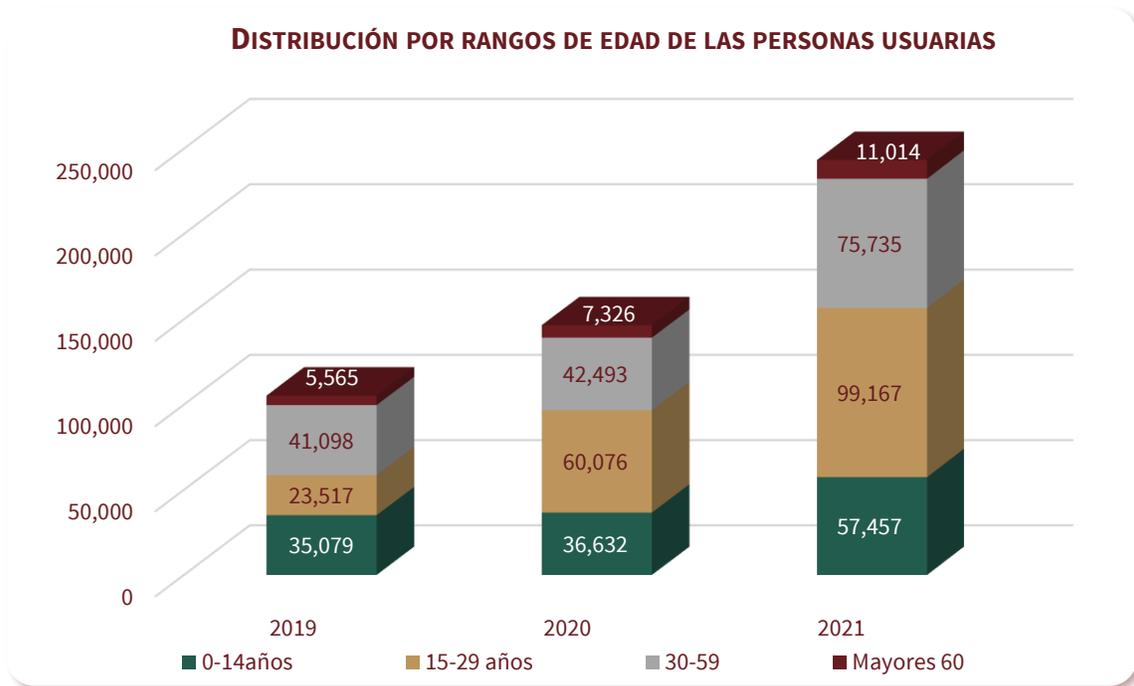
RANGO DE EDAD	DOCENTES			MONITORES			TALLERISTAS			APOYOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
18 a 22	18	13	12	7	20	32	15	64	53	-	1	2
23 a 27	217	329	328	37	57	74	77	260	283	-	5	6
28 a 32	249	431	452	45	64	75	61	177	198	-	10	12
33 a 37	180	332	314	22	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

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. Ello permite concluir que los beneficiarios facilitadores de servicios 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*

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



El gráfico anterior permite visualizar en qué medida el programa dio atención a la población preferente planteada en las Reglas de Operación, es decir, a jóvenes entre 15 y 29 años, en ambos periodos.

En el año 2019 el 22.3% de las personas usuarias se encontraba en el rango de edad establecido en Reglas de Operación como población objetivo preferente (15 a 29 años); en el 2020 y 2021 se alcanzó un 41%. A pesar del incremento, resulta necesario que el programa realice un análisis a profundidad de este comportamiento para lograr la adecuación de sus metas en función de la población objetivo.

Se constató que en el 2019 el 33.3% de los usuarios se ubicaba en el rango de menos de quince años, cifra que descendió a 25% en el 2020 y a 24% en 2021. Ello puede estar en correspondencia con el hecho del cierre de los PILARES motivado por la pandemia de Covid 19, lo que impidió el acceso directo a los espacios. Sin embargo, a ello 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.

En el caso de las personas usuarias de más de 30 años estas representaron el 30% en 2019, el 29% en 2020 y el 31% en 2021. Ello 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.

Es importante no dejar de nombrar la atención a personas adultas mayores que, a pesar del necesario uso de recursos tecnológicos por el periodo de distanciamiento social, tuvo un incremento de 1,761 personas usuarias para el 2020 y de 3,688 en 2021.

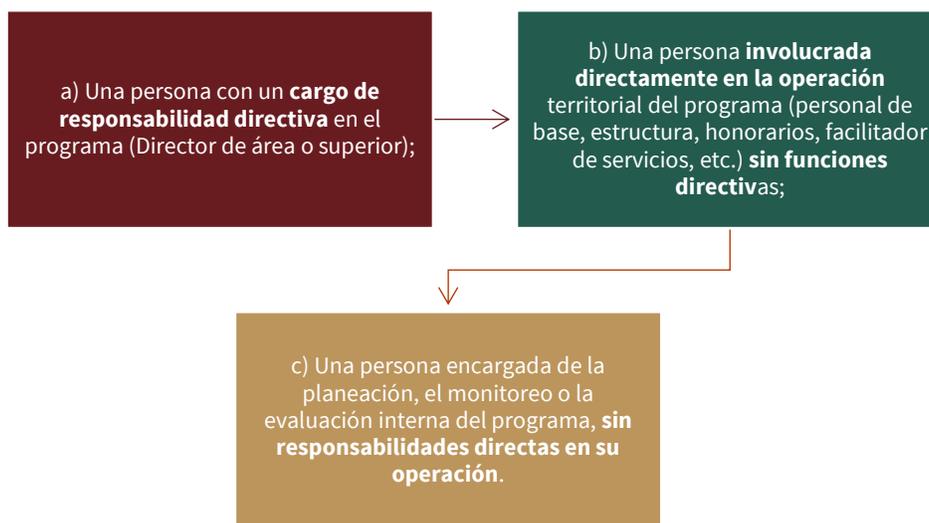
G) DISTRIBUCIÓN CON BASE EN OTRAS CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS Y/O USUARIAS EN CASO DE CONTAR CON INFORMACIÓN AL RESPECTO:

No se cuenta con información al respecto

IV. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO

Tal y como plantean los Lineamientos para la evaluación interna 2020 emitidos por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México, 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 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 Dirección General de Planeación y Evaluación Estratégica (DGPEE) de la SECTEI, como área ajena a la operación del programa, 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)

Como continuación al taller, se solicitó a las áreas implicadas hicieran la designación de las personas que participarían en el proceso. El Programa PILARES Ciberescuelas 2021, 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
1 director de Área	1 persona de honorarios involucrada en la operación del área habilidades digitales	1 persona de honorarios que ha laborado apoyando procesos de elaboración de ROP y evaluaciones internas

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

ASPECTO A CONSIDERAR	PREGUNTAS	CRITERIOS VERTIDOS POR LA PERSONA CON CARGO DE RESPONSABILIDAD DIRECTIVA	CRITERIOS VERTIDOS POR LA PERSONA INVOLUCRADA DIRECTAMENTE EN LA OPERACIÓN TERRITORIAL DEL PROGRAMA SIN FUNCIONES DIRECTIVAS	CRITERIOS VERTIDOS POR LA PERSONA SIN RESPONSABILIDAD DIRECTA EN LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA
DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN...	1. Señale las dimensiones específicas del problema social que la intervención busca resolver...	Se colocó la respuesta	Se colocó la respuesta	Se colocó la respuesta

La elaboración de la tabla permitió dar una lectura horizontal a la totalidad del texto; 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. Se elaboraron preguntas de apoyo que ayudaran a esclarecer algunos de los criterios vertidos.

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

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



4.1 DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN

La pregunta relacionada con las **dimensiones específicas del problema social que la intervención busca resolver** fue respondida con amplitud por la persona con responsabilidad directiva. Sin embargo, el personal operativo y el que no está directamente comprometido con la operación del programa optaron por incluir en su respuesta aspectos concernientes al diagnóstico o a los tipos de poblaciones que atiende el programa. En una ronda de preguntas de apoyo hubo coincidencia en el planteamiento de garantizar el acceso a una educación de calidad desde el nivel inicial y hasta el superior en aquellas zonas de muy bajo y bajo índice de desarrollo social. Se aprecia que es necesario profundizar en estos aspectos para poder discernir la disponibilidad, la accesibilidad y la calidad como dimensiones del problema social que se intenta resolver.

Sobre los **documentos, fuentes de información o registros administrativos que se usan para monitorear la evolución del problema o el estado de la población afectada** hubo coincidencia en señalar el Sistema de Información del Programa como una de los mecanismos utilizados para su seguimiento. No obstante, solo quien ostentaba el cargo directivo acotó variadas fuentes estadísticas (INEGI, CONEVAL, EVALÚA, etc.); mientras que la persona sin incidencia en la operación mencionó únicamente al INEGI y las listas de asistencia a las capacitaciones. Quien ocupaba el rango de operativo anotó únicamente el Sistema de Información. La perspectiva ofrecida es más amplia por parte del directivo y se limita en el resto de las figuras entrevistadas.

En relación con **otras iniciativas públicas del Gobierno de la Ciudad de México o las alcaldías con que se alinea y/o coordina el programa** todos los entrevistados coincidieron en anotar los dos restantes

programas de la SECTEI (Beca PILARES Bienestar y PILARES Educación para la Autonomía Económica, así como Barrio Adentro). Se manejaron indistintamente otros programas como Ponte Pila (INDEPORTE), Promotores Culturales (Secretaría de Cultura); Salud en tu vida (Secretaría de Salud) y Jóvenes construyendo el futuro. La persona sin incidencia en la operación solo señaló los tres programas iniciales.

