

GOBIERNO DEL ESTADO DE MORELOS

Impacto de la Digitalización en Programas y Trámites del Estado

Cómo el monitoreo y la evaluación digital transforman la operación de Corazón de Mujer, TPBV, Movilidad y Transporte, Citas y Refrendos

28,288 beneficiarias

133 localidades

68% de satisfacción ciudadana

\$558M recaudados

Reporte ejecutivo de resultados y su papel en el monitoreo y evaluación de programas · Septiembre 2026

Dos preguntas que la digitalización ayuda a responder

En este reporte, monitoreo y evaluación son dos preguntas simples que cada tablero ayuda a contestar. La digitalización no solo agiliza el trámite diario: genera el dato ordenado y actualizado que hace posible responder ambas preguntas en cualquier momento, sin esperar un reporte manual.

MONITOREO — ¿Qué está pasando ahora?

Es ver el avance en el momento: cuántas beneficiarias hay hoy, cuántos reportes faltan esta quincena, cuánto se ha recaudado a la fecha. Los tableros lo muestran al instante, sin esperar al cierre del mes.

EVALUACIÓN — ¿Qué tan bien vamos?

Es comparar ese avance contra una meta: si 28,288 beneficiarias son suficientes frente al objetivo de 51,602, o si la recaudación va por debajo de lo esperado. Los tableros hacen esa comparación automáticamente.

CÓMO SE LLEGA DE UN TRÁMITE AL INDICADOR

1

Captura

La beneficiaria o el promotor registra el trámite en el sistema digital

2

Consolidación

El dato se guarda automáticamente y se suma al resto de registros

3

Monitoreo

El tablero muestra el avance actualizado, por región y responsable

4

Evaluación

Se compara ese avance contra la meta para decidir el siguiente paso

La digitalización acerca el programa a quien más lejos está

El registro digital elimina el traslado físico a un punto central para inscribirse o dar seguimiento — y genera, de paso, el dato que permite monitorear cobertura en tiempo real.

BENEFICIARIAS REGISTRADAS

28,288

Total en el programa

COBERTURA VS. META

54.8%

Sobre población objetivo 55–59

META 55–59 (INEGI)

51,602

Población objetivo estimada

ALCANCE MUNICIPAL

Multi-municipio

Mapa de calor

Municipio	Dist. a Cuernavaca	Tiempo (ida)	Gasto gasolina*	Jornada perdida
Axochiapan	~95 km	~2 h	≈ \$380	Día completo
Jantetelco	~70 km	~1 h 20	≈ \$280	Medio día+
Tlaquiltenango	~55 km	~1 h	≈ \$220	Medio día
Coatlán del Río	~50 km	~55 min	≈ \$200	Medio día
Huitzilac	~20 km	~30 min	≈ \$80	< 2 horas

**Estimaciones de referencia (orden de magnitud), usadas para dimensionar la barrera de traslado — no son medición oficial verificada por municipio. INEGI: Instituto Nacional de Estadística y Geografía, fuente de la población objetivo.*

 **Para monitoreo y evaluación:** cada inscripción queda con municipio y fecha, así se puede ver la cobertura al día y compararla contra la meta INEGI sin esperar un censo.

Tablero interactivo: cobertura, edad, salud y avance frente a la meta



Tablero Corazón de Mujer (corazón-v2) — cobertura territorial, distribución por edad, afiliación a salud y avance frente a la meta estatal.

De 130+ reportes en papel a un tablero de control en tiempo real

TPBV es el sistema que da seguimiento a promotores y localidades en campo. 27 promotores en 133 localidades entregan reporte quincenal bajo un formato estandarizado; revisar cada uno a mano es una carga enorme, y la digitalización la convierte en la base del monitoreo continuo.

