



**Programa de Atención Social a Familias
que Habitan en Vecindades y Viviendas
Precarias en el
Distrito Federal 2012**

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. DIAGNÓSTICO DEL PROGRAMA	4
II.1. Descripción del Objeto de Evaluación	5
II.2. Línea Basal del Programa.....	5
II.3. Población Objetivo del Programa	13
II.4. El Árbol de Objetivos del Programa.....	13
II.5. Contribuciones del Programa	14
II.5.1. Derechos Sociales que Garantiza	15
II.5.2. Alineación del Programa con la Política Social del Distrito Federal	16
III. SISTEMATIZACIÓN DE LOS HALLAZGOS Y ALCANCES DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN INTERNA REALIZADOS	16
III.1. La Evaluación Diagnóstica.....	16
III.1.1. Diseño del Programa.	17
III.1.1.1. El Marco Lógico del Programa	18
III.1.1.2. Mecanismos de Participación Ciudadana.....	23
III.1.2. Operación del Programa.....	23
III.1.2.1. Presupuesto Autorizado, Modificado y Ejercido	25
III.1.2.2. Congruencia del Programa	26
III.1.2.3. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios	26
III.1.2.4. Cobertura del Programa	26
III.1.3. Evaluabilidad.....	27
III.1.3.1. Mecanismos de Generación de Indicadores	28
III.1.3.2. Diseño del Proceso de Evaluación Interna	28
III.2. La Evaluación de Operación y Resultados.....	28
III.2.1. Matriz FODA de la Operación del Programa.....	30

III.2.1.1. Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.....	31
III.2.2. Valoración de los Sistemas de Información	32
III.2.3. Acciones de Retroalimentación en la Operación	32
Recomendaciones sobre el Programa.....	33
III.3. La Evaluación de Resultados y Satisfacción de los Beneficiarios.	34
III.3.1. Análisis de Involucrados en el Programa	39
III.3.2. Factores Internos y Externos que Intervienen en el Funcionamiento del Programa ...	40
III.3.3. Principales Resultados del Programa	41
III.4. Seguimiento y Retroalimentación de los Beneficiarios y Operadores del Programa.....	41

I. INTRODUCCIÓN

Es una prioridad para el Gobierno del Distrito Federal combatir la pobreza, por ello se han definido políticas de atención que propicien la inclusión social con resultados favorables en lo inmediato y sentar las bases para el mediano y largo plazo. De esta manera, la política de asistencia social recobra sentido, para continuar profundizando esos esfuerzos, en beneficio de las niñas y niños en desventaja social, personas adultas y adultos mayores vulnerables, personas en riesgo y con problemas de adicciones.

Un parámetro objetivo que define a la población menos favorecida es la condición de la vivienda, por ello la Secretaría de Desarrollo Social, ha implementado diversas acciones bajo los principios de convivencia familiar, integración social, participación comunitaria, mejoramiento en las condiciones de salud, prevención y atención de las adicciones, así como creación de espacios propios para el esparcimiento y la armonía familiar.

La Secretaría de Desarrollo Social a través del Instituto de Asistencia e Integración Social, presentó como programa piloto el de Atención Social a Mujeres Jefas de Familia que habitan en Vecindades que se encontraban en alta y muy alta marginalidad, con el objetivo de atender las carencias y efectos que padecían estas familias por vivir en este tipo de viviendas.

Teniendo como marco la experiencia previa, de brindar atención sólo a las jefas de familia que vivían en determinadas zonas y aunado a la profundización de la crisis económica por el alza de los productos alimenticios, la carestía, el desempleo, entre otros; se planteó atender a las vecindades que se encontraran en cualquier delegación del Distrito Federal y ampliar el programa no sólo a las jefas de familia sino en general a las viviendas precarias, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de estas familias, a través del ejercicio de sus derechos sociales, acercando la asistencia social emergente y los programas sociales, además de gestionar la solución de problemas específicos al canalizar los asuntos a las diferentes dependencias participantes en el programa.

En este sentido, se propuso realizar un trabajo coordinado e interinstitucional con las diversas dependencias del Gobierno del Distrito Federal, dando seguimiento preciso a las demandas sociales surgidas.

La Presente Evaluación Interna del Programa Atención Social a Familias que Habitan en Vecindades y Viviendas Precarias en el Distrito Federal, tiene como propósito cumplir con lo establecido en la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, en su Artículo 9, Numeral VIII, al Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, en sus artículos 64 y 65; y a los Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales 2013. Se entiende entonces a la Evaluación Interna como un método sistemático que permite conocer, explicar y valorar el diseño, la operación, los resultados y el impacto de la política y programas de desarrollo social. La evaluación deberá detectar los aciertos y fortalezas, identificar los problemas y en su caso formular las observaciones y recomendaciones para la reorientación y fortalecimiento del Programa. El objetivo de la presente Evaluación es realizar un ejercicio de sistematización de los hallazgos de las Evaluaciones Internas realizadas anteriormente.

II. DIAGNÓSTICO DEL PROGRAMA

La insuficiencia de vivienda popular continúa siendo, uno de los problemas sociales más álgidos para los gobiernos en turno del Distrito Federal.

La Ciudad de México ha sido históricamente el centro de concentración de migrantes de diferentes estados de la República Mexicana, que llegan a la capital en busca de mejores condiciones de vida siendo las vecindades donde históricamente se han instalado miles de familias de escasos recursos.

Asimismo un factor que determina la calidad de vida de las familias es la condición de su vivienda; en las vecindades y viviendas precarias de la Ciudad de México encontramos familias que viven en hacinamiento, lo que provoca deterioro en la calidad de vida y daño a la salud física y mental. Las familias que viven en estas condiciones no alcanzan a cubrir sus necesidades básicas de alimentación, educación, salud, y esparcimiento por la falta de empleo, condiciones laborales precarias, inseguridad laboral o bajos ingresos; esta situación es causa en muchas ocasiones de violencia, abandono, desintegración familiar, adicciones e incluso delincuencia.

La escasez de vivienda, el aumento de la población y la falta de oportunidades para adquirir un patrimonio familiar, hace que las familias con recursos insuficientes o en pobreza extrema y/o con un gran número de integrantes, sigan viviendo, en su gran

mayoría, en condiciones de hacinamiento e insalubridad, en vecindades, asentamientos irregulares, barracas o en áreas protegidas, generalmente con múltiples problemas legales.

Aunado a lo anterior, muchas de las vecindades que existen actualmente se encuentran en condiciones deplorables y la mayoría de las viviendas precarias están hechas con techos y paredes de lámina, cartón o deshecho, no cuentan con las mínimas condiciones de salubridad, los baños son comunitarios, no existen espacios delimitados para cada actividad dentro del hogar (en un cuarto se puede encontrar la cama y la cocina).

Por si fuera poco, el hambre y la desnutrición son de los problemas que más aquejan a las mujeres, adultos mayores, discapacitados, niñas y niños de las familias que viven en éstas vecindades y viviendas precarias, generando trastornos en su salud, ya que son más susceptibles de adquirir diversas infecciones.

II.1. Descripción del Objeto de Evaluación

Con este diagnóstico, se detectaron problemáticas tan diversas que enfrentan estas familias, como son el poco o nulo acceso a actividades culturales, servicios médicos, educación, capacitación para el trabajo, becas, créditos para vivienda, así como problemas de adicciones, violencia familiar, desnutrición, delincuencia, etc.

De acuerdo con las Reglas de Operación publicadas el 31 de enero de 2012 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal N° 1279, Tomo IV (RO 2012), el Programa Atención Social a Familias que Habitan en Vecindades y Viviendas Precarias en el Distrito Federal, tiene como objetivo *procurar una mejora en la calidad de vida y en las relaciones del entorno habitacional, así como la inclusión social, la equidad y el ejercicio de los derechos sociales, operando principalmente en las Unidades Territoriales de alta, muy alta y media marginalidad; o que se encuentren en vulnerabilidad social.*

II.2. Línea Basal del Programa

De acuerdo al Censo de Población y vivienda 2010 en el Distrito Federal existen 2,388,534 hogares de los cuales 1,638, 790 cuentan con jefatura masculina y 749, 744 con jefatura femenina, el número promedio de personas por hogar es de 3.6, así mismo

existen 484,477 ocupantes en vivienda o cuarto en vecindad, lo que equivale al 18% de ocupantes en viviendas particulares.

Un factor que determina la calidad de vida de las familias es la condición de su vivienda. En este sentido en el Cuadro siguiente con base en el Censo de Población y Vivienda 2010 se tiene que más de 147 mil viviendas del Distrito Federal (6.2%) son precarias referidas a cuartos de azotea y viviendas en vecindad.

Cuadro 1. Total de Viviendas en el Distrito Federal de acuerdo a su Condición

Delegación	Total	Casa independiente	Departamento en edificio	Vivienda en vecindad	Vivienda en cuarto de azotea
Álvaro Obregón	194,748	148,486	35,300	9,349	227
Azcapotzalco	114,019	59,557	42,671	10,523	252
Benito Juárez	132,467	30,763	96,184	2,986	1,588
Coyoacán	173,660	111,531	54,603	6,168	276
Cuajimalpa de Morelos	46,417	38,041	6,934	1,065	23
Cuauhtémoc	167,781	24,766	121,070	17,960	2,726
Gustavo A. Madero	315,528	222,856	68,510	21,213	517
Iztacalco	101,571	64,589	27,444	8,365	212
Iztapalapa	453,471	340,394	87,245	22,640	360
La Magdalena Contreras	62,686	56,702	3,298	2,450	33
Miguel Hidalgo	112,353	32,013	66,071	12,716	576
Milpa Alta	31,576	31,074	23	265	16
Tláhuac	90,190	72,340	15,414	1,712	28
Tlalpan	170,349	135,449	25,459	7,775	188
Venustiano Carranza	118,708	57,713	49,215	10,261	473
Xochimilco	101,081	90,808	5,348	4,080	88
Total	2,386,605	1,517,082	704,789	139,528	7,583

La suma de los componentes no corresponde con el total ya que no se incluye la categoría no especificado.
Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Censo de Población y Vivienda 2010, (2013).

En tanto en el Cuadro 2 se especifica el total de población de acuerdo al tamaño de su vivienda (cuartos con los que dispone), encontrando que Iztapalapa, Gustavo A. Madero y Álvaro Obregón son las Delegaciones con mayor número de personas que habitan en viviendas de un solo cuarto.