En el aspecto relativo a los ***cambios que se necesitan en los procesos de planeación del programa*** las opiniones se distribuyeron de la siguiente forma: el 100% de los entrevistados señaló la necesidad de crear canales adecuados de comunicación entre las distintas áreas del programa para evitar saturación o escasez de actividades; así como lograr la homogeneidad en su realización. El entrevistado sin funciones directivas sugirió, además, la necesidad de planificar la oferta de los talleres a partir de un análisis de la demanda y aceptación de los mismos por parte de los usuarios y garantizar que cada área se enfoque en la realización de aquellos que le corresponden. Sobre esta particular se abundó en que puede darse el caso de que varias áreas oferten un mismo taller, cuestión que no debe suceder. Por último, la persona sin responsabilidad directa en la operación del programa indicó que deben establecerse lineamientos homogéneos para la planeación y ejecución de las asesorías educativas. Se concluye que la perspectiva se enriquece cuando se escucha la voz de quienes están vinculados a la operación directa del programa.

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

En este aspecto se incluyeron siete preguntas. En la primera se indagó sobre los ***componentes, actividades o tareas del programa que se necesitan fortalecer***. Sobre el particular las respuestas resultaron muy singulares. Quien ostentaba cargo directivo aludió al hecho de que debía realizarse un análisis de los ejes temáticos de todas las actividades que se llevan a cabo en el programa Social Ciberescuelas, para garantizar que cada uno de los talleres y asesorías proporcionadas se alineen con el objetivo establecido. A la vez, consideró la pertinencia de estudiar los indicadores establecidos para garantizar el conocimiento de las debilidades y fortalezas de las acciones realizadas y el cumplimiento de las metas. La entrevista a la persona involucrada directamente en la operación, pero sin funciones directivas, abundó en cuestiones relativas al conocimiento que debe tenerse de las opiniones de los beneficiarios facilitadores de servicios sobre la operación y funcionamiento de los PILARES; así como a la garantía de los insumos básicos para el funcionamiento de los talleres (hojas blancas, lápices, colores, tóneres, etc.). Por último, la persona sin responsabilidad directa en la operación del programa se refirió a que se requiere homogeneizar la estructuración de las asesorías educativas y acciones de reforzamiento otorgadas a las personas para que inicien, continúen o concluyan sus estudios; ya que no existen lineamientos en este sentido. También consideró la necesidad de evaluar las capacitaciones que se ofrecen a las personas beneficiarias facilitadores de servicios y conocer sus opiniones sobre las áreas o temáticas en que necesitan capacitarse.

Con respecto a las ***acciones de formación y capacitación al interior del programa*** hubo consenso en señalar que estas se organizan en dos variantes fundamentales: las que realiza el área de formación

del programa para todo el personal incorporado al mismo y las que desarrollan internamente las diferentes áreas temáticas. En 2021 se desarrollaron las siguientes capacitaciones dirigidas a la totalidad de las figuras:

- Acompañamiento y seguimiento a estudiantes de PILARES. Sincrónico y en línea
- Acompañamiento y seguimiento a estudiantes de PILARES: Manejo de instrumentos. Presencial
- Planeando juntos la Ciudad de México: Desarrollo y Territorio
- Educarnos en Comunidad para el Ejercicio de Derechos y la Autonomía Económica

En la entrevista de la persona operativa se indicó la necesidad de promover el estudio y diseño de estrategias innovadoras en el área de pedagogía con sistematicidad y se reiteró el criterio de que las capacitaciones deben ser evaluadas.

El aspecto relativo a ***cómo se produce el proceso de incorporación de beneficiarios y/o usuarios*** se abordó de forma similar por los participantes y en apego a lo que estipulan las Reglas de Operación en este sentido. Se delimitó que la incorporación de las personas usuarias puede efectuarse:

- En cualquiera de las Ciberescuelas de los PILARES y/o Brigadas PILARES
- A través de la página oficial de PILARES <https://pilares.cdmx.gob.mx/> y en redes sociales oficiales de PILARES

En el caso de los beneficiarios facilitadores de servicios se realiza una vez emitida la convocatoria en la página de internet www.sectei.cdmx.gob.mx. Se establecen requisitos específicos para cada tipo de figura. Todo el proceso de registro y entrega de documentos se realiza de forma digital.

La pregunta relativa a las ***plataformas o mecanismos que han sido utilizados para facilitar la incorporación de beneficiarios y/o usuarios*** también contó con la coincidencia de todos los entrevistados. Entre los ejemplos mencionados se cuentan:

- **Facebook:** PILARES CDMX, PILARES Habilidades Digitales, PILARES Habilidades Emocionales, PILARES Habilidades Cognitivas, PILARES Educación para la Autonomía Económica, PILARES Diversidad Sexual y Funcional, PILARES Cultura de paz, PILARES Escuela de Código, PILARES Interculturalidad.
- **Twitter:** @CdmxPilares
- **Instagram:** Pilarescdmx
- **YouTube:** PILARES CDMX

Asimismo, en la página <https://registro.pilares.cdmx.gob.mx/preregistro/preregistro-cdmx> los usuarios pueden registrarse para obtener un número de folio y una credencial que les permite acceder más fácil a las instalaciones.

De igual manera, el registro de las personas interesadas en participar como Beneficiarias Facilitadoras de Servicios del Programa Social, en cualquiera de sus tipos (docentes, talleristas, monitores y equipo

técnico administrativo) se realiza de forma electrónica en la página de internet www.sectei.cdmx.gob.mx. Deben cumplir con todos los requisitos de acceso de la convocatoria y subir a la plataforma correctamente los documentos solicitados. Se evalúan sus perfiles académicos, de saberes, de experiencias comunitarias, así como la cercanía de su domicilio a los PILARES. El género y pertenencia a un grupo vulnerable también es sumamente importante para el proceso de incorporación. Una vez que se hace la evaluación, son convocados a través del correo electrónico que registraron para cotejar la documentación de forma física.

Además, de lo planteado se utilizan otros mecanismos tales como: anuncios en estaciones de transporte colectivo, difusión en territorio a través de las brigadas Pilares, etc.

El aspecto relativo a los **mecanismos incorporados para difundir las acciones y resultados del programa a los actores interesados o relevantes** presentó como regularidad que las opiniones expresadas se refieren de forma exclusiva a la difusión de acciones o a la información establecida que debe rendirse cada cierto periodo. En este sentido se citan el Sistema Integral de Coordinación de Proyectos Interinstitucionales (SICOPI), los informes trimestrales que son subidos a la Plataforma de Transparencia, así como las redes sociales y sitios oficiales del Programa citados en el párrafo anterior. Las preguntas de apoyo que se realizaron permitieron conocer que los resultados del programa son poco conocidos por parte de los actores interesados o relevantes. No existen mecanismos para dar a conocer las principales recomendaciones derivadas de las evaluaciones internas y externas; resultados anuales del cumplimiento de indicadores, estados del avance del cumplimiento de metas, entre otros aspectos.

En cuanto a la opinión sobre **la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2022** las valoraciones coincidieron en reconocer que el presupuesto aprobado en 2020 fue mucho mayor con respecto al de 2019, debido a que se empezaron a abrir más PILARES, sin embargo, para los ejercicios 2021 y 2022, fue el mismo a pesar de que continuaron aperturándose nuevos espacios. Se considera necesario el aumento de la asignación presupuestal, pues se ha incrementado el número de espacios a cubrir, lo que implica una carga mayor para las personas beneficiarias facilitadoras de servicios. La persona sin responsabilidad directa en la operación del programa, consideró que algunas áreas no han contado con los recursos materiales necesarios para la implementación de sus actividades, lo que ha dificultado la participación y las posibilidades de aprendizaje con materiales didácticos de apoyo.

La última pregunta de esta dimensión indaga por los **mecanismos de participación social que incorpora el programa y en qué fase de su implementación se instrumentan**. A la vez, por aquellas **áreas de mejora que tienen estas formas de participación ciudadana**. Hay coincidencia de criterios al considerar que es necesario sistematizar en tiempo y espacio las asambleas vecinales deliberativas para que la comunidad cuente con la posibilidad de dialogar y participar en la dinámica de los PILARES; así como proponer actividades de acuerdo con las características y necesidades particulares

del entorno. De la misma forma se considera importante que miembros de la comunidad, en coordinación con los Líderes Coordinadores de Proyecto, realicen junto a ellos ejercicios de planeación participativa.

4.3 SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LAS ACTIVIDADES

En este aspecto fueron incluidas cuatro preguntas. En la primera se indagó sobre los **ajustes que se necesitan introducir en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa**. La persona directiva se refirió a las siguientes cuestiones:

- Necesidad de coordinar con la Dirección Técnica el establecimiento de mecanismos para la información de avance mensual de metas; ya que no existe un protocolo establecido para ello.
- Establecer la elaboración de planes de trabajo mensuales por parte de los beneficiarios facilitadores de servicios tomando en cuenta las metas anuales por área, de tal forma que pueda contarse con elementos para monitorear avances y cumplimiento.
- Implementar apartados en la plataforma del Sistema Integral de Información PILARES para el registro de nuevos usuarios y de los planes de trabajo de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

En la entrevista de la persona involucrada directamente con la operación territorial se apuntó que los mecanismos de seguimiento deben incluir periódicamente la valoración de aquellas actividades con poca demanda para rediseñarlas o eliminarlas; así como aquellas de mayor índice de solicitud, para fortalecerlas. La oferta debe ofrecerse tomando en cuenta las anteriores consideraciones. Por su parte, la persona sin incidencia directa en la operación del programa se refirió a que el proceso de monitoreo debe especificar las estrategias generales del programa; así como aquellas que son particulares a cada área.