ANTES — PROCESO MANUAL

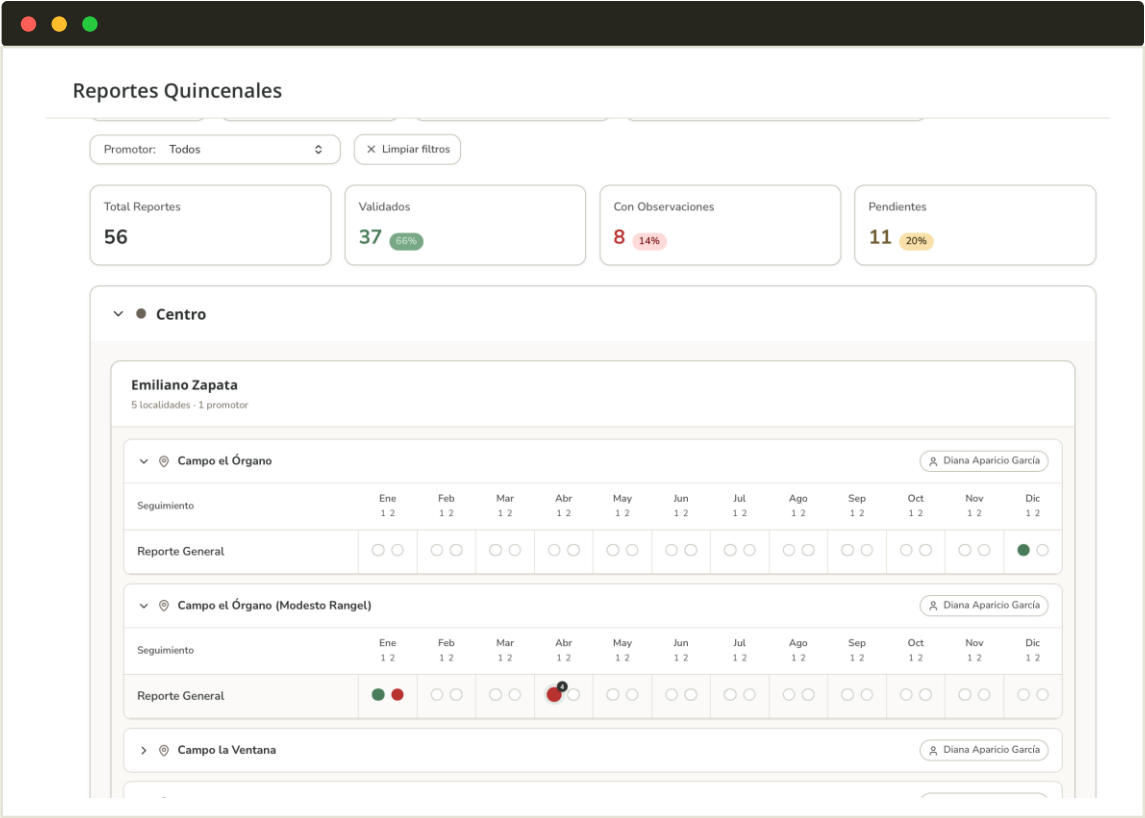
- Reportes en papel o Excel dispersos por promotor
- Revisión manual de ~56 reportes quincenales
- Seguimiento telefónico para saber quién entregó
- Sin visibilidad geográfica de cobertura ni pendientes
- Sin serie histórica confiable para evaluar tendencias