Cuadro 2. Total de Población de Acuerdo al Número de Cuartos de su Vivienda

Delegación	Total habitantes	Número de Cuartos								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9 y más
Álvaro Obregón	716,237	33,490	87,554	120,261	148,971	129,473	80,250	45,114	29,965	35,009
Azcapotzalco	404,450	10,066	35,555	65,053	105,819	93,922	47,963	20,763	11,034	12,107
Benito Juárez	357,874	4,917	13,440	45,181	101,902	91,166	50,114	23,145	12,015	12,574
Coyoacán	596,578	25,278	48,297	71,160	123,844	145,839	85,680	43,463	25,196	24,564
Cuajimalpa de Morelos	181,836	9,353	22,066	28,290	31,685	29,324	22,286	15,294	10,571	11,843
Cuauhtémoc	508,498	14,230	34,364	126,078	177,518	90,221	33,612	12,871	6,751	8,084
Gustavo A. Madero	1,155,673	48,175	132,287	201,810	264,810	230,537	130,536	65,002	37,100	40,071
Iztacalco	374,638	13,058	37,003	60,962	93,099	76,744	43,139	21,556	12,408	14,407
Iztapalapa	1,773,108	116,329	229,909	306,828	425,657	328,671	182,357	85,950	47,685	43,041
La Magdalena Contreras	237,009	14,786	34,200	40,950	45,548	37,868	27,035	14,767	9,527	10,648
Miguel Hidalgo	347,851	8,607	26,574	56,812	94,328	74,794	35,953	18,525	11,943	18,583
Milpa Alta	129,842	13,117	21,479	25,565	24,479	19,637	12,411	6,185	3,625	2,823
Tláhuac	356,811	20,125	44,725	63,597	92,557	61,277	37,005	17,410	10,255	8,214
Tlalpan	629,774	39,726	75,296	94,519	120,270	120,880	81,643	44,042	25,189	24,702
Venustiano Carranza	416,854	12,188	38,355	94,300	120,008	73,466	36,785	18,028	10,041	11,509
Xochimilco	401,939	32,571	54,315	64,485	73,967	66,983	50,161	27,687	16,130	13,738
Total	8,588,972	416,016	935,419	1,465,851	2,044,462	1,670,802	956,930	479,802	279,435	291,917

La suma de los componentes no corresponde con el total ya que no se incluye la categoría no especificado.
Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Censo de Población y Vivienda 2010, (2013).

Situación que se ratifica al analizar el total de viviendas de acuerdo al número de dormitorios con los que dispone cada una de ellas.

Cuadro 3. Total de Viviendas de Acuerdo al Número de Dormitorios con los que cuenta

Delegación	Total de Viviendas	Número de Dormitorios					
		1	2	3	4	5	6
Álvaro Obregón	194,748	63,216	71,194	42,172	12,555	2,831	1,241
Azcapotzalco	114,019	32,675	49,005	24,847	5,212	1,198	646
Benito Juárez	132,467	41,349	57,598	26,231	4,742	862	432
Coyoacán	173,660	45,018	64,967	49,339	10,658	2,072	878
Cuajimalpa de Morelos	46,417	14,921	15,355	10,668	4,153	811	278
Cuauhtémoc	167,781	51,911	90,802	19,283	2,973	696	440
Gustavo A. Madero	315,528	104,511	120,147	65,567	17,885	4,260	2,073
Iztacalco	101,571	29,977	41,561	21,196	6,001	1,593	816
Iztapalapa	453,471	149,861	180,526	89,829	24,491	5,274	2,336
La Magdalena Contreras	62,686	21,375	21,612	14,277	4,036	702	333
Miguel Hidalgo	112,353	36,074	49,322	19,856	4,761	1,219	627
Milpa Alta	31,576	13,130	10,335	5,975	1,651	297	91

Tláhuac	90,190	28,252	37,777	17,588	4,907	988	396
Tlalpan	170,349	52,808	58,990	43,688	11,048	2,212	919
Venustiano Carranza	118,708	37,073	55,941	18,483	4,956	1,208	604
Xochimilco	101,081	34,539	32,511	24,323	7,190	1,506	546
Total	2,386,605	756,690	957,643	493,322	127,219	27,729	12,656

La suma de los componentes no corresponde con el total ya que no se incluye la categoría no especificado.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Censo de Población y Vivienda 2010, (2013).

En materia de salud, los principales afectados son los niños y adultos mayores, quienes sufren de enfermedades digestivas, lo cual influye en su rendimiento escolar (aunque muchos no estudian), tienen una mala alimentación, en el caso de los adultos mayores los principales padecimientos son del sistema respiratorio y dolencias en los huesos. En cuanto a padecimientos psicológicos, las personas que habitan en vecindades tienden a presentar más estrés de lo normal, por el encierro y la falta de intimidad, lo cual propicia violencia intrafamiliar.

Los hogares con bajos ingresos y en situación de pobreza son los que tienen mayor posibilidad de habitar en vecindades o viviendas en estado precario ya que no cuentan con los suficientes ingresos para poder acceder a un patrimonio o destinar una porción de su gasto a mejorar sus habitaciones, los bajos ingresos de estas familias provocan que estas tengan que elegir entre satisfacer necesidades básicas de alimentación, vestido, calzado, salud o ahorrar para mejorar su vivienda.

En 2010, de acuerdo con cifras del CONEVAL a nivel nacional la población en pobreza fue de 52.1 millones de personas, lo que represento el 46.3% del total de la población, mientras que del total de la población que habitaba en el Distrito Federal el 28.7% se encontraba en una situación de pobreza¹, es decir, 2,525,792 personas de un total de 8,787,084, observamos que de 2008 a 2010 el porcentaje de población en situación de pobreza aumentó de 28% a 28.7%, así mismo la población en situación de pobreza moderada² aumentó de 25.5 a 26.5; y el de pobreza extrema³, aumentó de 2.1% a

¹ Una persona se encuentra en situación de pobreza cuando tiene al menos una carencia social (en los seis indicadores de rezago educativo, acceso a servicios de salud, acceso a la seguridad social, calidad y espacios de la vivienda, servicios básicos de la vivienda y acceso a la alimentación) y su ingreso total es insuficiente para adquirir los bienes y servicios que requiere para satisfacer sus necesidades. La pobreza está conformada por la población en pobreza moderada mas la población en pobreza extrema

² Pobreza moderada. Es aquella persona que siendo pobre, no es pobre extrema, se obtiene al calcular la diferencia entre la incidencia de la población en pobreza menos la de la población en pobreza extrema.

2.2%, las delegaciones con mayor número de personas en pobreza resultaron ser Iztapalapa (727,128), Gustavo A. Madero (356,328), Álvaro Obregón (218,537), Tlalpan (186,853) y Tláhuac (151,715), en estas delegaciones se concentra el 64.9% del total de la población en pobreza del Distrito Federal. Mientras que las delegaciones que concentraron el mayor número de personas en pobreza extrema son: Iztapalapa (63,017), Gustavo A. Madero (23,091) y Tlalpan (17,196), Álvaro obregón (16,748) y Tláhuac (13,547), estas delegaciones concentran el 69.1% del total de la población en pobreza extrema, solo tres delegaciones Iztapalapa, Gustavo A. Madero y Tlalpan concentran el 53.4% del total de la población en pobreza extrema, lo que significa que 193,392 personas tuvieron tres o más carencias sociales y no tuvieron un ingreso suficiente para adquirir una canasta alimentaria.

En este sentido, CONEVAL, en sus resultados de Pobreza Multidimensional 2010 señala el total de habitantes por delegación de acuerdo al tipo de carencia social en la que se encuentran, para dicha medición el CONEVAL considera dos enfoques: el de los derechos sociales y el de bienestar económico, el primero se refiere a los derechos fundamentales de las personas en materia de desarrollo social y es medido mediante seis indicadores:

1. Rezago educativo.
2. Acceso a los servicios de salud.
3. Acceso a la seguridad social.
4. Calidad y espacios de la vivienda.
5. Acceso a los servicios básicos en la vivienda
6. Acceso a la alimentación.

Así, se tiene que Iztapalapa es la delegación con el porcentaje de población más alto en carencias de rezago educativo con un 11.4%, mientras que Milpa Alta es la delegación que ocupó los peores lugares ya que aglutina a un 50.7% de su población con carencias en el caso de acceso a los servicios de salud, un 74.8% con carencias de acceso a la seguridad social, 19.4% con carencias en la calidad y espacios de vivienda y un 17.8% con carencias de acceso a los servicios básicos en la vivienda; mientras que en el

³ Una persona se encuentra en situación de pobreza extrema cuando tiene tres o más carencias, de seis posibles (índice de privación social) y que además se encuentran por debajo de la línea de bienestar mínimo, las personas en esta situación disponen de un ingreso tan bajo que aun si lo dedicasen por completo a la adquisición de alimentos, no podrían adquirir los nutrientes necesarios para tener una vida sana.

indicador de carencias de acceso a la alimentación la delegación Xochimilco posee el mayor porcentaje de personas con dicha carencia en 19.7%.

Cuadro 4. Distribución de la Población por tipo de Carencia Social y por Delegación, 2010

Delegación	Población	Población con Carencia por acceso a...						Porcentaje de la Población con Carencia por acceso a...					
		Rezago educativo	Los servicios de salud	La seguridad social	La calidad y espacios de la vivienda	Los servicios básicos en la vivienda	La alimentación	Rezago educativo	Los servicios de salud	La seguridad social	La calidad y espacios de la vivienda	Los servicios básicos en la vivienda	La alimentación
Álvaro Obregón	698,815	76,514	240,229	376,581	61,648	38,042	109,271	10.9%	34.4%	53.9%	8.8%	5.4%	15.6%
Azcapotzalco	386,510	30,829	90,877	153,370	17,231	2,179	49,734	8.0%	23.5%	39.7%	4.5%	0.6%	12.9%
Benito Juárez	327,643	12,012	93,638	124,277	16,801	450	21,185	3.7%	28.6%	37.9%	5.1%	0.1%	6.5%
Coyoacán	584,701	44,112	184,639	271,050	31,477	6,209	68,903	7.5%	31.6%	46.4%	5.4%	1.1%	11.8%
Cuajimalpa de Morelos	182,455	18,878	69,770	106,231	18,244	17,454	33,186	10.3%	38.2%	58.2%	10.0%	9.6%	18.2%
Cuauhtémoc	465,521	38,045	169,161	227,209	25,146	2,690	54,266	8.2%	36.3%	48.8%	5.4%	0.6%	11.7%
Gustavo A. Madero	1,161,453	120,565	332,779	578,313	73,413	10,254	177,166	10.4%	28.7%	49.8%	6.3%	0.9%	15.3%
Iztacalco	405,630	34,011	152,964	199,837	21,083	1,840	56,243	8.4%	37.7%	49.3%	5.2%	0.5%	13.9%
Iztapalapa	1,945,806	222,692	804,277	1,140,410	156,058	43,941	378,774	11.4%	41.3%	58.6%	8.0%	2.3%	19.5%
Magdalena Contreras	226,358	24,152	50,064	116,317	22,279	29,821	37,335	10.7%	22.1%	51.4%	9.8%	13.2%	16.5%
Miguel Hidalgo	355,940	21,464	94,154	148,181	21,764	513	33,042	6.0%	26.5%	41.6%	6.1%	0.1%	9.3%
Milpa Alta	101,063	10,823	51,235	75,596	19,572	18,015	19,385	10.7%	50.7%	74.8%	19.4%	17.8%	19.2%
Tláhuac	394,516	43,162	179,804	238,324	36,205	10,981	72,416	10.9%	45.6%	60.4%	9.2%	2.8%	18.4%
Tlalpan	697,897	66,306	297,682	387,705	59,513	123,507	109,012	9.5%	42.7%	55.6%	8.5%	17.7%	15.6%
Venustiano Carranza	430,389	34,746	151,306	219,828	30,961	1,317	61,421	8.1%	35.2%	51.1%	7.2%	0.3%	14.3%
Xochimilco	433,975	40,269	180,479	246,963	53,856	37,701	85,698	9.3%	41.6%	56.9%	12.4%	8.7%	19.7%

Fuente: Estimaciones del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, Medición de la Pobreza Multidimensional 2010.