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**. El 100% de los entrevistados mencionó cuestiones relacionadas con la Pandemia de Covid-19: las restricciones sanitarias provocaron el cambio de la modalidad presencial a la virtual y el ajuste de los contenidos y estrategias de las actividades ofertadas; la participación de las diferentes figuras del programa en las jornadas de vacunación incidió en la reducción de las actividades, entre otras. Para conocer otros efectos se realizaron preguntas de apoyo. Las respuestas se refirieron a:

- El hecho de mantener el mismo presupuesto, a pesar de que se aumenta el número de PILARES a atender, ha provocado la ampliación de la rotación de los talleristas en diferentes espacios. Las áreas con menos talleristas sufren las consecuencias de esta situación.
- La planificación de las actividades de los talleristas no es posible realizarla hasta que se entreguen los resultados de la convocatoria y se hace por asignación. Ello provoca que la planeación esté condicionada a ello y no a la oferta y demanda de las diferentes acciones a implementar.

- La aplicación de la modalidad en línea que se empleó en las condiciones de la pandemia por Covid-19 tuvo una gran aceptación, lo que ha provocado que se mantenga como modalidad para aquellas personas que trabajan y que solo por esta vía pueden incorporarse a los talleres.

En la pregunta relativa a ***cómo se pueden fortalecer los sistemas de información requeridos para la operación del programa*** las opiniones emitidas coincidieron en plantear que la coordinación técnica deberá adecuarse a los requerimientos de las aéreas operativas, es decir, de acuerdo con las actividades que se realizan se tendrá que establecer el mecanismo para que estas puedan reportarse en el Sistema de información de PILARES. En el caso de la entrevista a la persona operativa esta señaló que este sistema debe brindar la información en tiempo real y que, a nivel territorial, aún se depende mucho de hojas de papel y análisis manual de los datos.¹

Sobre la opinión que tienen los entrevistados acerca de ***los indicadores de resultados del programa*** existió coincidencia en valorarlos como adecuados; ya que se han ido ajustando y perfeccionando durante los tres años de ejecución del proyecto. No obstante, la persona directiva apuntó que debe construirse algún indicador que dé cuenta de la participación vecinal en los PILARES y de cómo la labor de estos espacios contribuye a la reconstrucción del tejido social de las comunidades. En este mismo sentido el entrevistado que no tiene responsabilidad directa en la operación del programa planteó que debe incluirse el seguimiento a aquellas personas usuarias que no han abandonado sus estudios en algún sistema escolarizado gracias a las diversas actividades que se desarrollan en las Ciberescuelas, desde acompañamiento académico, hasta la diversidad de talleres y acciones que se ofrecen.

4.4 RESULTADOS

En este apartado se hicieron dos cuestionamientos. En el primero se indagó sobre los ***aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada en que incide con mayor claridad el programa***. Los criterios fueron coincidentes en los tres estratos de personas que participaron en la entrevista al considerar que:

- El programa ofrece asesorías educativas y talleres para que las personas que viven en colonias de bajo y muy bajo índice de desarrollo social tengan garantizado el derecho de acceder a la educación.
- Ofrece prioridad a las personas jóvenes que se han quedado rezagadas en las instituciones formales de educación.
- Todos los servicios que se ofertan son gratuitos (espacios, cursos, conectividad a internet, computadoras, etc.)

¹ En 2021 estaba en construcción el Sistema de Información PILARES a cargo de la Dirección Técnica. Para su conformación se contó con la colaboración de la ADIP y de la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México. Se puso a prueba a partir del segundo semestre del año y en la actualidad continúa perfeccionándose. Inicialmente se recabaron datos de las personas usuarias del Programa. En 2022 sigue el proceso de mejora con la incorporación de módulos para recabar información sobre las personas beneficiarias facilitadores de servicios y de programas de otras dependencias que ocupan los espacios de los PILARES (Secretaría de Cultura e INDEPORTE).

- Se favorece la inclusión; ya que se dirige a todas las personas y sobre todo a aquellas que se encuentran en condiciones de segregación o marginación, para que puedan tener las mismas posibilidades y oportunidades de realización como individuos. De este modo se contribuye a la solución del problema de la exclusión causado por circunstancias como la pobreza, el analfabetismo, la segregación étnica o religiosa, entre otros elementos.

Por último, la entrevista indagó sobre los ***instrumentos, recursos, capacidades o cambios en el diseño y/o en la operación que serían necesarios para fortalecer los resultados del programa***. Las respuestas emitidas mostraron diferencias. La persona directiva se inclinó por señalar la implementación de cursos de capacitación para las personas servidoras públicas que participan en el programa y para las beneficiarias facilitadoras de servicios en temas de ética, servicio público y lineamientos del Programa Ciberescuelas; así como el rediseño de la estructura administrativa y la creación de una red de referencia y contra referencia con las demás instituciones del Gobierno de la Ciudad para ofrecer una atención integral a los usuarios de los PILARES.

Por su parte, la entrevista de la persona involucrada directamente en la operación acotó la necesidad de dotar a los espacios con los materiales necesarios para el funcionamiento de las actividades académicas; instrumentar capacitaciones que promuevan el desarrollo de conocimientos y herramientas en procesos pedagógicos innovadores; definir claramente las funciones educativas de las diferentes figuras y fortalecer el trabajo de aquellas áreas temáticas que tienen mayor demanda por parte de la población.

Asimismo, la persona sin responsabilidad directa en la operación se refirió al incremento de los recursos humanos del programa como una cuestión clave; así como al establecimiento de metas a partir de considerar las diversas variables de los PILARES (zona, tipo de población, tamaño de las instalaciones, número de beneficiarios facilitadores de servicios, etc.)

La triangulación de los datos recabados a partir de la perspectiva que aporta cada entrevistado 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 permite 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 Dirección Técnica de la Coordinación General de Educación Inclusiva e Innovación 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 2020 fue ajustada y rediseñada a fin de incluir la modalidad a distancia con la que el programa dio continuidad a sus acciones una vez que se suspendieron las actividades presenciales debido a la emergencia sanitaria provocada por la pandemia del Covid-19. En 2021, el cuestionario se reajustó para incorporar ambas modalidades.

Se utilizó un sistema de respuestas cerradas de clasificación continua con una escala cualitativa de satisfacción. De manera complementaria, se agregó una sección de respuesta abierta. Asimismo, las preguntas se estructuraron tomando en cuenta siete dimensiones:

DIMENSIONES	INDICADORES
EXPECTATIVAS	Las actividades impartidas fortalecerán su formación académica El acompañamiento recibido apoyará la continuación de sus estudios
IMAGEN DEL PROGRAMA	El programa promueve una cultura inclusiva Existe una información precisa de las actividades La información proporcionada es clara y suficiente
COHESIÓN SOCIAL	Las actividades del programa han permitido el mejoramiento de las relaciones familiares Las actividades del programa han permitido el mejoramiento de las relaciones con los vecinos y la comunidad
CALIDAD DE LA GESTIÓN	El programa ofrece mecanismos para expresar sugerencias o inconformidades Las asesorías y actividades brindadas son suficientes Se recibe un buen trato al solicitar información Existe un ambiente de confianza entre los participantes
CALIDAD DEL BENEFICIO	El programa ha mejorado sus condiciones de vida Las necesidades de aprendizaje han sido atendidas
CONTRAPRESTACIÓN	La participación en las actividades le genera gastos adicionales Para asistir a las actividades tiene gastos de transporte Sus actividades cotidianas se han modificado para asistir a los PILARES
SATISFACCIÓN	El acompañamiento recibido ha sido satisfactorio Las asesorías brindadas son satisfactorias Si el programa desaparece se vería afectado

OBJETIVO GENERAL:

Valorar la percepción y satisfacción de las personas usuarias sobre los bienes y/o servicios otorgados por el Programa Social PILARES Ciberescuelas, 2021.

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.

5.2 DISEÑO MUESTRAL:

La selección de quienes participarían en las encuestas se realizó mediante un muestreo aleatorio estratificado, el cual se utiliza cuando la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra particular para cada segmento. El tamaño de la población (N) de cada programa social, se determinó considerando el número de usuarios inscritos que asistieron a las actividades de los programas. Las muestras seleccionadas se establecieron con indicadores propuestos con un nivel de confianza del 95% ($1 - \infty$) por lo que $Z = 1.96$, $p = 0.5$, $q = 0.5$ y con un error máximo permitido del 3% ($e = 0.03$).

A partir de los anteriores presupuestos se determinó que de enero a diciembre del 2021, el programa PILARES Ciberescuelas, 2021 contó con una población total de 172,372 beneficiarios inscritos en 195 PILARES de la Ciudad de México. Por lo anterior, el tamaño de la muestra (n) obtenido fue de 1,061 beneficiarios a encuestar.