AHORA — SISTEMA DIGITAL

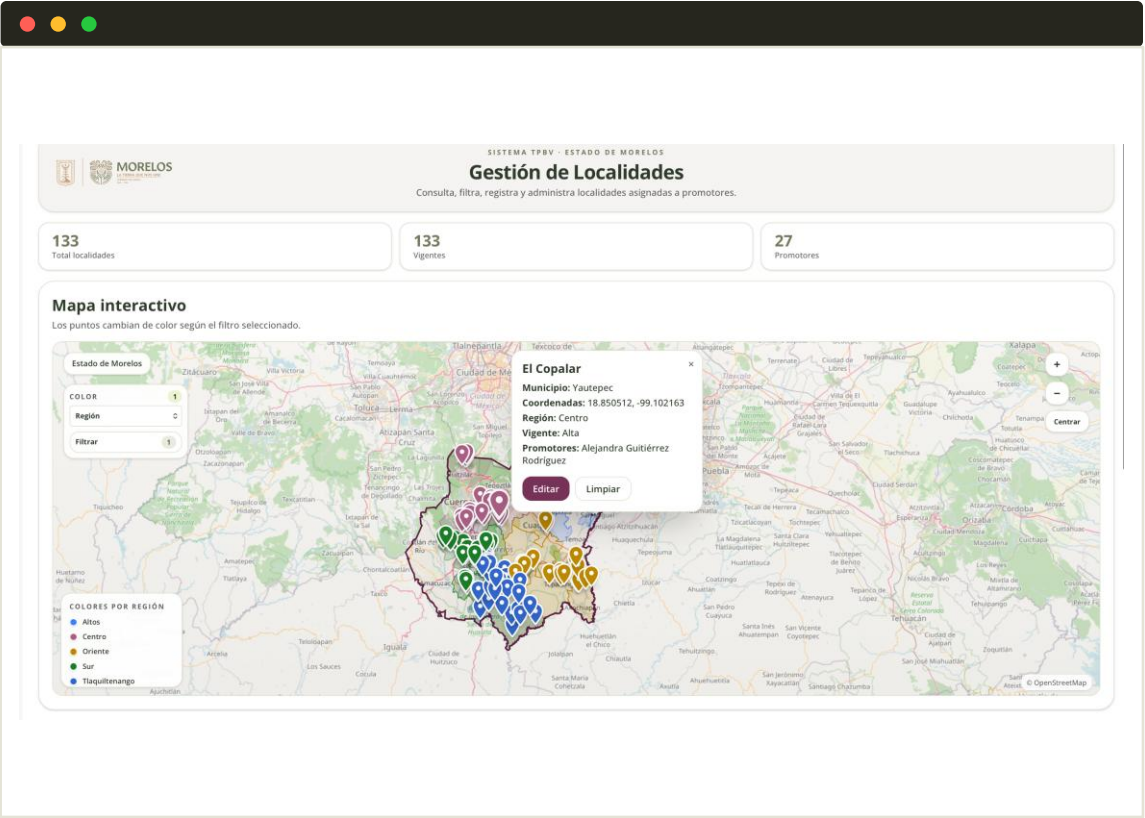
- Captura estandarizada en un formato digital único
- Semáforo automático: Validado / Con observaciones / Pendiente
- Vista de seguimiento quincenal por localidad y promotor
- Mapa interactivo con 133 localidades geolocalizadas
- Serie histórica lista para evaluación de desempeño

 **Para monitoreo y evaluación:** cada reporte queda con estatus y responsable, lo que permite medir el cumplimiento quincenal (66% validados) y dar seguimiento puntual donde hay pendientes.

Del dato capturado al indicador visible: dos vistas del mismo sistema



Reportes Quincenales: estatus por localidad y promotor, mes a mes.

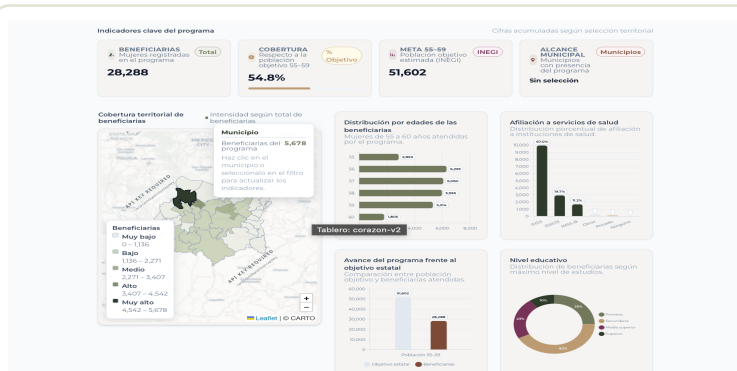


Gestión de Localidades — mapa interactivo con 133 localidades, 27 promotores, 5 regiones.

 **En la práctica:** el semáforo y el mapa por región convierten la supervisión en minutos: se ve de inmediato qué localidad necesita atención.