El segundo enfoque es medido a través de satisfactores adquiridos mediante los recursos monetarios de la población y representados por las líneas de bienestar⁴ y bienestar mínimo⁵.

Cuadro 5. Medición de la Pobreza, Distrito Federal, 2010
Incidencia, número de personas y carencias promedio en los indicadores de pobreza, 2008-2010

Indicadores	Porcentaje		Miles de personas		Carencias promedio	
	2008	2010	2008	2010	2008	2010
Bienestar						
Población con un ingreso inferior a la línea de bienestar mínimo	5.3	6.0	463.8	526.7	2.3	2.2
Población con un ingreso inferior a la línea de bienestar	32.6	34.0	2,865.8	2,987.6	1.9	1.8

Fuente: Estimaciones del CONEVAL con base en el MCS-ENIGH 2008 y 2010.

De 2008 a 2010 el porcentaje de población con un ingreso inferior a la línea de bienestar⁶, es decir, con un ingreso insuficiente para satisfacer sus necesidades básicas aumento en 1.4% lo que significo un incremento de 121,782 personas, en este mismo periodo de tiempo el valor mensual per cápita de la línea de bienestar para el ámbito urbano paso de 2,094 a 2,114 pesos, esto representa un incremento real del costo de las necesidades básicas de 0.95%.

Asimismo, el porcentaje de población con un ingreso inferior a la línea de bienestar mínimo⁷, es decir, con un ingreso insuficiente para adquirir una canasta alimentaria aumento en 0.7% lo que significo un incremento de 62,986 personas, el valor de la

⁴ Es la suma de los costos de la canasta alimentaria y no alimentaria, permite identificar a la población que no cuenta con los recursos suficientes para adquirir los bienes y servicios que requiere para satisfacer sus necesidades básicas, aun si hiciera uso de todo su ingreso.

⁵ Equivale al costo de la canasta alimentaria, permite identificar a la población que, aun haciendo uso de todo su ingreso en la compra de alimentos, no puede adquirir lo indispensable para tener una nutrición adecuada.

⁶ Es la suma de los costos de la canasta alimentaria y no alimentaria, permite identificar a la población que no cuenta con los recursos suficientes para adquirir los bienes y servicios que requiere para satisfacer sus necesidades básicas, aun si hiciera uso de todo su ingreso.

⁷ Equivale al costo de la canasta alimentaria, permite identificar a la población que, aun haciendo uso de todo su ingreso en la compra de alimentos, no puede adquirir lo indispensable para tener una nutrición adecuada

línea de bienestar mínimo para el ámbito urbano paso de 953 a 978 pesos, lo que representa un incremento real del costo de la canasta básica alimentaria de 2.6%.

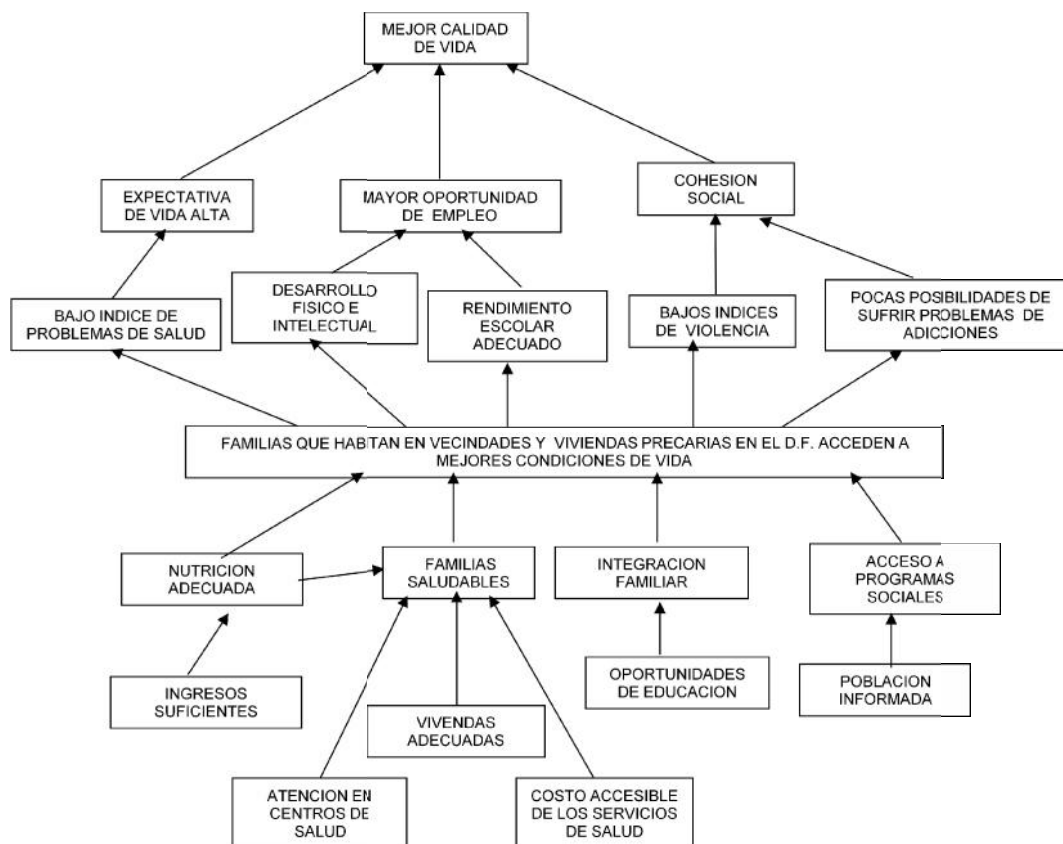
II.3. Población Objetivo del Programa

El problema está localizado en las 16 delegaciones del Distrito Federal, aunque en diferentes magnitudes y con sus características específicas, la población potencial del programa son el total de personas que viven en vecindades y viviendas precarias del Distrito Federal y su población objetivo son las familias que viven en vecindades y viviendas precarias ubicadas en las unidades territoriales de muy alta, alta y media marginación en la Ciudad de México, así como a grupos o sectores de la población que por su condición de sexo, edad, estado civil y origen étnico se encuentren en condiciones de vulnerabilidad, por lo cual, se considerarán los siguientes casos como prioritarios para dar atención: familias con hijos menores de edad, madres jefas de familia con hijos menores de edad, adultas y adultos mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad.

II.4. El Árbol de Objetivos del Programa.

Utilizando la Metodología de Marco Lógico se tiene que, una vez completado el Árbol de Causas, este puede ser unido al Árbol de Efectos, creando así el Árbol de Causas-Efectos o Árbol del Problema. A continuación, toda vez que ha sido identificado el problema: *“baja calidad de vida de las familias que habitan en vecindades y viviendas precarias en el Distrito Federal”*. Se tiene que es posible plantearse algunas estrategias alternativas para resolver dicha problemática actuando sobre los factores causales que la originan, de esta manera se empieza a construir el árbol de objetivos como una imagen de la situación que se persigue una vez superadas las adversidades; en este sentido en el Diagrama 1 se plantea que la población del Distrito Federal que habita en vecindades y viviendas precarias cuenten con atención en centros de salud, además de que los costos de acceso a servicios de salud disminuyan; las condiciones de su vivienda sean mejores, y tengan ingresos suficientes. Todo ello conducirá a mejorar la calidad de vida de las familias que habitan en las vecindades y viviendas precarias.

Diagrama 1. Árbol de Objetivos del Programa



Fuente: Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal. Instituto de Asistencia e Integración Social IASIS, 2013.

II.5. Contribuciones del Programa

Como ya se ha hecho mención el propósito del programa es contribuir a mejorar la calidad de las relaciones habitacionales, la inclusión social, equidad y el ejercicio de los derechos sociales de las familias que habitan en vecindades y viviendas precarias del Distrito Federal proporcionando apoyos alimentarios e impulsando su acceso a otros bienes y servicios del Gobierno del Distrito Federal, que les permitan desarrollar capacidades y superar las adversidades de su entorno social.

Además mejora las condiciones alimenticias de las familias que habitan en vecindades o viviendas precarias en el Distrito Federal, proporcionando un paquete alimentario periódicamente, informando sobre los programas que se ejecutan en el marco del Sistema de Bienestar Social del Gobierno del Distrito Federal, así como acercando talleres sobre prevención de la violencia familiar y/o de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, pláticas y/o talleres de prevención a las

adiciones y canalizando a las familias que habitan en vecindades o viviendas precarias en el Distrito Federal a las instituciones del Gobierno del Distrito Federal.

II.5.1. Derechos Sociales que Garantiza

Derivado del hecho de que el programa brinda una serie de bienes y servicios, los cuales buscan atender aspectos que permitan a su población objetivo acceder en igualdad de condiciones a aquellos que satisfacen algunas de sus necesidades, el programa contribuye al mejoramiento de sus condiciones de vida, así como a garantizar sus derechos sociales que se sustentan a través de la siguiente normatividad:

CUADRO 6. LEYES, REGLAMENTOS O DECRETOS.

Ley, Reglamento o Decreto	Artículo	Enunciado
Declaración Universal de los Derechos Humanos	25°	"Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad."
Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales	11°	"Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia. Los Estados Partes tomarán medidas apropiadas para asegurar la efectividad de este derecho, reconociendo a este efecto la importancia esencial de la cooperación internacional fundada en el libre consentimiento".
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	4°	"Toda familia tiene derecho a disfrutar de vivienda digna y decorosa", a vivir en a un medio ambiente adecuado para su desarrollo y bienestar y a la salud.
Ley General de Desarrollo Social	6°	"Son derechos para el desarrollo social la educación, la salud, la alimentación, la vivienda, el disfrute de un medio ambiente sano, el trabajo y la seguridad social y los relativos a la no discriminación en los términos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	1°	<p>Promover, proteger y garantizar el cumplimiento de los derechos sociales universales de los habitantes del Distrito Federal en particular en materia de alimentación, salud, educación, vivienda, trabajo e infraestructura social;</p> <p>IV. Integrar las políticas y programas contra la pobreza en el marco de las políticas contra la desigualdad social;</p> <p>XIV. Fomentar la reconstrucción del tejido social urbano con base en el orgullo de pertenencia a la ciudad y la comunidad, el respeto de los derechos de todos los habitantes y la superación de toda forma de discriminación, violencia y abuso en las relaciones entre los habitantes;</p> <p>XV. Integrar o reintegrar socialmente a los grupos de población excluidos de los ámbitos del desarrollo social, la familia o la comunidad con pleno respeto a su dignidad y derechos.</p>