5.3 RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS:

La aplicación de las encuestas se realizó durante la primera quincena de diciembre del 2021, a través de un servidor web. Este aplicativo permitió tener control del número de encuestas levantadas por PILARES, la recepción de la información en tiempo real, la sistematización eficaz de los datos recabados y la recolección de la información al ciento por ciento.

La identificación de usuarios que contestaron la encuesta se hizo por medio de los Líderes Coordinadores de Proyecto Operativos (LCPO) a cargo de cada PILARES, a los cuales se les proporcionó el número de personas a encuestar junto con la liga, así como el usuario y contraseña para acceder al sistema.

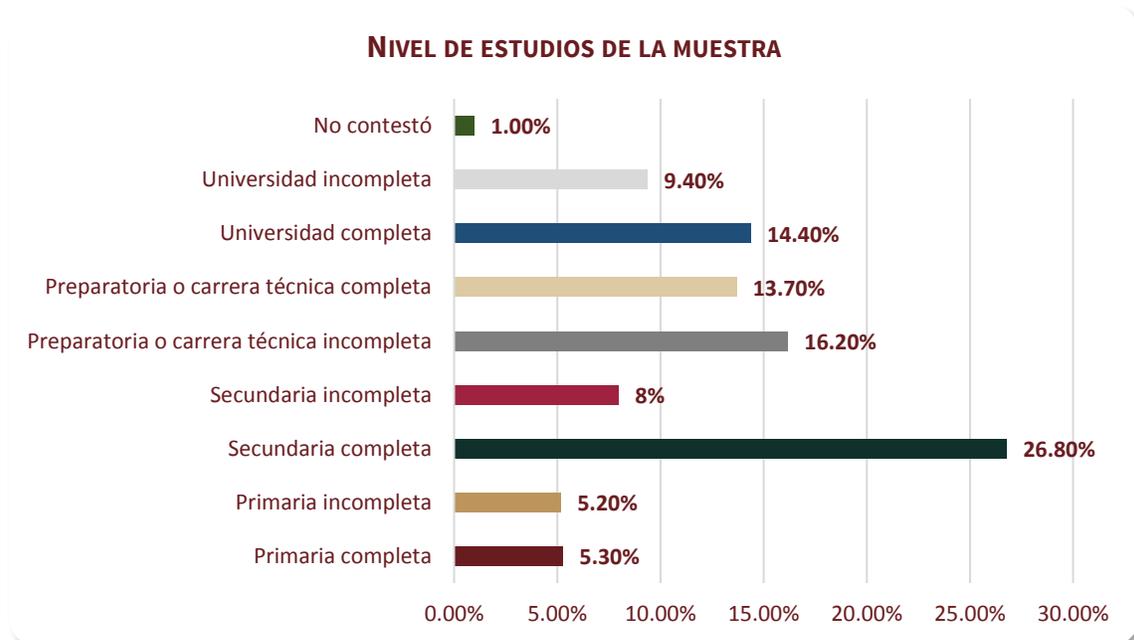
Una vez que se aplicó el instrumento, se recabó toda la información obtenida en una Base de Datos (BDD), la cual se procesó mediante el programa Excel. A continuación, se muestran los resultados.

5.4 DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Se obtuvieron un total de 1,061 instrumentos, el 65% (690) fueron respondidos por mujeres y el 35% (371) por hombres.



En cuanto a los rangos de edades el 7.7% tiene 14 años o menos; 48.6% tiene una edad entre los 15 y 29 años, 21.7% entre los 30 y 45 años, 12.3% entre los 46 y 59 años y el 9.7% son de 60 años y más. Relativo a los niveles de estudio concluidos se presentó la siguiente situación:



La tercera parte de la muestra se distribuye entre los niveles que van desde primaria incompleta hasta preparatoria o carrera técnica completa.

En cuanto a la situación laboral, se encontró que el 64% de las personas encuestadas no trabajan. La mayoría de los encuestados (96%) reportaron que no pertenecen a ningún grupo étnico. El 4% restante pertenece a 19 grupos étnicos y hablan 14 lenguas indígenas.

5.5 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR DIMENSIONES E INDICADORES

5.5.1 EXPECTATIVAS

DIMENSIÓN	INDICADORES
Expectativas	Las actividades impartidas fortalecerán su formación académica
	El acompañamiento recibido apoyará la continuación de sus estudios

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.

El grado de expectativa de los encuestados en 2021 es procedente. 915 personas (86.2%) manifestaron encontrarse de acuerdo con el hecho de que las asesorías y el acompañamiento que reciban del programa les permitirán fortalecer su formación académica. Asimismo, el 84.8% (900 usuarios) consideró que ello contribuirá de forma decisiva a la continuación de sus estudios.

Sin embargo, cuando se hace un comparativo entre los tres años de operación del programa se comprueba que los porcentajes bajan entre un año y otro. En el primer indicador hay un descenso de menos seis puntos porcentuales con relación a 2019 y menos dos, en 2020. De la misma forma, en el segundo indicador existe una diferencia de menos cinco puntos porcentuales con respecto a 2019 y menos tres, en 2020. Este hecho pudo estar influido por las condiciones impuestas por la pandemia de Covid 19 en que una gran parte de las actividades se realizó en línea, pero debe profundizarse en las causas que han motivado esta situación.



En la gráfica solo se muestran los resultados de la opción: "De acuerdo"

5.5.2 IMAGEN DEL PROGRAMA

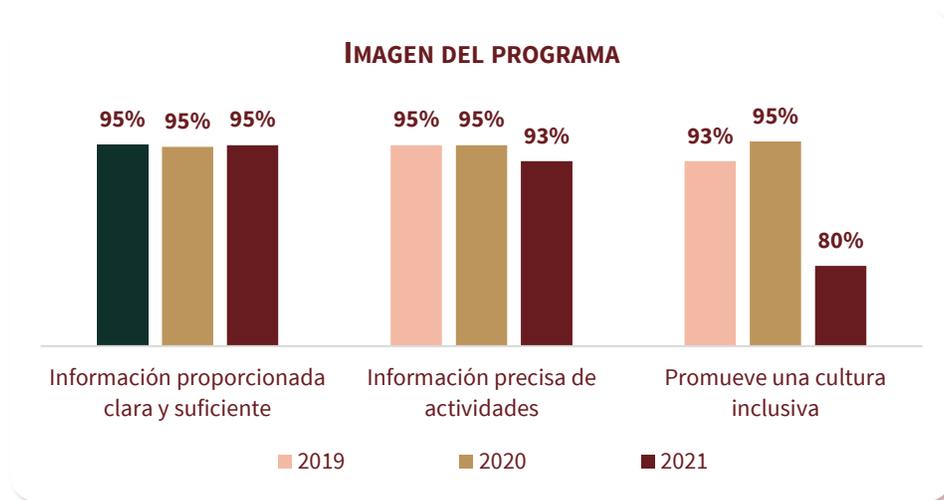
DIMENSIÓN	INDICADORES
Imagen del programa	El programa promueve una cultura inclusiva
	Existe una información precisa de las actividades
	La información proporcionada es clara y suficiente

La dimensión se expresa en el conjunto de rasgos tangibles e intangibles que caracterizan al programa. Un elemento que debe revisarse para futuras aplicaciones de la encuesta es el enunciado de los indicadores, pues no existen diferencias notables entre el dos y el tres.

La imagen del programa se valoró de forma positiva en 2021. El 80% de los encuestados planteó estar de acuerdo con que el programa promueve una cultura inclusiva que reconoce, acepta y respeta las diferencias individuales o colectivas (sin distinción de origen, condición social o situación económica). No obstante, 108 estuvieron parcialmente de acuerdo; 145 no contestaron y 35 plantearon su desacuerdo.

En los dos restantes indicadores de la dimensión el 95% y el 93% respectivamente de los encuestados contaron con información suficiente o precisa sobre las actividades que se ofrecen en las Ciberescuelas.

Un análisis comparativo del cumplimiento de estos indicadores durante los tres años de operación del programa muestra la tendencia a la obtención de resultados satisfactorios en los aspectos concernientes a la información que se recibe del programa; sin embargo, en el aspecto relativo a la promoción de una cultura inclusiva se produce un descenso de menos trece puntos porcentuales con relación a 2019 y menos 15, con respecto a 2020. Ello es indicativo de la necesidad de profundizar en las causales de esta situación.



En la gráfica solo se muestran los resultados de la opción: "De acuerdo"

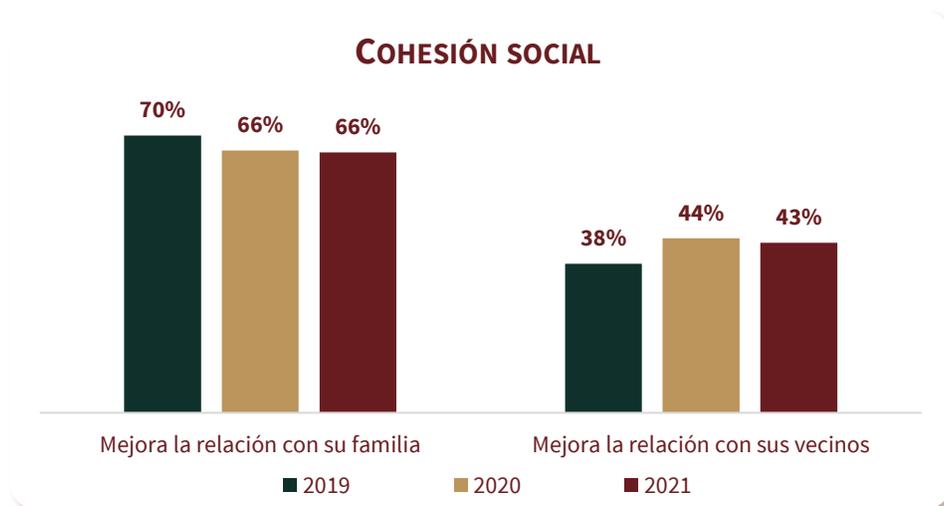
5.5.3 COHESIÓN SOCIAL

DIMENSIÓN	INDICADORES
Cohesión Social	Las actividades del programa han permitido el mejoramiento de las relaciones familiares
	Las actividades del programa han permitido el mejoramiento de las relaciones con los vecinos y la comunidad

La dimensión se refiere al nivel de participación y aceptación entre los miembros de la familia y en un grupo social en las actividades de una comunidad.