Un mismo enfoque, dos programas, resultados medibles

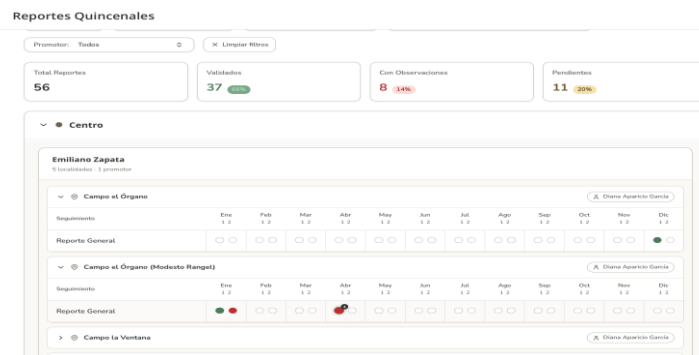
Los tableros interactivos convierten datos dispersos en decisiones — y en indicadores listos para monitoreo y evaluación.



Corazón de Mujer

Cobertura territorial, edad, afiliación a salud y avance frente a la meta estatal (51,602 objetivo).

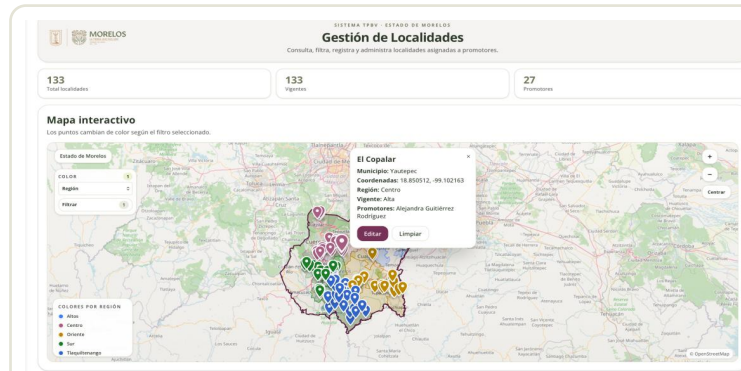
Indicador: % cobertura



Reportes Quincenales — TPBV

Semáforo de validación (66% / 14% / 20%) por región, localidad y promotor.

Indicador: % cumplimiento



Gestión de Localidades

133 localidades geolocalizadas, 27 promotores, coloreadas por región.

Indicador: cobertura territorial

Resultados consolidados: Corazón de Mujer y TPBV

28,288

beneficiarias digitalmente registradas
en Corazón de Mujer

133

localidades bajo control digital en TPBV

56

reportes quincenales procesados
automáticamente

27

promotores coordinados desde un solo
tablero

En resumen: estas cuatro cifras sirven para monitorear (ver el avance del día) y para evaluar (compararlo contra la meta). Como se capturan digitalmente, se actualizan solas y quedan disponibles para comparar periodos, en vez de esperar un corte manual de fin de mes.

Sistemas que comparten datos en vivo con sus tableros

Interoperar significa que dos o más sistemas se comunican y comparten información automáticamente, sin que alguien tenga que exportar o capturar datos a mano. Licencias, Citas y Refrendos funcionan así: cada trámite alimenta su tablero al momento, el nivel más alto de monitoreo posible.