Ley de Seguridad Alimentaria y Nutricional del Distrito Federal	7°	I. Cumplir en el marco de las atribuciones de la Administración Pública del Distrito Federal plenamente las obligaciones constitucionales en materia social para que la ciudadanía pueda gozar de su derecho social universal a la alimentación; III. Integrar las políticas y programas contra la pobreza alimentaria en el marco de las políticas contra la desigualdad social;
	8°	I. Establecer condiciones para el desarrollo humano, y mejoramiento de la calidad de vida, que permitan a la población revertir el actual deterioro de los recursos de desnutrición de la ciudad; IV. Reducir significativamente las enfermedades relacionadas con la mala nutrición;

II.5.2. Alineación del Programa con la Política Social del Distrito Federal

El programa se alinea con el Eje de Política Pública: “Equidad” del Programa General de Desarrollo 2007-2012, a los objetivos locales:

“Eliminar las brechas de desigualdad en escolaridad, ingreso, condiciones de salud, vivienda, tiempo libre- y garantizar el respeto a la diversidad y pluralidad, para hacer efectivos los derechos sociales” y “Mejorar la distribución del ingreso, disminuir la incidencia y la intensidad de la pobreza, con especial énfasis en los grupos más vulnerables y las zonas territoriales de alta marginación”. A la línea política: *“Mediante la instrumentación del sistema de asistencia social en el Distrito Federal, se aumentará y mejorará la prevención y atención a personas y familias en condiciones de abandono o extrema necesidad”.* Hace un aporte específico al objetivo estratégico del Programa de Desarrollo Social 2007-2012: *“Garantizar la exigibilidad de los derechos sociales y avanzar en su aplicabilidad”.* Así como a la línea programática: Asistencia Social con perspectiva de derechos: *“Ampliación y mejora tanto de la prevención como de la atención para personas y familias en condiciones de abandono o extrema necesidad”.*

III. SISTEMATIZACIÓN DE LOS HALLAZGOS Y ALCANCES DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN INTERNA REALIZADOS

III.1. La Evaluación Diagnóstica

Sobre la pertinencia del programa, entendida como el grado y la forma en que su diseño contribuye a lograr sus objetivos y metas, podemos afirmar que, atendiendo a sus

vertientes y enfoque, el diseño del programa es, en general, pertinente para conseguir los objetivos que se ha propuesto.

Así, en el objetivo general se establece que el programa busca: *“Procurar una mejora en la calidad de vida y en las relaciones del entorno habitacional, así como la inclusión social, la equidad y el ejercicio de los derechos sociales a través del Programa Atención Social a Familias que Habitan en Vecindades y Vivienda Precaria en el Distrito Federal; principalmente en las de Unidades Territoriales de alta, muy alta y media marginalidad; o que se encuentren en vulnerabilidad social.”* (Reglas de Operación 2012), los objetivos específicos desagregan y particularizan adecuadamente la manera en que va a contribuirse a lograr este objetivo.

Las Reglas de Operación definen con claridad los requisitos que deberá presentar la población para acceder al programa, la descripción del proceso de acceso y los criterios de selección también son claros para los solicitantes. El diseño operativo del Programa es accesible y pertinente en todas sus etapas.

III.1.1. Diseño del Programa.

En el 2007, la Secretaría de Desarrollo Social a través del Instituto de Asistencia e Integración Social presentó el Programa de Atención Social a Mujeres Jefas de Familia que habitan en Vecindades que se encontraban en zonas de alta y muy alta marginación, a través del cual se atendieron a estas familias con diversos programas y servicios como son:

- Apoyo para atender contingencias en temporada de lluvia y frío.
- Entrega de Juguetes.
- Gestión ante la Secretaría de Obras para mantenimiento de drenaje y de la red de agua potable.
- Jornadas de asesoría jurídica y trámite de CURP.
- Programa de Abasto Emergente.
- Atención y orientación en Adicciones.
- Canalización de becas a madres solteras.
- Canalización de becas para jóvenes en riesgo.
- Atención de la violencia intrafamiliar, entre otras

Estas acciones buscaban atender los principales problemas que afectan a estas familias principalmente en materia de acceso a servicios médicos, educación, capacitación para el trabajo, becas, créditos para vivienda, problemas de adicciones, violencia familiar, desnutrición, delincuencia, entre otros.

Derivado de estas acciones en 2009 se constituye el Programa Atención Social a Familias que Habitan en Vecindades y Viviendas Precarias en el Distrito Federal a través del cual se identifica a las familias que habitan en estas condiciones, principalmente unidades territoriales de alta, muy alta y media marginalidad; o que se encuentren en vulnerabilidad social, el objetivo es atender hasta 7,000 familias, a través de la entrega de paquetes alimentarios, jornadas de salud, pláticas y talleres sobre prevención de la violencia familiar y la ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, así como informar a estas familias sobre los programas que se operan en las diversas dependencias del Gobierno del Distrito Federal a través de la instalación de mesas informativas y la canalización a diversas instancias de Gobierno del Distrito Federal de acuerdo a sus necesidades.

III.1.1.1. El Marco Lógico del Programa

La Metodología de Marco Lógico es un instrumento de gestión de programas y proyectos el cual permite fortalecer la preparación y la ejecución de los mismos. Además, resume los principales resultados a los cuales se llegan durante la ejecución de éstos. Sirviendo de punto de partida para la programación de las diferentes acciones a ejecutar facilitando el seguimiento y la evaluación de resultados e impactos (ILPES-CEPAL 2008).

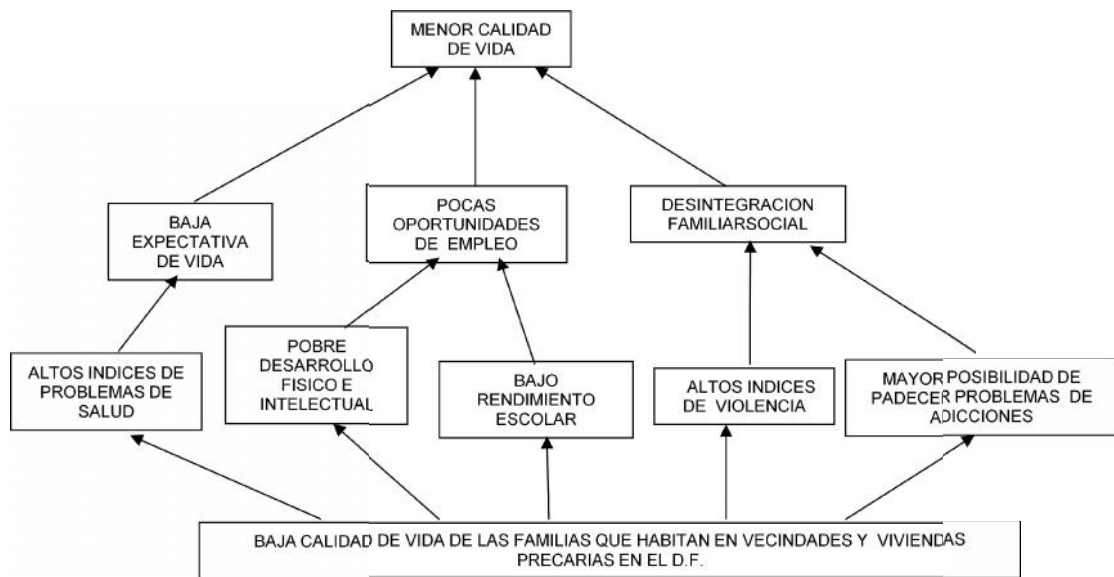
En general el método se puede dividir en tres grandes fases:

- Se identifica el problema a resolver, por medio de un diagnóstico sistémico amplio, que permita establecer las causas del problema y por qué no ha logrado ser resuelto;
- Se construye un modelo sistémico que expresa las condiciones lógicas de toda índole que deben cumplirse para que el problema se resuelva;
- Se construye una matriz de objetivos secuenciales que deben alcanzarse. En esta fase se incorporan los indicadores necesarios para mantener el seguimiento y control sobre la gestión de la solución (ILPES-CEPAL 2011).

En este sentido primeramente se analizó a los actores involucrados en el programa que son los habitantes de vecindades y viviendas precarias del Distrito Federal ubicadas en zonas de alta marginación, luego, como se señaló en párrafos anteriores, se logró identificar el problema o situación no deseada: *“baja calidad de vida de las familias que habitan en vecindades y viviendas precarias en el Distrito Federal”*. Y de allí se desprendió la construcción del árbol de causas, consecuencias y del problema, el cual se muestra en el Diagrama 2, 3 y 4 teniendo que como causas de dicha problemática se encuentra que la existencia de ingresos económicos bajos, incapacidad de acceder a servicios de salud adecuados así como problemáticas nutricionales. Situaciones que conducen a una expectativa menor de vida, empleos precarios, desintegración familiar y todo ello desemboca en menor calidad de vida en general para la población que lo padece.

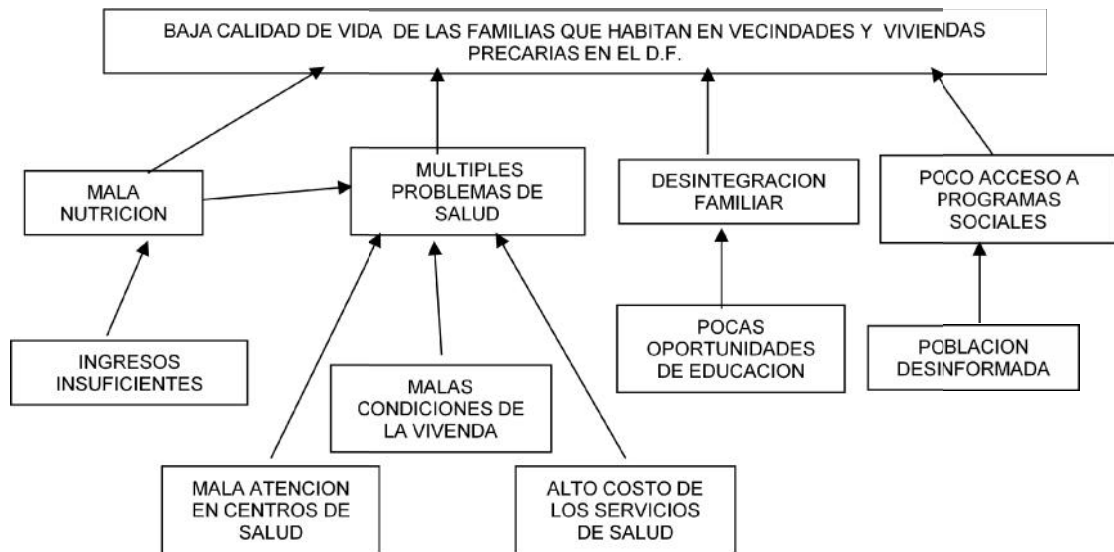
Finalmente, en el Cuadro 5 se establece la Matriz de Indicadores construida a partir de la Metodología de Marco Lógico. Cabe señalar que no se incorporan resultados de los indicadores toda vez que ésta es el resultado de esta misma evaluación y la información para dicho análisis está en procesamiento.