En 2021, el 66% de las personas encuestadas se encuentra de acuerdo con que el participar en las actividades de la Ciberescuela le ha ayudado a mejorar la relación con su familia; 22% está parcialmente de acuerdo; 8% en desacuerdo y el 4% no contestó. En cuanto a la forma en que el programa ha contribuido a mejorar el trato con los vecinos y la comunidad, el 43% manifestó su acuerdo; 27% se encuentra parcialmente de acuerdo y 15% estuvo en desacuerdo o no contestó respectivamente.

Si se toma en cuenta que la estrategia PILARES tiene entre sus propósitos el fortalecimiento del tejido social desde una visión de contención de las violencias, para lo cual es necesario que las personas se conozcan, desarrollen confianza y construyan solidaridades; entonces debe profundizarse en los motivos por los cuales estos indicadores resultan los de menores índices entre todos los que fueron valorados. En los tres años de operación del programa se mantiene una tendencia prácticamente similar en la percepción de los usuarios sobre esta problemática.



En la gráfica solo se muestran los resultados de la opción: "De acuerdo"

5.5.4 CALIDAD DE LA GESTIÓN

DIMENSIÓN	INDICADORES
Calidad de la Gestión	El programa ofrece mecanismos para expresar sugerencias o inconformidades
	Las asesorías y actividades brindadas son suficientes
	Se recibe un buen trato al solicitar información
	Existe un ambiente de confianza entre los participantes

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.

En 2021, como se observa en la gráfica, hubo un ligero decrecimiento en los porcentajes relativos a los indicadores relacionados con la existencia de un ambiente de confianza, el buen trato recibido y la consideración sobre la suficiencia de las asesorías y actividades (89%, 95% y 66% respectivamente). En comparación con 2019 ello se tradujo en la disminución de menos 4 puntos porcentuales en los dos primeros y menos 7, en el tercero. Como se ha señalado, existe la posibilidad de que las condiciones generadas por la pandemia de Covid 19 y el hecho de que una cantidad considerable de las actividades se haya realizado en línea, tenga incidencia en el resultado. Sin embargo, en el indicador relativo a los mecanismos para expresar sugerencias o inconformidades hubo un ascenso de cinco puntos porcentuales en comparación con lo alcanzado en 2019. Estos mecanismos fueron perfeccionados al instaurarse la modalidad en línea lo cual explica el incremento.



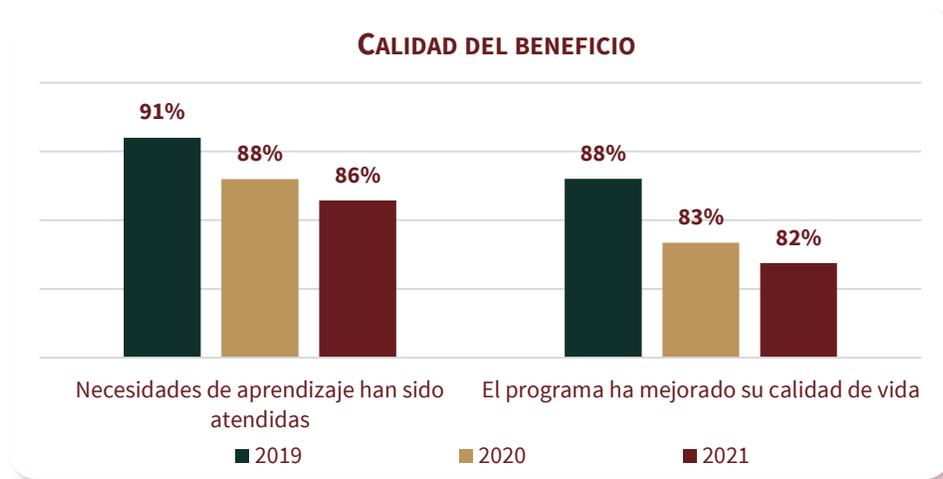
En la gráfica solo se muestran los resultados de la opción: “De acuerdo”

5.5.5 CALIDAD DEL BENEFICIO

DIMENSIÓN	INDICADORES
Calidad del Beneficio	El programa ha mejorado sus condiciones de vida
	Las necesidades de aprendizaje han sido atendidas

Esta dimensión se define como como las características y valores propios de la naturaleza del programa.

En 2021 se valoró de forma positiva este aspecto. Un 86% de la muestra manifestó estar de acuerdo con que sus necesidades de aprendizaje habían sido atendidas; mientras, un 82% consideró que el programa había mejorado su calidad de vida. Sin embargo, en el comparativo de los tres años de operación del programa existe un descenso de las valoraciones históricas el cual se traduce en menos cinco y menos seis puntos porcentuales respectivamente en relación con lo alcanzado en 2019. En términos absolutos ello representa que 151 personas en el primer indicador y 194, en el segundo, manifestaron inconformidades relativas a la calidad del beneficio. Se requiere profundizar en estos aspectos para conocer las causas latentes detrás de las cifras.



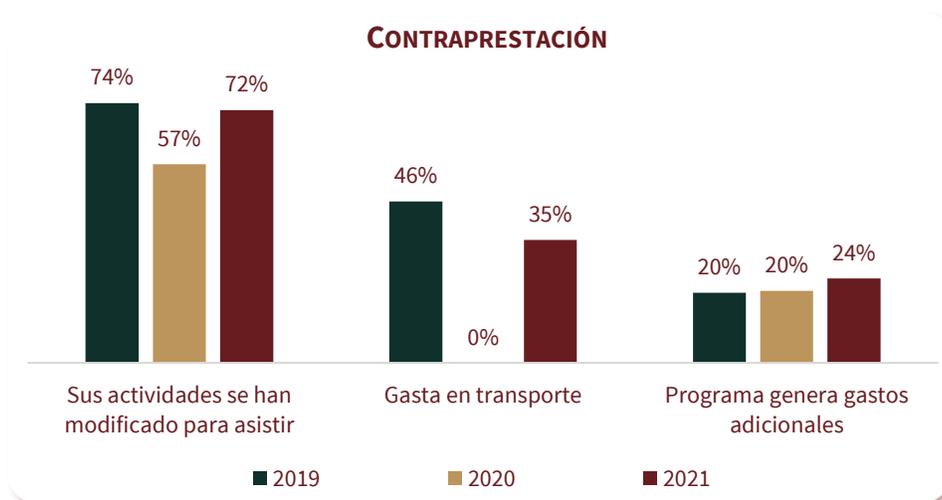
En la gráfica solo se muestran los resultados de la opción: "De acuerdo"

5.5.6 CONTRAPRESTACIÓN

DIMENSIÓN	INDICADORES
Contraprestación	La participación en las actividades le genera gastos adicionales
	Para asistir a las actividades tiene gastos de transporte
	Sus actividades cotidianas se han modificado para asistir a los PILARES

La dimensión da cuenta de los esfuerzos y compromisos adquiridos para recibir el apoyo o servicio que oferta el programa.

En la valoración de la misma se tuvieron en cuenta tres indicadores. El primero que muestra la gráfica es el relativo a si los usuarios han tenido que modificar sus actividades cotidianas para poder asistir a las actividades que ofrece el programa. En comparación con 2019 se constataron porcentajes similares, sin embargo, en 2020 hubo un 57% solamente. En ello debió haber influido la situación generada por la pandemia de Covid 19, situación que comenzó a normalizarse parcialmente en 2021. Por otra parte, solo 377 personas manifestaron que tienen que gastar en transporte para acceder a los servicios del programa (35%); mientras las dos terceras partes no tuvieron que erogar recursos para ello. Los parámetros relativos a si el programa genera otros gastos adicionales se mantuvieron con una tendencia baja en los tres años.