Datos en vivo, no en lotes

Se actualiza solo, sin captura manual

Un trámite = un dato al instante

SISTEMAS CONECTADOS



Licencias

Movilidad y Transporte



Citas

citas.morelos.gob.mx — satisfacción

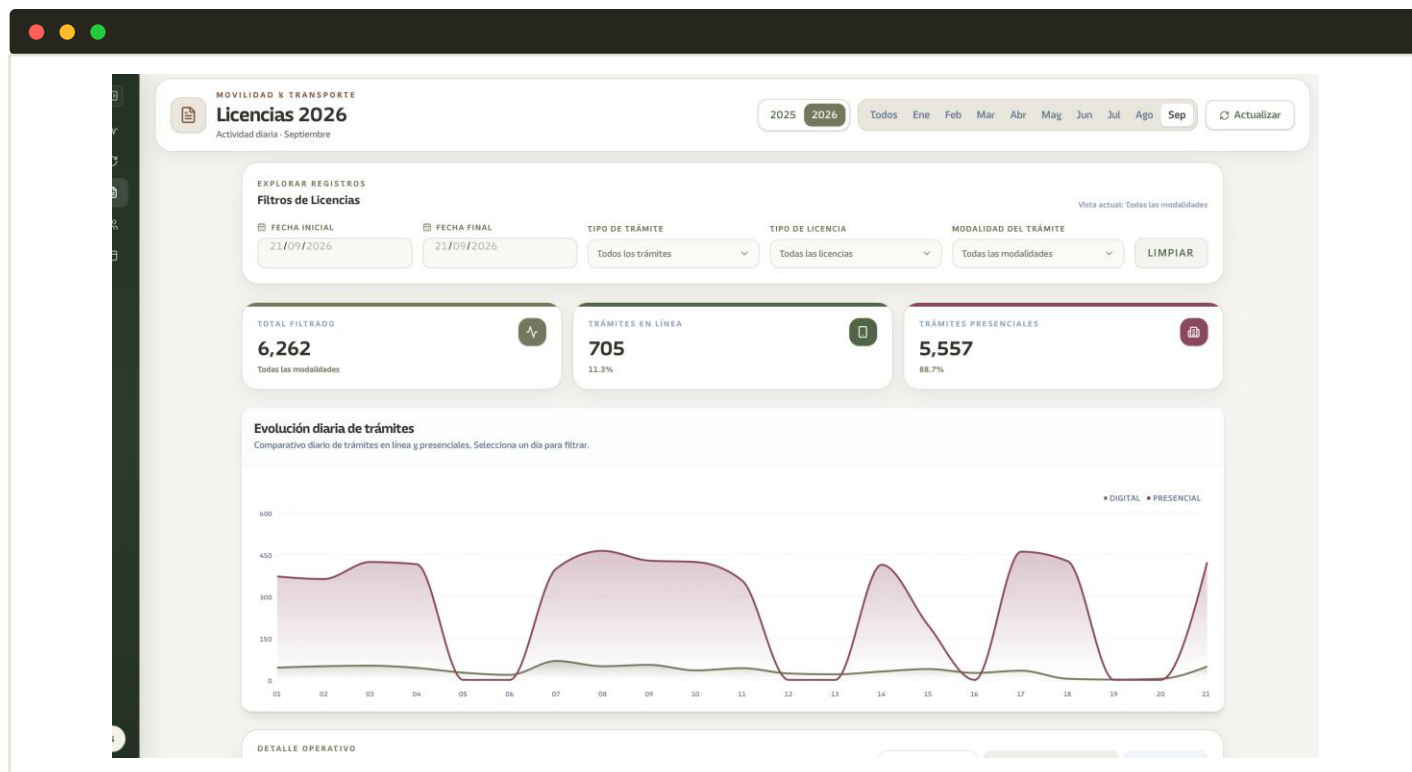


Refrendos

Recaudación en tiempo real

 **Para monitoreo y evaluación:** al conectarse en vivo, cada trámite genera su propio dato al momento de ocurrir, sin que nadie tenga que capturarlo después a mano.

Seguimiento diario de trámites: en línea vs. presencial



Licencias 2026 — actividad diaria de trámites en línea vs. presenciales.

TOTAL FILTRADO (SEP.)