Diagrama 2. Árbol de Efectos



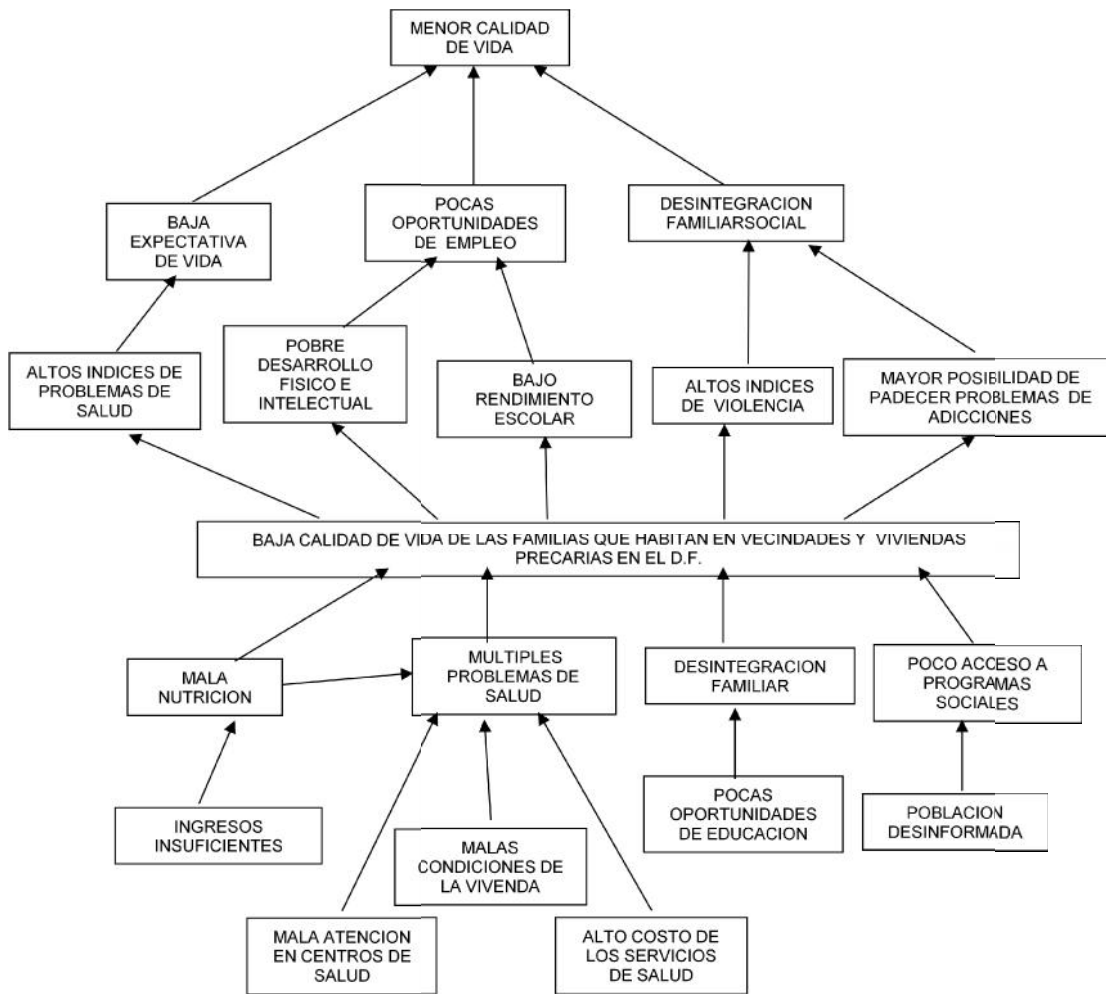
Fuente: Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal. Instituto de Asistencia e Integración Social IASIS, 2013.

Diagrama 3. Árbol de Causas



Fuente: Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal. Instituto de Asistencia e Integración Social IASIS, 2013.

Diagrama 4. Árbol del Problema



Fuente: Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal. Instituto de Asistencia e Integración Social IASIS, 2013.

Cuadro 5. Matriz de Indicadores de Marco Lógico 2012

NIVEL	OBJETIVO	INDICADOR DE DESEMPEÑO	TIPO DE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	SUPUESTOS	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	DESAGREGACIÓN	SUSTITUCIÓN Y CÁLCULO
FIN	Contribuir al fortalecimiento de cohesión social en la Ciudad de México							
PROPÓSITO	La calidad de las relaciones del entorno habitacional de las familias que habitan en vecindades y viviendas precarias mejoran	Porcentaje de familias atendidas por el programa	Eficacia	(Número de familias atendidas/número de familias que habitan en viviendas precarias)		Sistema de Información Básica SIBAIS 2012	D.F.	N/D
COMPONENTES	1.- Apoyo alimentario entregado a la población beneficiaria.	Porcentaje de familias atendidas	Eficacia	(Número de familias atendidas/número de familias programadas para su atención)*100	* Todas las familias asisten a recoger su paquete alimentario.	Sistema de Información Básica SIBAIS 2012	D.F.	N/D
	2.- Población canalizada de acuerdo a sus necesidades a los programas del GDF.	Porcentaje de canalizaciones realizadas	Eficacia	(numero de canalizaciones realizadas/numero de canalizaciones programadas)*100		Sistema de Información Básica SIBAIS 2012	D.F.	N/D
	3.- Jornadas de salud realizadas.	Porcentaje de raciones jornadas de salud realizadas	Eficacia	(Número de jornadas realizadas/ número de jornadas programadas) x 100	* La Secretaria de Salud apoya en la realización de las jornadas	Sistema de Información Básica SIBAIS 2012	D.F.	N/D
	4.- Talleres de prevención de la violencia familiar y prevención de adicciones realizados.	Porcentaje de talleres de prevención de la violencia familiar realizados	Eficacia	(Número de talleres de prevención de la violencia familiar realizados / Número de talleres programadas) x 100	* Todas las familias asisten a las pláticas.	Sistema de Información Básica SIBAIS 2012	D.F.	N/D
ACTIVIDADES	C1.1. Entrega de paquetes alimentarios	Porcentaje de paquetes alimentarios entregados	Eficacia	(Numero de paquetes alimentarios disponibles/numero de paquetes alimentarios programados para su entrega)x100	* Se cuenta con todos los paquetes alimentarios	Sistema de Información Básica SIBAIS 2012	D.F.	N/D
	C2.1. Canalizaciones realizadas	Porcentaje de familias atendidas	Eficacia	(Número de familias atendidas por el programa/número de familias canalizadas)x100	*Todas las familias canalizadas son atendidas	Sistema de Información Básica SIBAIS 2012	D.F.	N/D
	C3.1 Realización de jornadas de salud	Porcentaje de familias atendidas	Eficacia	(Número de familias atendidas por el programa/número de familias que asistieron a las jornadas)x100	*Todas las familias asisten a las jornadas de salud	Sistema de Información Básica SIBAIS 2012	D.F.	N/D
	C4.1 Realización de talleres de prevención de la violencia familiar y prevención de adicciones	Porcentaje de familias atendidas	Eficacia	(Número de familias atendidas por el programa/número de familias que asistieron a los talleres)x100	*Todas las familias asisten a las jornadas de salud	Sistema de Información Básica SIBAIS 2012	D.F.	N/D

Fuente: Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal. Instituto de Asistencia e Integración Social IASIS, 2013.

*Por el momento no se cuenta con los datos de la sustitución y calculo ya que están en proceso de integración.

III.1.1.2. Mecanismos de Participación Ciudadana

“La participación ciudadana tiene como móvil la integración de la población en general, en los procesos de toma de decisiones, la participación colectiva o individual en política, entendida esta como algo de lo que todos formamos parte. Para que las estructuras que componen los estados, ciudades, municipios, barrios, etc. funcionen correctamente, se debe hacer un análisis de las necesidades de la población, o lo que es lo mismo, escuchar las demandas, puntos de vista, preocupaciones y necesidades de las ciudadanas y los ciudadanos que los componen. La participación ciudadana impulsa la democracia real, y no debe ser privilegio de unos pocos, es un derecho y un deber de todos los ciudadanos”⁸.

Para garantizar el derecho individual y colectivo a la participación social en los programas sociales que implementa el Gobierno del Distrito Federal a través de sus dependencias y órganos desconcentrados y para efecto del presente programa, incorpora la participación de los beneficiarios en:

- La difusión del Programa.
- Reuniones para detectar y atender las problemáticas de su entorno, así como fomentar la participación social.

III.1.2. Operación del Programa

Difusión:

El programa se difundirá en la página de Internet <http://www.iasis.df.gob.mx> o en la página de la Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal: <http://www.sds.df.gob.mx>

Acceso

El acceso al programa será a través de la solicitud de los ciudadanos interesados, ya sea directamente en las oficinas ubicadas en Xocongo No. 225, 3er. piso, col. Tránsito, Delegación Cuauhtémoc, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs., o llamando al teléfono 51 32 11 30 ext. 6300.

⁸ www.tnrelaciones.com/participacion_ciudadana/

Operación

a. Apoyo alimentario:

- Se citará a las y los beneficiarios en el punto de entrega más cercano a su domicilio (con anticipación).
- Se formarán a las y los beneficiarios por abecedario de acuerdo a la primera letra de su apellido paterno.
- Se entregará el carnet a cada beneficiario para que firme por el apoyo recibido.
- En caso de no ser el titular quien se presente a recibir el apoyo, sólo se podrá presentar el suplente autorizado en el carnet de entrega y deberá presentar una identificación con fotografía para poder recibir el apoyo.
- Se verificará firma de la persona que recibe.
- Se formará a las y los beneficiarios para la entrega del paquete alimentario.
- El beneficiario entregará el carnet para que le sea proporcionado el paquete alimentario.
- El día de la entrega, ningún beneficiario podrá recibir más de un paquete alimentario.
- Las o los beneficiarios del programa no pueden recoger el apoyo de otro beneficiario como suplentes.

b. El personal del IASIS que opera el programa, deberá:

- Informar a las Familias que habitan en vecindades o viviendas precarias en el Distrito Federal sobre los programas que se operan en las diversas dependencias del Gobierno del Distrito Federal, a través de la instalación de mesas informativas.
- Realizar las canalizaciones a diversas instancias del Gobierno del Distrito Federal.
- Realizar Jornadas de Salud en los puntos donde se encuentran familias que habitan en vecindades o viviendas precarias.
- Realizar talleres sobre prevención de la violencia familiar y/o la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal.
- Realizar pláticas y/o talleres de prevención a las adicciones.

- Realizar reuniones con las familias que habitan en vecindades o viviendas precarias en el Distrito Federal, para que detecten y atiendan las problemáticas de su entorno, así como fomentar la participación ciudadana.

Supervisión y control

- El responsable del programa supervisará el proceso de entrega de apoyos.
- El personal del IASIS que opera el programa deberá entregar semanalmente un informe de las actividades realizadas, con el fin de dar seguimiento a sus acciones y realizar la evaluación del Programa.
- El responsable del programa realizará reuniones semanales o quincenales con su personal operativo.