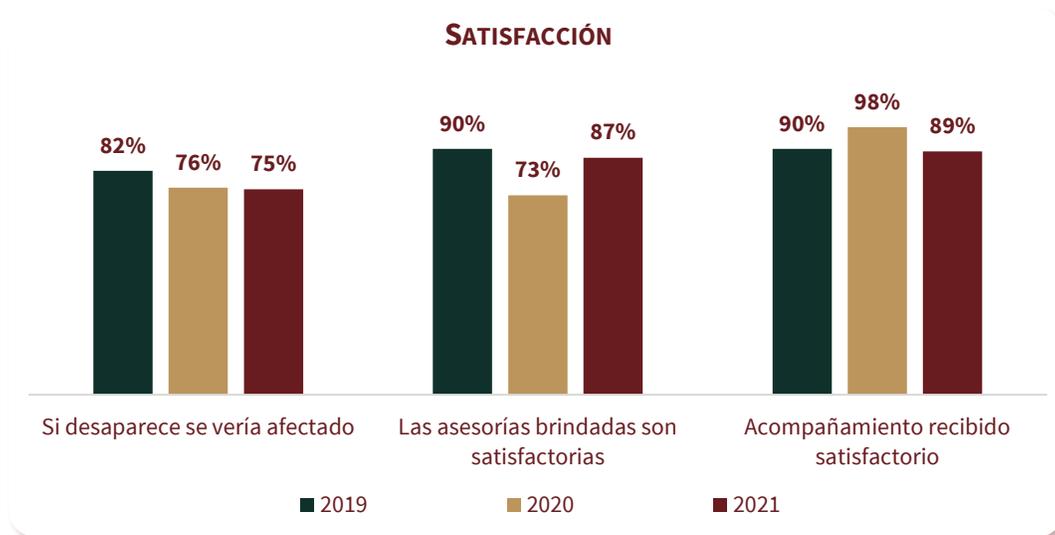
En la gráfica solo se muestran los resultados de la opción: "De acuerdo"

5.5.7 SATISFACCIÓN

DIMENSIÓN	INDICADORES
Satisfacción	El acompañamiento recibido ha sido satisfactorio
	Las asesorías brindadas son satisfactorias
	Si el programa desaparece se vería afectado

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 tres indicadores relacionados con la satisfacción por el acompañamiento, por las asesorías brindadas y las afectaciones que se producirían si el programa desapareciera. En 2021 se alcanzaron resultados positivos; ya que los porcentajes fueron de 75%, 87% y 89% respectivamente. No obstante, al igual que en otros indicadores analizados, se produjeron descensos en relación con 2019: menos siete,

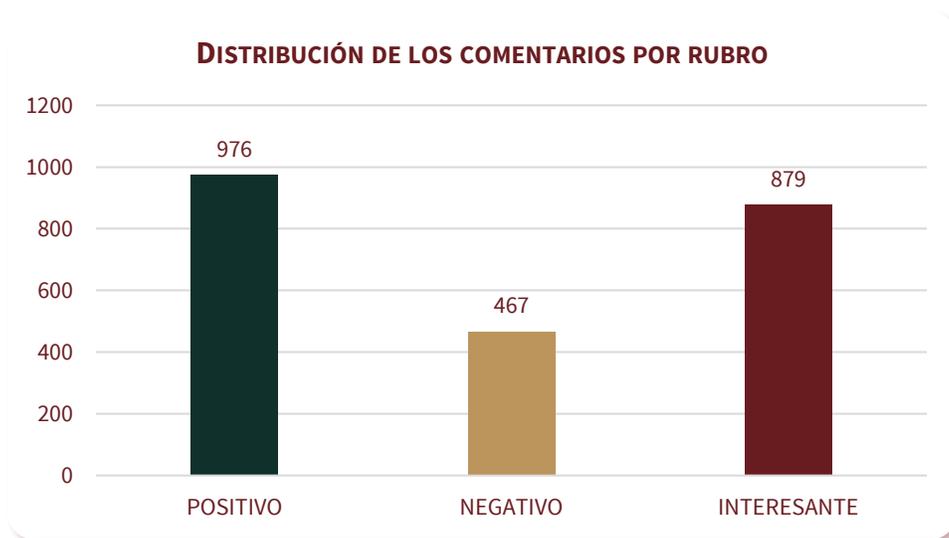
menos tres y menos un punto porcentual comparativamente. El caso que debe analizarse con mayor profundidad es la afectación que produciría la desaparición del programa; ya que aquí el sentido del indicador es ascendente, y la aspiración ideal es que se logre incrementar las valoraciones en la opción de acuerdo.



En la gráfica solo se muestran los resultados de la opción: “De acuerdo”

Además de los aspectos anteriores la encuesta incluyó una sección de comentarios abiertos donde los participantes pudieron organizar sus criterios en tres rubros esenciales: lo positivo, lo interesante y lo negativo del programa.

En el gráfico subsiguiente aparece la cantidad y distribución de los comentarios en cada uno de los aspectos que fueron objeto de valoración:



En total se recibieron 2,322 opiniones en los diferentes rubros evaluados. Como regularidad se observa la tendencia a que la mayoría de estas se encuentran distribuidas en los rubros positivo (42%) e interesante (37.35%). Ello significa que el 80% de las valoraciones tiene este carácter. El 20 % de las respuestas se agrupó en aquellas cuestiones que estaban afectando el mejor desempeño del programa (negativo).

Una sistematización de los aspectos que fueron más recurrentes dentro del rubro de **comentarios positivos** permite considerar los siguientes:

- El programa les brindó la oportunidad de terminar sus estudios.
- Las asesorías, talleres y actividades contribuyeron a la mejoría de sus aprendizajes y a cubrir sus carencias educativas.
- El ambiente de confianza y buen trato al interior de los PILARES incidió en su permanencia dentro del programa.
- Los docentes y talleristas mantuvieron una disposición constante de ayuda y los informaron adecuadamente sobre diversas cuestiones de interés.
- Resultó excelente la incorporación de la modalidad en línea porque permitió ampliar el radio de acción del programa.

Por su parte, los juicios aportados en la **categoría interesante** se refirieron fundamentalmente a:

- Las variadas estrategias que se utilizan para la impartición de las asesorías y talleres.
- La utilización de herramientas que favorecen la motivación hacia el estudio.
- Las diversas modalidades que se pusieron en práctica: presencial, en línea, a través de las brigadas en territorios, entre otras.
- El uso de las redes sociales no solo para promover el programa, sino para incorporar la oferta educativa (durante la pandemia de Covid 19)
- Toda la oferta educativa es gratuita y pueden participar las personas que lo deseen.
- Es un programa inclusivo que da oportunidad a todos sin distinción.

En el caso de los **aspectos negativos** los criterios se agruparon en tres problemáticas esenciales:

1. **Organización escolar dentro de los PILARES:** son recurrentes opiniones que señalan que los horarios de actividades cambian repentinamente o que las que están disponibles en turnos matutinos, luego no pueden encontrarse en los vespertinos. Asimismo, señalan su desacuerdo con que se programen acciones educativas los domingos; ya que este es su día de descanso.
2. **Recursos materiales insuficientes:** muchos de los criterios vertidos dan cuenta de la falta de insumos básicos para el desarrollo de las asesorías y talleres (libros, sillas, cables de conexión a internet, computadoras, etc.) También se plantean carencias de agua, corriente y/o conectividad a internet. Ello incide en que no se alcance la calidad requerida en las acciones que se implementan.

3. **Carencia de personal para el desarrollo de asesorías y talleres:** los juicios vertidos hacen referencia a que, en ocasiones, los beneficiarios facilitadores de servicios (talleristas, docentes, monitores) son enviados a cumplir otras tareas fuera de los PILARES, por lo que las actividades y los espacios quedan desatendidos.

A continuación, se presenta una selección de algunos de los comentarios de los encuestados:

POSITIVO

Han brindado la oportunidad de que mi hermana menor pueda mejorar en su aprendizaje y me gusta que puedes entrar a cualquier actividad sin importar tu edad y aprender cosas nuevas



POSITIVO

Te dan un buen trato y las actividades que imparten son muy entretenidas y útiles, al igual que la inclusión es algo esencial y todo el tiempo se está en un ambiente agradable.



POSITIVO

Siempre se le ha dado la atención necesaria ante cualquier situación, te mantienen informado y te apoyan en caso de tener algún percance. Manejan muy bien el programa y todas las personas detrás del mismo son excelentes.



NEGATIVO

Algunos talleres que se impartían a distancia no continuaron, por lo que, no pude terminar satisfactoriamente el curso, quizá las autoridades correspondientes podrían considerar seguir con el programa de cursos a distancia ya que habemos personas que por cuestiones de salud no podemos salir.



NEGATIVO

No dan mantenimiento a sus instalaciones, no hay agua en los baños y a cada rato no hay luz, el internet es intermitente.



NEGATIVO

El horario de los domingos no favorece ya que es día de descanso y no puedo asistir anteriormente asistía de lunes a viernes ya que estudiaba en la escuela de enfrente



INTERESANTE

Están haciendo bastante en un área perdida y que no tenía mucho impacto para la colonia, han convertido el espacio en un centro de convivencia y aprendizaje para todos.



INTERESANTE

El estar tomando clases gratuitas y con tan buenos maestros ha sido interesante para mi desarrollo personal, no creía que este programa Pilares contará con una buena metodología de enseñanza.