6,262

Todas las modalidades

TRÁMITES EN LÍNEA

705 · 11.3%

Modalidad digital

TRÁMITES PRESENCIALES

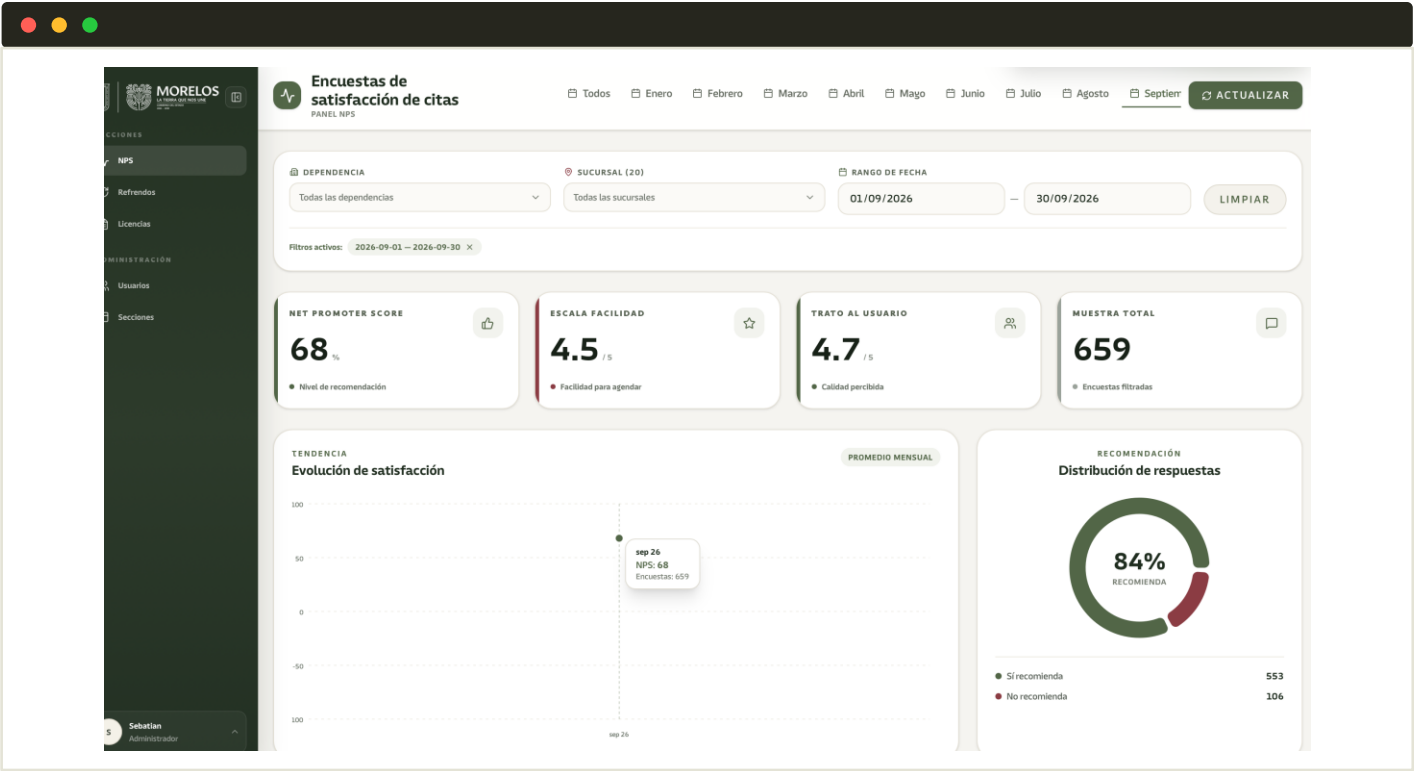
5,557 · 88.7%

Modalidad presencial

El registro diario por modalidad permite medir, mes a mes, el avance real de la digitalización del trámite y detectar picos de demanda para planear capacidad.

Para monitoreo y evaluación: la proporción de trámites en línea es un indicador de adopción digital: sirve para medir el efecto de campañas de promoción y fijar nuevas metas.