Para ser elegibles, las personas deberán cumplir con alguno de los siguientes criterios y requisitos:

Criterios de Acceso:

- Habitar en vecindad o vivienda precaria.
- Habitar en una Unidad Territorial de alta, muy alta o media marginalidad.
- Encontrarse en vulnerabilidad social.

III.1.2.1. Presupuesto Autorizado, Modificado y Ejercido

La asignación presupuestal que el Programa de Atención Social a Familias que Habitan en Vecindades y Viviendas Precarias en el Distrito Federal ha tenido anualmente para su puesta en marcha y operación cotidiana ha sido la siguiente:

Cuadro 6. Presupuesto del Programa 2009-2012

Ejercicio	Original	Modificado	Ejercido
2010	3,045,173	704,575.47	704,575.47
2011	2,991.638.00	2,965.304.92	2,965,304.92
2012	2,991.638.00	1,627.686.90	1,627.686.90

Fuente: Informes de Cuenta Pública. Secretaría de Finanzas del Distrito federal 2013.

III.1.2.2. Congruencia del Programa

El Programa de Atención Social a Familias que Habitan en Vecindades y Viviendas Precarias en el Distrito Federal, se lleva a cabo, conforme a lo estipulado en las Reglas de Operación, publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal No 1279 Tomo IV, publicadas en fecha 31 de enero de 2012, acordando así, su estricto cumplimiento con los requisitos y Procedimientos de acceso y de instrumentación del Programa.

Aunando a que atiende a familias que habitan en vecindades o viviendas precarias en el Distrito Federal, entrega paquetes alimentarios a familias procurando ampliar el universo de beneficiarios atendido por el programa. Igualmente, informa a las familias que habitan en vecindades o viviendas precarias en el Distrito Federal sobre los programas que se operan en las diversas dependencias del Gobierno del Distrito Federal y gestiona jornadas de salud en los puntos donde se encuentran familias que habitan en vecindades o viviendas precarias, entre muchas otras acciones.

III.1.2.3. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios

Con objeto de cubrir dicha situación el personal operativo del programa lleva a cabo una visita domiciliaria a los solicitantes para verificar el domicilio; el cual debe encontrarse dentro de las unidades territoriales de alta, muy alta o media marginalidad o encontrarse en vulnerabilidad social para revisar las condiciones de la vivienda, así como la situación socioeconómica del interesado a través de un “Estudio Socioeconómico” cumpliendo con los criterios para ingresar al programa, el personal operativo:

- Informa al solicitante que cumple con los requisitos el mismo día de la visita domiciliaria.
- Llena la “Cédula de Ingreso” al programa, ajustándose al ordenamiento, con la cual se realizará la conformación del padrón de beneficiarios; dicho padrón cumple con lo establecido en el Reglamento de la ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal en el capítulo VI, artículo 56, 57, 58 y 59.

III.1.2.4. Cobertura del Programa

Por su parte un parámetro objetivo que define a la población menos favorecida es la condición de la vivienda por ello la Secretaría de Desarrollo Social, ha implementado diversas acciones bajo los principios de convivencia familiar, integración social, participación comunitaria, mejoramiento en las condiciones de salud, prevención y

atención de las adicciones, así como creación de espacios propios para el esparcimiento y la armonía familiar.

Con la experiencia previa de brindar atención sólo a las jefas de familia que vivían en determinadas zonas, con el objetivo o propósito de mejorar la calidad de vida de estas familias, a través del ejercicio de sus derechos sociales, acercando la asistencia social emergente y los programas sociales, además de gestionar la solución de problemas específicos al canalizar los asuntos a las diferentes dependencias participantes en el programa.

En el Cuadro siguiente se puede observar los resultados generales que alcanzó el Programa desde su creación hasta 2012.

Cuadro 7. Relación de Meta Programa de Atención Social a Familias que Habitan en Vecindades y Viviendas Precarias en el Distrito Federal

2009		2010		2011		2012	
Meta Programada	Meta alcanzada	Mata Programada	Meta alcanzada	Mata Programada	Meta alcanzada	Mata Programada	Meta alcanzada
10,500	7,274	6,000	4,000	7,000	7,203	7,000	5,410

Fuente: Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal. Instituto de Asistencia e Integración Social IASIS, 2013.

III.1.3. Evaluabilidad.

El Instituto de Asistencia e Integración Social a través del área de planeación realizará anualmente la Evaluación interna según los criterios que establezca el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal.

Con el objetivo de enfocar la gestión del Programa al logro de resultados para mejorar las condiciones de vida de la población beneficiaria, así como fortalecer la rendición de cuentas y la transparencia en el ejercicio de los recursos, se evaluará la operación y resultados del mismo. La evaluación se complementará con un seguimiento periódico de los recursos ejercidos, acciones ejecutadas y metas alcanzadas, a través de la supervisión cotidiana del responsable del programa.

II.1.3.1. Mecanismos de Generación de Indicadores

En la actualidad el programa está en el proceso de sistematizar la información que se requiere para el cálculo de los resultados de la Matriz de Indicadores de Marco Lógico, pero dadas las restricciones presupuestales, así como, las limitantes de los recursos humanos escasos resulta complicado avanzar en dicha temática.

III.1.3.2. Diseño del Proceso de Evaluación Interna

En esta evaluación se utilizó trabajo de gabinete, se analizaron los registros y documentos proporcionados por las áreas, de acuerdo a los Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los programas sociales emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal.

Los métodos de recolección de datos para la presente evaluación del Programa de Atención Social a Familias que Habitan en Vecindades y Viviendas Precarias en el Distrito Federal es:

- Análisis en gabinete de la información proporcionada del programa lo que permitió responder algunas preguntas que integran la evaluación, realizar el análisis FODA.
- Etapas de la evaluación
- Identificación de los objetivos y metas principales del Programa.
- Identificación e investigación de las actividades, productos o servicios que se someterán a evaluación.
- Síntesis de las evaluaciones anteriores.
- Formulación de recomendaciones basadas en el análisis de los hallazgos.
- Conclusiones.

III.2. La Evaluación de Operación y Resultados.

En 2009 debido a la crisis alimentaria que afectó al país durante este año, se crea el programa como parte de las acciones implementadas para combatirla, durante este año se benefició a 7,274 familias, se entregaron 24,002 apoyos alimentarios a estas familias en las delegaciones Álvaro Obregón, Benito Juárez, Coyoacán, Gustavo A. Madero, Iztapalapa, Miguel Hidalgo y Tlalpan

Para el 2010 el programa se implemento en las delegaciones Benito Juárez, Coyoacan, Gustavo A. Madero, Miguel Hidalgo y Tlalpan en estas 5 delegaciones se beneficio a 4,000 familias a las cuales se les entregaron 13,139 paquetes alimentarios, se realizaron jornadas de atención y canalización de la demanda ciudadana a través de las cuales se logro que 51 familias recibieran laminas para sus viviendas, 3 personas con discapacidad fueron beneficiadas con una silla de ruedas y 33 personas más recibieron cursos de primer contacto para el uso y manejo de una computadora e internet.

Durante el 2011 además de las delegaciones antes mencionadas se incorporo a la delegación Iztacalco al programa con lo cual el número de beneficiarios aumento a 7,203 familias y se entregaron 8,273 paquetes alimentarios, de la misma forma se llevaron a cabo acciones complementarias al programa con la finalidad de atender no solo el problema de la desnutrición sino también combatir otros problemas que estas familias padecen como lo son la violencia familiar, las adicciones o problemas de salud, esto a través de Jornadas de atención y diagnostico medico, salud bucal, talleres y platicas sobre la ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, prevención de adicciones, asesoría jurídica, protección civil , entre otros servicios, a lo largo de todo el año se realizaron 43 de estas jornadas comunitarias en las cuales se atendieron a 1,913 personas de las 6 delegaciones nito Juárez, Coyoacan, Gustavo A. Madero, Iztapalapa, Miguel Hidalgo y Tlalpan.

Finalmente en 2012 se atendieron a 5,410 familias en 13 delegaciones las cuales son: Milpa Alta, Álvaro Obregón, Gustavo A. Madero, Tlalpan, Miguel Hidalgo, Iztapalapa, Iztacalco, Magdalena Contreras, Xochimilco, Cuauhtémoc, Tlahuac, Azcapotzalco y Venustiano Carranza, a través de la entrega de 5,599 paquetes alimentarios, abarcando 227 unidades territoriales de muy alta, alta y medio nivel de marginalidad, así mismo se realizaron 14 actividades comunitarias como son Jornadas de Salud, Mesas de Información sobre programas y servicios que brinda el IASIS, Talleres de Protección Civil, Talleres de Prevención de la violencia Familias y Prevención de las Adicciones en las cuales se atendió a 754 personas y la canalización de 14 familias al área de protección la comunidad para ser apoyados con la entrega de laminas y polines para sus viviendas.

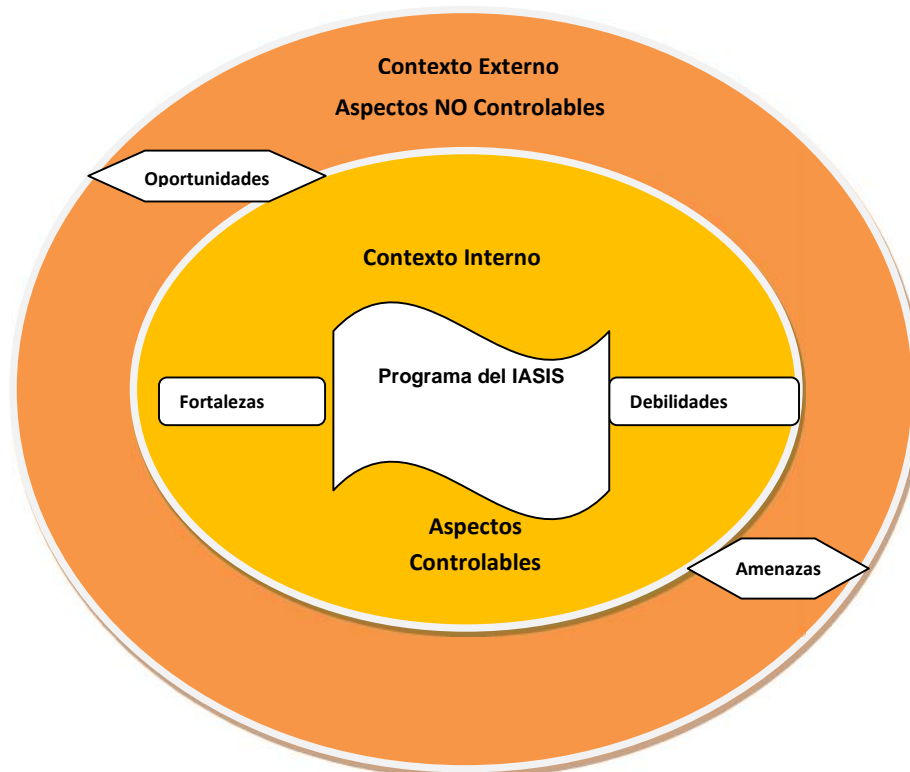
III.2.1. Matriz FODA de la Operación del Programa

El análisis de FODA es una herramienta analítica utilizada, generalmente, en la planificación estratégica de las empresas, que permite trabajar con toda la información que se posea sobre el proyecto para examinar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA). Este tipo de análisis permite examinar la interacción entre las características particulares del proyecto que se tiene a cargo y el entorno en el cual éste compite y/o interrelaciona.