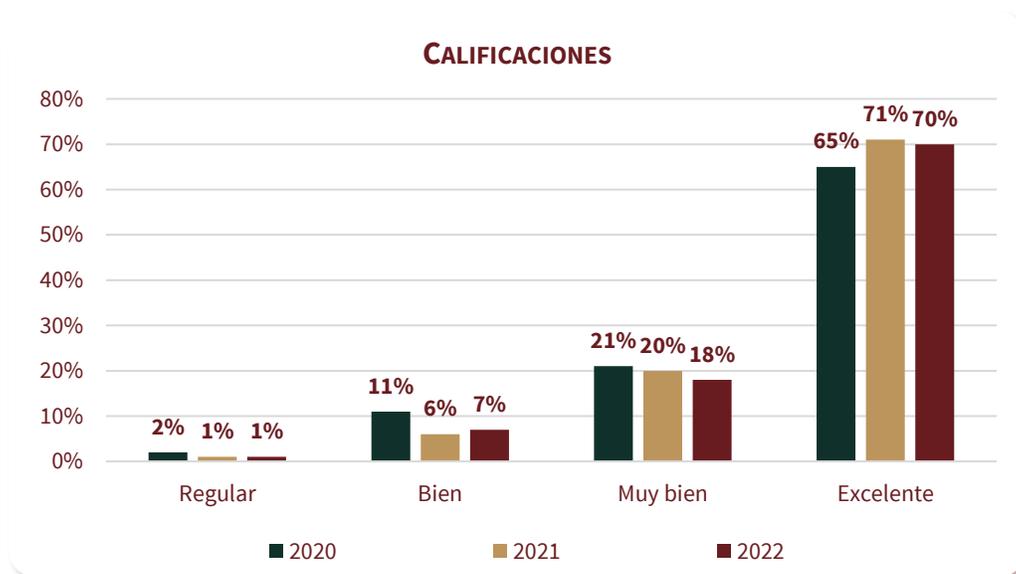


INTERESANTE

Es muy interesante el proyecto porque ha sido diseñado para que todos los que deseen estudiar tengan un lugar cercano a su domicilio y gratuito.



Como último aspecto de la encuesta se solicitó a cada participante que otorgara una calificación donde se resumiera una valoración integral del programa. Se ofrecieron las siguientes categorías: excelente, muy bien, bien, regular y mal. Se obtuvieron los siguientes resultados:



Ello permite concluir que la valoración del programa es positiva. Los criterios vertidos en 2021 se concentran en el 88% de los casos en las calificaciones excelente y muy bien y la opción bien tuvo un 7% en la distribución. Solo 11 personas del total de encuestados (1%) otorgaron la categoría de regular. Una comparación entre los tres años de operación del programa permite comprobar una estabilidad de las valoraciones las cuales ocupan rangos muy similares.

El análisis de la encuesta, más allá de los resultados alcanzados, ha permitido valorar la necesidad de perfeccionar el instrumento, sobre todo en la parte de los indicadores que deben ser medidos en cada dimensión. Ello permitirá precisar con más detalle aquellas cuestiones de relevancia esencial para el programa.

VI. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

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

MATRIZ DE HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA					
CATEGORÍAS	ÁREAS DE MEJORA	PROPUESTAS DE MEJORA	ÁREA RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO	PLAZO DE CUMPLIMIENTO	MEDIO DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO
Diagnóstico y planeación	Diagnóstico del programa	Profundizar, a través de la consulta en variadas y actuales fuentes de información, en las dimensiones específicas del problema social que la intervención busca resolver.	Dirección de contenidos y métodos de educación comunitaria	Diciembre 2022	ROP 2023 del Programa
		Realizar un análisis de otras iniciativas públicas con las que se relaciona el programa a fin de determinar las coordinaciones que pueden establecerse para mejorar los procesos de diseño y operación	Dirección de contenidos y métodos de educación comunitaria	Diciembre 2022	ROP 2023 del Programa
	Proceso de planeación	Establecer los mecanismos que permitan la creación de canales adecuados de comunicación entre las distintas áreas del programa para favorecer la utilización de un lenguaje común y lograr la homogeneidad en la realización de actividades.	Dirección de contenidos y métodos de educación comunitaria	Diciembre 2022	Informe sobre los mecanismos establecidos y las formas de control para su cumplimiento.
		Planificar la oferta de los talleres a partir de un análisis de la demanda y aceptación de los mismos	Dirección de contenidos y métodos de	Diciembre 2022	Plan Anual de Trabajo de la Dirección de contenidos y

MATRIZ DE HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA					
CATEGORÍAS	ÁREAS DE MEJORA	PROPUESTAS DE MEJORA	ÁREA RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO	PLAZO DE CUMPLIMIENTO	MEDIO DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO
		por parte de los usuarios y garantizar que cada área se enfoque en la realización de aquellos que le corresponden.	educación comunitaria		métodos de educación comunitaria 2023
		Establecer lineamientos homogéneos para la planeación y ejecución de las asesorías educativas y acciones de reforzamiento.	Dirección de contenidos y métodos de educación comunitaria	Diciembre 2022	Lineamientos para la planeación y ejecución de las asesorías.
Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios	Componente académico del programa	Analizar los ejes temáticos de todas las actividades que se llevan a cabo en el programa Social Ciberescuelas, para garantizar que cada uno de los talleres y asesorías proporcionadas se alineen con el objetivo establecido.	Dirección de contenidos y métodos de educación comunitaria	Diciembre 2022	Informe de acciones instrumentadas para garantizar la alineación de los ejes temáticos de los talleres y asesorías al objetivo del programa
	Capacitación a beneficiarios facilitadores de servicios	Incluir en los planes de capacitación de forma sistemática el estudio y diseño de estrategias innovadoras en el área de la pedagogía y analizar la pertinencia de evaluar estos procesos.	Dirección de contenidos y métodos de educación comunitaria	Diciembre 2022	Plan de capacitación anual de beneficiarios facilitadores de servicios 2023
Cobertura, metas, montos y o presupuesto	Asignación de presupuesto para recursos materiales de los talleres y acciones de mantenimiento	Establecer las coordinaciones con la Dirección General de Administración y Finanzas de la SECTEI para conocer el presupuesto que se asigna al área en función de garantizar los recursos materiales necesarios para el funcionamiento de los talleres y el mantenimiento de equipos y espacios.	Dirección Técnica en coordinación con la Dirección de contenidos y métodos de educación comunitaria y Dirección de Administración y Finanzas.	Diciembre 2022	Oficios que den cuenta de las coordinaciones establecidas.
Seguimiento y monitoreo de las actividades	Mecanismos de seguimiento y monitoreo	Coordinar con la Dirección Técnica el perfeccionamiento del Sistema Integral del	Dirección de contenidos y métodos de educación	Agosto 2022	Evidencia de los mecanismos de seguimiento

MATRIZ DE HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA					
CATEGORÍAS	ÁREAS DE MEJORA	PROPUESTAS DE MEJORA	ÁREA RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO	PLAZO DE CUMPLIMIENTO	MEDIO DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO
		Registro de Información a partir de las necesidades específicas del Programa para que se obtengan aquellos insumos que son imprescindibles para valorar el cumplimiento de sus propósitos generales y específicos.	comunitaria y Dirección Técnica		y monitoreo establecidos
		Establecer la elaboración de planes de trabajo mensuales por parte de los beneficiarios facilitadores de servicios tomando en cuenta las metas anuales por área, de tal forma que pueda contarse con elementos para monitorear avances y cumplimiento.	Dirección de contenidos y métodos de educación comunitaria	Agosto 2022	Evidencia de planes de trabajo elaborados por BFS
Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	Beneficiarios facilitadores de servicios	Elaborar un mecanismo (encuesta, entrevista grupal, etc.) que permita conocer el grado de satisfacción que tienen las personas beneficiarias facilitadoras de servicio que operan directamente el programa	Dirección Técnica y Dirección de contenidos y métodos de educación comunitaria	Octubre 2022	Evidencia del mecanismo propuesto para su aplicación en diciembre de 2022.
	Personas usuarias del programa	Perfeccionar la encuesta de satisfacción que actualmente se utiliza para conocer el estado de satisfacción de las personas usuarias del programa incorporando las dimensiones e indicadores que permitan valorar las cuestiones medulares del programa.	Dirección de contenidos y métodos de educación comunitaria y Dirección Técnica	Octubre 2022	Modelo de encuesta de satisfacción
	Satisfacción de la comunidad	Instrumentar un mecanismo que permita conocer los criterios de personas de la comunidad sobre los resultados del programa y de los PILARES en general.	Dirección de contenidos y métodos de educación comunitaria, Dirección Técnica y		

MATRIZ DE HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA					
CATEGORÍAS	ÁREAS DE MEJORA	PROPUESTAS DE MEJORA	ÁREA RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO	PLAZO DE CUMPLIMIENTO	MEDIO DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO
			Dirección de Educación Inclusiva, Intercultural y Bilingüe		
Resultados del programa	Divulgación de resultados del programa	Establecer los mecanismos que permitan divulgar los resultados del programa a través de la difusión de las fortalezas y debilidades detectadas en las evaluaciones internas y externas; resultados anuales del cumplimiento de indicadores, estados del avance del cumplimiento de metas, entre otros aspectos.	Dirección de contenidos y métodos de educación comunitaria	Diciembre 2022	Informe de los mecanismos establecidos
	Mecanismos de participación social	Sistematizar en tiempo y espacio las asambleas vecinales deliberativas para que la comunidad cuente con la posibilidad de dialogar y participar en la dinámica de los PILARES; así como proponer actividades de acuerdo con las características y necesidades particulares del entorno.	Dirección de contenidos y métodos de educación comunitaria	Diciembre 2022	Cronograma de realización de asambleas vecinales y definición de temas a tratar

VII. ANEXOS

7.1 CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Orientaciones generales:

1. 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 servicios; seguimiento y monitoreo de las actividades y resultados).
2. Para la selección de las personas se tendrán en cuenta los siguientes requisitos: una persona con **cargo de responsabilidad directiva** en el programa (director de área o superior); una persona **involucrada directamente en la operación territorial del programa** (personal de base, estructura, honorarios, facilitador de servicios, etc.) *sin funciones directivas* y una persona encargada de la planeación, el monitoreo o la evaluación interna del programa, **sin responsabilidades directas en su operación**.
3. Los enlaces designados para realizar el proceso de evaluación interna de cada programa, previa consulta con las autoridades respectivas, enviarán a la DGPEE los nombres de las personas designadas para llevar a cabo este proceso. **La fecha tope para la recepción de las plantillas llenadas será el 11 de mayo.**
4. 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. Señale las dimensiones específicas del problema social que la intervención busca resolver.
2. ¿Qué documentos, fuentes de información o registros administrativos se usan para monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada? (Se relaciona con los indicadores remarcados en la sección 3.1 del capítulo V de los presentes lineamientos).
3. ¿Con qué otras iniciativas públicas del Gobierno de la Ciudad de México o las alcaldías se alinea y/o coordina el programa? Enumerar las políticas, programas o estrategias que trabajan de manera complementaria en el problema público a solucionar por el programa.