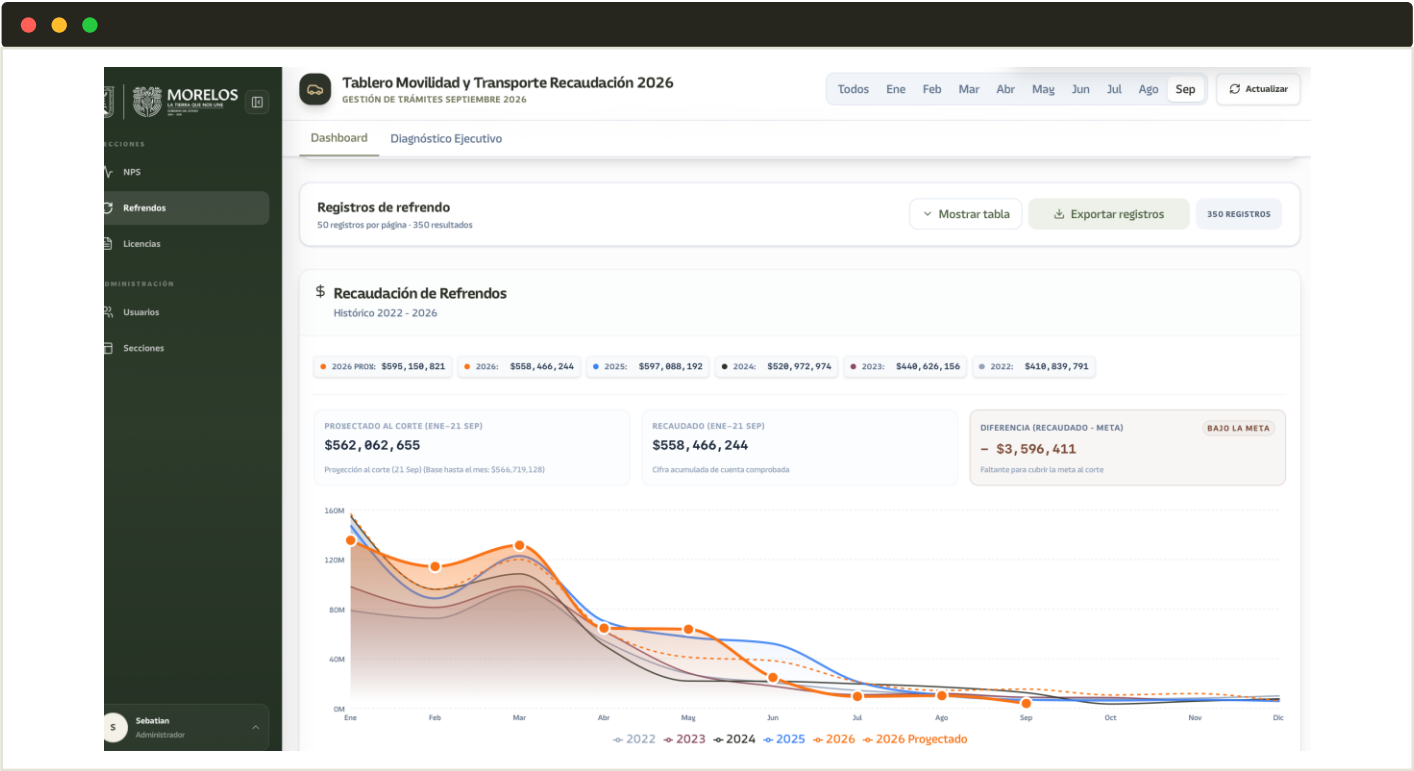
Satisfacción ciudadana al agendar trámites en línea



NPS (Net Promoter Score) es una encuesta simple: qué tan probable es que la persona recomiende el trámite. Mide directamente la experiencia al agendar, capturando facilidad y trato al usuario desde la plataforma.

Para monitoreo y evaluación: al capturarse en cada cita, esta encuesta permite dar seguimiento a la confianza ciudadana mes a mes y detectar caídas antes de que se conviertan en quejas.

Recaudación en tiempo real frente a la meta del ejercicio



RECAUDADO (ENE-21 SEP)

\$558,466,244

Cifra acumulada comprobada

PROYECTADO AL CORTE

\$562,062,655

Proyección (21 sep)

DIFERENCIA VS. META

- \$3,596,411

Bajo la meta

El histórico 2022–2026 conectado en vivo permite comparar el año en curso contra periodos anteriores y contra la proyección, el mismo día.

Para monitoreo y evaluación: comparar la recaudación contra la meta en vivo permite activar acciones correctivas antes del cierre del ejercicio, no después.

CIERRE

La digitalización es, en el fondo, la infraestructura del monitoreo y evaluación estatal

6,262

trámites de licencias monitoreados en el mes, por modalidad

68%

satisfacción ciudadana con las citas en línea (NPS)

\$558M

recaudados en refrendos, visibles en tiempo real

3

sistemas conectados en vivo a sus propios tableros

En cada temática — Corazón de Mujer, TPBV, Licencias, Citas y Refrendos — la digitalización cumple la misma función de fondo: producir el dato confiable, oportuno y trazable que hace posible monitorear la operación y evaluar resultados frente a la meta, en lugar de reconstruirlos después.