El análisis FODA consta de dos partes:

- **La parte interna**, que tiene que ver con los factores considerados como *fortalezas* y las *debilidades* del proyecto, aspectos sobre los cuales se tiene algún grado de control. En relación a las *fortalezas*, en este renglón se describen los recursos y las destrezas que se han adquirido. Por otra parte, las *debilidades* describen los factores en los cuales se posee una posición desfavorable y en las cuales se puede mejorar.
- **La parte externa**, que se enfoca en analizar las *oportunidades* que ofrece el entorno y las *amenazas* que debe enfrentar el proyecto en dicho escenario. En este punto, los encargados de la operación del proyecto deben desarrollar toda su capacidad y habilidad para aprovechar esas oportunidades y para minimizar o anular esas amenazas. De esta forma, las oportunidades describen posibles ventajas que el proyecto pudiera conseguir si logra reconocerlas y asimilarlas a tiempo. Mientras que las amenazas se refieren a los factores que pueden poner en peligro la supervivencia de la organización; si dichas amenazas son reconocidas a tiempo pueden esquivarse o ser convertidas en oportunidades.

Diagrama 5. El Análisis FODA



Fuente: Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal. Instituto de Asistencia e Integración Social IASIS, 2013.

III.2.1.1. Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Las fortalezas y oportunidades detectadas en la evaluación del Programa de Atención Social a Familias que Habitan en Vecindades y Viviendas Precarias en el Distrito Federal 2011 se señalan en el Cuadro siguiente.

Cuadro 8. Resultados del Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Se cumple con la meta establecida para cada ejercicio presupuestal, lo anterior ha consolidado la operación del programa. • Cuenta con información clara respecto a la ejecución del programa, lo que permite llevar un mejor seguimiento y monitoreo del mismo. • Se contribuye al ingreso familiar y evita la precarización de la alimentación al brindar servicios y apoyos en especie en forma gratuita para la población objetivo con lo cual contribuye en términos generales a los principios de igualdad, equidad social y justicia distributiva. • La población se siente muy satisfecha y satisfecha con el programa. • Maximizar la calidad del servicio por tratarse de población altamente vulnerable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar la cobertura del programa, tomando en cuenta las necesidades de la población.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • En los Lineamientos y Mecanismos de Operación es muy flexible el tipo de población objetivo. • Hace falta realizar un análisis respecto a los alcances del programa. • Nivel adquisitivo de la población, determinará la demanda del servicio. • Coordinación interinstitucional, debido a que la población que se atiende se encuentra en vulnerabilidad social y en la mayoría de los casos se requiere de un trabajo más estrecho para mejorar sus condiciones de vida. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de precios en la canasta básica, de ello depende la variabilidad en demanda y atención del servicio. • Se encuentran restricciones en los recursos presupuestales, humanos y operativos - que requieren ser revisados, a fin de diseñar medidas internas que favorezca el crecimiento de la cobertura del programa y de los recursos de todo tipo que necesita para ello.

Fuente: Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal. Instituto de Asistencia e Integración Social IASIS, 2013.

III.2.2. Valoración de los Sistemas de Información

En la actualidad el programa está en el proceso de abordar plenamente dicha acción, sin embargo, debe considerarse que dadas las restricciones presupuestales, así como, las limitantes de los recursos humanos escasos resulta complicado avanzar en dicha temática.

III.2.3. Acciones de Retroalimentación en la Operación

Como parte de las acciones de retroalimentación a continuación se presentan las acciones del programa en las cuales se emitieron recomendaciones en la evaluación de 2011 con la finalidad de coadyuvar a su mejora. Así como, los mecanismos o estrategias sobre los cuales el Programa va avanzando para dar mejores resultados.

Cuadro 9. Hallazgos de la Evaluación aplicada al Programa de Atención Social a Familias que Habitan en Vecindades y Viviendas Precarias en el Distrito Federal 2011

Hallazgo	Acciones
<p>Con base a los indicadores establecidos por el programa para medir sus resultados, se puede determinar que el programa cumplió con el resultado que esperaba. Sin embargo, se considera que sus objetivos a nivel de fin y propósito son muy amplios y contiene más de un objetivo lo que dificulta determinar y priorizar sobre en qué, se está actuando.</p>	<p>Reformulación de sus objetivos a nivel de fin y propósito para precisarlos. Determinar cuáles son las variables que le permitirán medir o dar cuenta de los efectos esperados, construir los indicadores adecuados y generar la información necesaria para medir su avance.</p> <p>Análisis par a la delimitación de las dimensiones concretas de la calidad de vida se espera incidir a través de las acciones del programa, y sobre qué población en particular.</p>

Identificación de la población objetivo para los recursos con que dispone el programa.	Identificación de forma concreta a la población potencial y susceptible de ser atendidas.
El programa ha modificado sus procedimientos de intervención e implementación debido a la restricción de recursos	Frente a una disponibilidad restringida de recursos y en el marco del fin y el propósito definido en la matriz de indicadores el programa analiza la orientación de sus objetivos y la mejor manera de alcanzarlos.
Los indicadores establecidos muestran parcialmente los resultados del programa.	Trabajo continuo para la mejora de los indicadores señalados en la evaluación, a la par que se desarrollan estrategias para sistematizar la información disponible.

Fuente: Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal. Instituto de Asistencia e Integración Social IASIS, 2013.

Recomendaciones sobre el Programa.

La evaluación es una herramienta estratégica para adquirir y construir conocimiento, para retroalimentar la toma de decisiones y fomentar el aprendizaje institucional. Las evaluaciones son de utilidad y logran sus objetivos en la medida en que se constituyen en insumos para la toma de decisiones de los distintos agentes involucrados en la gestión de los programas. Por lo que en este apartado se identifican y presentan una serie de recomendaciones a fin de que el Programa Atención Social a Familias que Habitan en Vecindades y Viviendas Precarias del Distrito Federal los considere en su proceso de enriquecimiento y mejora.

Recomendación 1. Realizar la reformulación de sus objetivos a nivel de Fin y Propósitos: Con el propósito de especificar el sentido y alcance del programa. Determinar cuáles son las variables que le permitirán medir o dar cuenta de los efectos esperados, construir los indicadores adecuados y generar la información necesaria para medir su avance.

Recomendación 2. Delimitar la dimensión de contribuir a mejorar la Calidad de Vida en la cual se pretende incidir. Lo anterior a través de las acciones del programa, y sobre qué población en particular para el logro de sus objetivos.

Recomendación 3. Identificar la población potencial y susceptible de ser atendida. Es necesario implementar acciones al respecto. Se recomienda que el programa establezca en las reglas de operación cómo definen vecindad, vivienda precaria y vulnerabilidad social.

Recomendación 4. Dar continuidad a la medición de indicadores que dan seguimiento y evaluación al Programa. Esto con el propósito de ampliar y armonizar la

información disponible que propicie el desarrollo de una evaluación sistemática y permanente.

Cuadro 9. Cronograma de Incorporación de Recomendaciones del Programa de Atención Social a Familias que Habitan en Vecindades y Viviendas Precarias en el Distrito Federal, 2012

Recomendación	Corto Plazo (6 meses)	Mediano Plazo (12 meses)	Largo plazo (más de 12 meses)
1. Realizar la reformulación de sus objetivos a nivel de Fin y Propósitos		✓	
2. Delimitar la dimensión de Calidad de Vida en la cual se pretende incidir	✓		
3. Identificar la población potencial y susceptible de ser atendida.		✓	
4. Dar continuidad a la medición de indicadores que dan seguimiento y evaluación al Programa.		✓	

III.3. La Evaluación de Resultados y Satisfacción de los Beneficiarios.

A continuación se establece la forma en que se llevó a cabo y los principales resultados alcanzados.

Metodología de cálculo

Para obtener la información de satisfacción de los beneficiarios se realizó un muestreo aleatorio estratificado simple, dicho marco *muestral* se realizó con base en el padrón de los beneficiarios atendidos en el ejercicio fiscal 2011; con dichos datos fue posible calcular n de acuerdo a la media poblacional (μ) con base a los 7,203 ciudadanos que estaban inscritos en el Programa (N) y un nivel de confianza del 95% con un resultado de 720 cuestionarios a levantar.

En este muestreo, el principal indicador es la media que representa los resultados obtenidos en cada estrato, esto para que sea representativo de acuerdo al peso relativo de cada estrato.

La fórmula que se usó para calcular n es la siguiente:

$$n = \frac{N\sigma^2}{(N-1)D + \sigma^2}$$

Donde: $D = \frac{B^2}{4}$

La media poblacional también puede ser representada como el valor esperado de (x) , donde se centra la distribución de la probabilidad de ser elegido $p(x)$ y el valor esperado de (μ) :

$$E(X) = \mu_x = \sum_{X \in D} x \cdot p(x)$$

Entonces la varianza de (x) está denotada por $V(X)$ o (σ_x^2) :

$$V(X) = \sum_D (x - \mu)^2 \cdot p(x) = E(x - \mu)^2$$

La desviación estándar de (x) es:

$$\sigma = \sqrt{\sigma_x^2}$$

B es cota para el error en la estimación. La cota de error en el Cuadro 10 para el Atención Social a Familias que Habitan en Vecindades y Viviendas Precarias en el Distrito Federal 2011 nos indica el error en la estimación de μ , esto es la tolerancia que le damos de acuerdo al valor que esperamos en la media.

La cota de error en el Cuadro 10 nos indica el error en la estimación de μ , esto es la tolerancia que le damos de acuerdo al valor que esperamos en la media.

Cuadro 10. Parámetros de la Estimación 2011

Media (μ)	1,684
Varianza (σ^2)	4,150,461
N	7,348,290
Cota de Error (B)	15
B^2	10000
$D=B^2/4$	2500
$n=(N \sigma^2)/((N-1)D + \sigma^2)$	327.8

Fuente: Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal. Instituto de Asistencia e Integración Social IASIS, 2013.

Resultando 720 cuestionarios a realizar en los seis puntos de entrega de apoyos que para tal fin tiene establecidos el programa, cuestionarios que basados en las Reglas de Operación se aplicaron 720 que equivale al 10% de la población beneficiaria.

Distribución de los cuestionarios

Con base en el cálculo de la muestra, en el Cuadro 11 se muestra la distribución Delegacional de los cuestionarios a levantarse de acuerdo al lugar de procedencia de los beneficiarios.

Cuadro 11. Población y Encuesta a Aplicar por Delegación

Delegación	Beneficiarios	Cuestionarios
Benito Juárez	700	70
Coyoacán	1578	150
Gustavo A Madero	934	95
Iztacalco	643	65
Miguel Hidalgo	1987	200
Tlalpan	1361	140
Total	7203	720

Fuente: Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal. Instituto de Asistencia e Integración Social IASIS, 2013.