4. ¿Qué cambios se necesitan 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. Describir las expectativas de cambio y señalar las razones que pueden dificultar su ejecución.

Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios

5. ¿Qué componentes, actividades o tareas del programa se necesitan fortalecer?
6. ¿Cuáles han sido las acciones de formación y capacitación al interior del programa? (Describa las temáticas, duración y responsables de las capacitaciones). Alternativa: informar sobre las necesidades de capacitación.
7. ¿Cómo se produce el proceso de incorporación de beneficiarios y/o usuarios? ¿Hay actividades diferenciadas por tipos de usuarios?
8. ¿Qué plataformas o mecanismos han sido utilizados para facilitar la incorporación de beneficiarios y/o usuarios?
9. ¿Cuáles son los mecanismos incorporados para difundir las acciones y resultados del programa en los actores interesados o relevantes?
10. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2022?
11. ¿Qué mecanismos de participación social incorpora el programa y en qué fase de su implementación se instrumentan? ¿Qué áreas de mejora tienen estas formas de participación ciudadana?

Seguimiento y monitoreo de las actividades

12. Describa qué ajustes se necesitan introducir en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa.
13. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver?
14. ¿Cómo considera que se pueden fortalecer los sistemas de información requeridos para la operación del programa?
15. ¿Cuál es su opinión sobre los indicadores de resultados del programa?

Resultados

16. ¿En qué aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada incide con mayor claridad el programa?
17. ¿Qué instrumentos, recursos, capacidades o cambios en el diseño y/o en la operación serían necesarios para fortalecer los resultados del programa?

7.2 OFICIO SECTEI/DGAF/790/2022



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, CIENCIA, TECNOLOGÍA E
INNOVACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



Ciudad de México, a 08 de junio 2022

SECTEI/DGAF/790/2022

Asunto: Validación de información presupuestal de los
Programas Sociales, para Evaluación Interna 2022

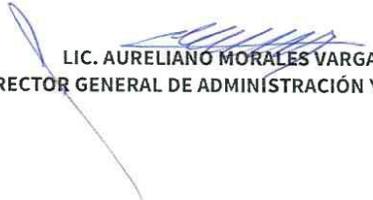
DRA. MARÍA ISABEL VÁZQUEZ PADILLA
DIRECTORA GENERAL DE PLANEACIÓN Y
EVALUACIÓN ESTRATÉGICA
PRESENTE.

Con fundamento en el artículo 129 fracciones I y IV del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, y en atención a su similar SECTEI/DGP/136/2022, mediante el cual solicita la validación de la información presupuestal de los Ejercicios Fiscales 2019, 2020 y 2021, para la Evaluación Interna 2022 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, de acuerdo a los lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México (EVALÚA).

Con el fin de dar atención a lo anterior, anexo al presente los cuadros enviados por usted, validando y en su caso requisitando la información presupuestal faltante de los Programas Sociales: Ciberescuelas, Educación para la Autonomía Económica y Beca PILARES Bienestar.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

ATENTAMENTE


LIC. AURELIANO MORALES VARGAS
DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Al n. turno: Recepción electrónica del documento

C.c.e.p. Dra. Rosaura Ruiz Gutiérrez. - Secretaria de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación de la Ciudad de México.
Lic. Paulo César Martínez López, - Coordinador General de Inclusión Educativa e Innovación.
Lic. Fausto Galarraga Rojas. - Subdirector de Finanzas.

AMV/FG/ps

Barranca del muerto 24, 4to. Piso, Col. Guadalupe Inn
Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01020.
Ciudad de México

CIUDAD INNOVADORA Y DE
DERECHOS / NUESTRA CASA



PILARES, Ciberescuelas

Los montos aprobados y ejercidos correspondiente 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” 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 como se indica a continuación:

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

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(R OP)	\$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	37,962,085.54
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

PRESUPUESTO MENSUAL ASIGNADO POR TIPO DE BENEFICIARIO ⁽¹⁾ PERIODO 2019-2021								
TIPO DE BENEFICIARIO	2019		TIPO DE BENEFICIARIO	2020		TIPO DE BENEFICIARIO	2021	
	MONTO MENSUAL POR BENEFICIARIO	NÚMERO DE BENEFICIARIOS (1)		MONTO MENSUAL POR BENEFICIARIO	NÚMERO DE BENEFICIARIOS (1)		MONTO MENSUAL POR BENEFICIARIO	NÚMERO DE BENEFICIARIOS (1)
Docentes	\$9,000	985	Docentes	\$9,000	1,569	Docente	\$9,000	1,556



Monitores	\$7,000	165	Monitores	\$7,000	293	Monitores	\$7,000	334
Talleristas 1	\$8,400	12	Talleristas	\$8,000	834	Talleristas	\$8,000	873
Talleristas 2	\$8,000	300	Apoyos técnicos administrativos	\$9,000	21	Equipo Técnico Administrativo	\$9,000	24

(1) Información del área responsable del Programa Social

MINISTRACIONES Y PRESUPUESTO EJERCIDO POR TIPO DE BENEFICIARIO PERIODO 2019-2021					
2019			2020		
TIPO DE BENEFICIARIO	MINISTRACIONES	PRESUPUESTO EJERCIDO	TIPO DE BENEFICIARIO	MINISTRACIONES	PRESUPUESTO EJERCIDO
Docentes	Hasta 10	\$71,028,000.00	Docentes	Hasta 12	\$127,899,000.00
Monitores	Hasta 10	\$9,296,000.00	Monitores	Hasta 12	\$17,773,000.00
Talleristas 1	Hasta 10	\$1,008,000.00	Talleristas	Hasta 12	\$58,448,000.00
Talleristas 2	Hasta 9	\$18,168,000.00	Apoyos técnicos administrativos	Hasta 11	\$1,944,000.00
	Total	\$99,500,000.00		Total	\$206,064,000.00

2021		
TIPO DE BENEFICIARIO	MINISTRACIONES	PRESUPUESTO EJERCIDO
Docente	Hasta 12	\$126,117,000.00
Monitores	Hasta 12	\$23,758,000.00
Talleristas	Hasta 12	\$55,464,000.00
Equipo Técnicos Administrativos	Hasta 12	\$2,161,000.00
	Total	207,500,000.00

MODIFICACIONES A REGLAS DE OPERACIÓN ⁽¹⁾ PERIODO 2019					
CONCEPTO	FECHA DE PUBLICACIÓN (1)	NO. DE APOYOS APROBADOS (1)	NO. DE APOYOS MODIFICADOS (1)	MONTO APROBADO	MONTO MODIFICADO
Reglas de Operación Ciberescuelas	18/01/2019	1,865	N/A	\$138,000,000.00	N/A
Modificación Reglas de Operación Ciberescuelas	31/01/2019	N/A	1,872	N/A	\$138,000,000.00
Reglas de Operación Ciberescuelas	14/06/2019	N/A	1,352	\$105,703,000.00	N/A



Modificación Reglas de Operación Ciberescuelas	19/12/2019	1,352	N/A	N/A	\$99,535,000.00
--	------------	-------	-----	-----	-----------------

(1) Información del área responsable del Programa Social

En el año 2020 las modificaciones presupuestales tuvieron el siguiente comportamiento:

MODIFICACIONES A REGLAS DE OPERACIÓN ⁽¹⁾					
PERIODO 2020					
CONCEPTO	FECHA DE PUBLICACIÓN (1)	NO. DE APOYOS APROBADOS (1)	NO. DE APOYOS MODIFICADOS (1)	MONTO APROBADO	MONTO MODIFICADO
Reglas de Operación Ciberescuelas	02/01/2020	3,005	N/A	\$237,665,000.00	N/A
Modificación Reglas de Operación Ciberescuelas	27/07/2020	N/A	2,475	N/A	\$210,383,000.00
Modificación Reglas de Operación Ciberescuelas	28/12/2020	N/A	2,464	N/A	\$206,154,000.00

(1) Información del área responsable del Programa Social

MODIFICACIONES A REGLAS DE OPERACIÓN ⁽¹⁾					
PERIODO 2021					
CONCEPTO	FECHA DE PUBLICACIÓN (1)	NO. DE APOYOS APROBADOS (1)	NO. DE APOYOS MODIFICADOS (1)	MONTO APROBADO	MONTO MODIFICADO
Reglas de Operación Ciberescuelas	22/12/2020	2,041	N/A	\$210,383,000.00	N/A

(1) Información del área responsable del Programa Social

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/AreaInternacional/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>
- **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 (2021):** Aviso por el cual se da a conocer el enlace electrónico de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2022 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, No. 835 de 22 DE ABRIL DE 2022
- **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>