Consideraciones estadísticas

En el área de las ciencias sociales, en el momento de la investigación, a la hora de realizar el análisis de los datos es frecuente encontrarse con variables que presentan valores ausentes o perdidos (*missing data*). Cuando esta falta de información no es demasiado grande y se encuentra distribuida al azar, no hay demasiado problema, pero si esto no es así, normalmente se requiere algún tipo de estrategia de sustitución antes de proceder al análisis de datos.

Como los cuestionarios de satisfacción involucra interactuar con personas, el tema de la “no respuesta” es algo habitual; esas razones por las cuales la gente no contesta, sin descartar la influencia de un cuestionario defectuoso, el comportamiento inadecuado del entrevistador u otros factores como la suspicacia o el temor por parte del entrevistado,

están directamente relacionada con la naturaleza del ejercicio de levantamiento, para el caso de la encuesta de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Atención Social a Familias que Habitan en Vecindades y Viviendas Precarias en el Distrito Federal se trata de cuestiones relacionadas con la obtención de datos sobre la percepción de la ciudadanía sobre el servicio que les brinda el programa, no se trata de llevar al cabo una predicción del resultado sino de conocer la satisfacción para inferir a través del trabajo de campo en los resultados.

Dado lo anterior se considera que los individuos responden mejor a preguntas sobre hechos o acontecimientos que a preguntas de opinión y por ende aquellas preguntas denominadas trascendentales o importantes pueden generar el problema de no respuesta; el cual también sin duda alguna por el tipo de encuesta.

Tratamiento de la No Respuesta

Aunque existen muchos métodos diferentes para el tratamiento de la no respuesta, no existe una guía que oriente cuál es el más apropiado para el tratamiento de los datos con los que se trabaja; es conveniente señalar que para trabajar mejor con los datos perdidos es evitar que se produzcan, planeando y recogiendo de forma sistemática y controlada a través de una acción operativa adecuada.

Para esta encuesta de satisfacción se planteó utilizar el tratamiento mediante el *listwise*, que es simplemente eliminar los casos que tengan un valor perdido en alguna de las variables seleccionadas.

Acción operativa

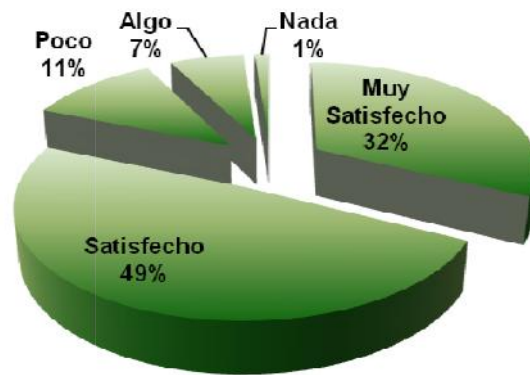
Para la realización de la encuesta de satisfacción el programa realizó el levantamiento en los puntos de entrega de apoyo alimentario que tiene determinados para tal fin el programa, aplicando a la cuota necesaria de beneficiarios por cada punto de entrega; se levantaron en un periodo de dos semanas en los horarios de 10 a 18 horas.

Resultados generales

Al preguntárseles a los beneficiarios qué tan satisfechos se sentían de pertenecer al programa, se encontró que poco más del 80 % de los entrevistados manifestaron sentirse

satisfechos y muy satisfechos. Lo que muestra de forma general que el programa ha tenido un buen desempeño (ver Gráfica 1).

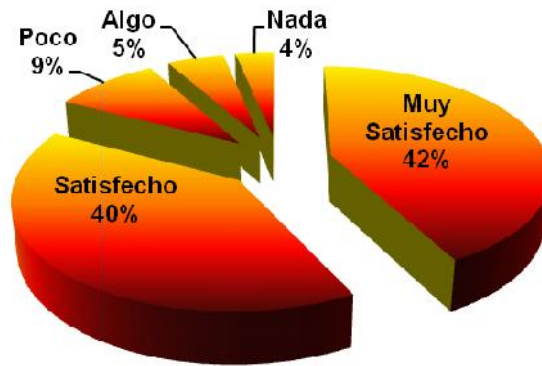
Gráfica 1. Satisfacción con el Programa



Fuente: Dirección de Planeación, Instituto de Asistencia e Integración Social (2012)

De igual forma, una parte importante del programa está relacionado con la ayuda alimentaria, por lo cual se les preguntó cuál era el grado de satisfacción con lo que les otorgan, en este sentido, se observa en la Gráfica 2 que el 42% se sienten muy satisfechos, el 40% satisfechos y en las categorías de algo, poco y nada representan cerca del 18%, lo que pone de manifiesto el agrado de aceptación a la ayuda alimentaria que ofrece el programa a los beneficiarios (ver Gráfica 2).

Gráfica 2. Satisfacción con la Ayuda Alimentaria



III.3.1. Análisis de Involucrados en el Programa

Un aspecto muy importante de la Matriz de Marco Lógico del programa es la identificación de los intereses y expectativas de los involucrados en el desarrollo de éste, ya que pueden participar distintos actores e individuos con intereses coincidentes, complementarios o incluso antagónicos. Por ello, es importante, para el buen desarrollo del Programa, identificar a todos los involucrados y analizar sus expectativas con el propósito de aprovechar y potenciar el apoyo de éstos, darle mayor objetividad al proceso de planificación y concretar acuerdos entre los involucrados.

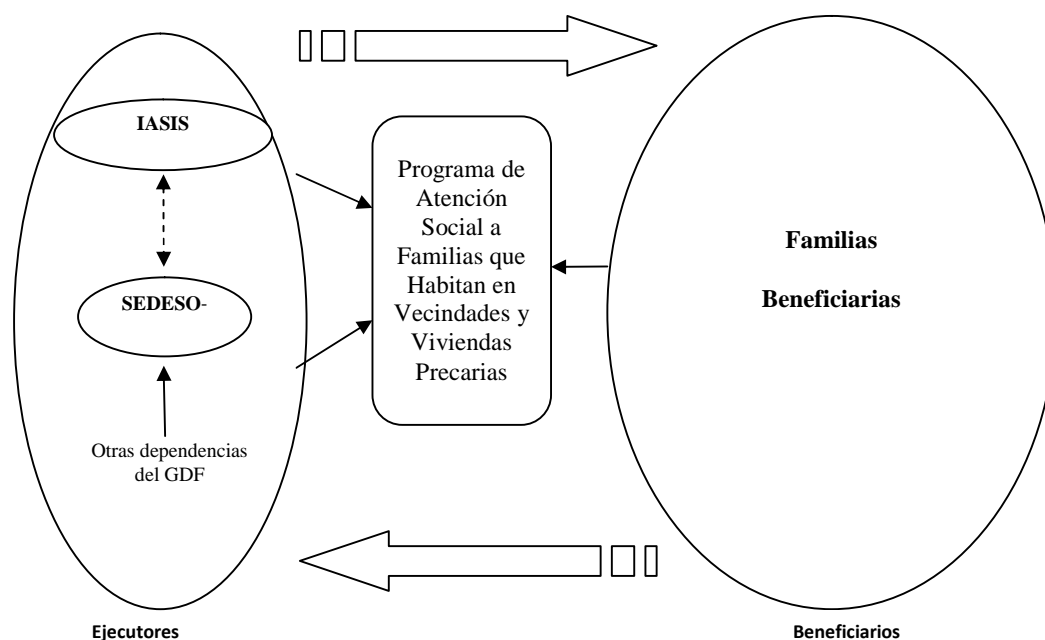
Para el caso que nos ocupa el Programa de Atención Social a Familias que Habitan en Vecindades y Viviendas Precarias en el Distrito Federal los involucrados son:

- a) *Los Beneficiarios (as)*: Familias que habitan en vecindades y viviendas precarias localizadas en zonas de alta marginación y vulnerabilidad.
- b) *El Promotor*: Es el Gobierno del Distrito Federal que, con base en su línea de política y acorde con la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, plantea que las acciones del Gobierno deben estar encaminadas a fomentar la equidad entre los habitantes de la Ciudad, con la finalidad de abatir la desigualdad y fomentar el desarrollo social de los ciudadanos.
- c) *Responsables del Programa*: Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal, a través del Instituto de Asistencia e Integración Social IASIS.
- d) *Financista*: Gobierno del Distrito Federal, Asamblea Legislativa del Distrito Federal.
- e) *Instituciones de Gobierno*: Dependencias de la Administración Pública que

colaboran en la atención de la población o que en su caso reciben a los beneficiarios que son canalizados para atender problemáticas específicas.

En la Diagrama 6 se observa cada uno de estos actores y las interrelaciones que se establecen entre cada uno de ellos.

Diagrama 6. Mapa de Relaciones de los Involucrados



Fuente: Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal. Instituto de Asistencia e Integración Social IASIS, 2013.

III.3.2. Factores Internos y Externos que Intervienen en el Funcionamiento del Programa

Entre los factores que influyeron en los resultados del programa, se encuentran los de tipo socioeconómico, ya que debido a las condiciones laborales de los solicitantes, impiden al personal operativo encontrarlos en su domicilio para inscribirlos al

programa. La falta de servicio telefónico de muchos de los beneficiarios, ha impactado en el número de apoyos alimentarios que tenían que ser entregados, ya que, de acuerdo a los mecanismos de operación, se notifica a los beneficiarios vía telefónica sobre los días y horarios de entrega.

Por otra parte, la vinculación interinstitucional dentro de esta actividad, es un factor importante para dar tiempos de respuesta más rápidos a la solicitud de los beneficiarios y motivar a incrementar este servicio, por lo que la relación debe de ser más estrecha a fin de incrementar las canalizaciones.

III.3.3. Principales Resultados del Programa

A continuación se muestra las metas programadas y las metas alcanzadas por el programa en el periodo 2009 - 2012.

Cuadro 12. Relación de Meta Programa de Atención Social a Familias que Habitan en Vecindades y Viviendas Precarias en el Distrito Federal

2009		2010		2011		2012	
Meta Programada	Meta alcanzada	Mata Programada	Meta alcanzada	Mata Programada	Meta alcanzada	Mata Programada	Meta alcanzada
10,500	7,274	6,000	4,000	7,000	7,203	7,000	5,410

Fuente: Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal. Instituto de Asistencia e Integración Social IASIS, 2013.

III.4. Seguimiento y Retroalimentación de los Beneficiarios y Operadores del Programa

La valoración de la satisfacción del beneficiario de los programas sociales, permite entre otras cosas:

- Dar cuenta de los avances en la calidad de los procesos gubernamentales
- Aumentar la confianza de los ciudadanos en el gobierno
- Obtener medidas confiables para la toma de decisiones
- Identificar los factores que inciden en la satisfacción de los beneficiarios

- Identificar y cuantificar antes de cambiar procesos, el impacto que estos cambios tendrán en la percepción de los ciudadanos y su nivel de satisfacción (SEDESOL, 2013⁹)

En este sentido, como se analizó en apartados anteriores; el Programa en 2011 realizó la encuesta de satisfacción a sus beneficiarios. Lo cual arrojó luz respecto del eficaz funcionamiento del programa, así como de áreas de oportunidad en donde se debía de mejorar. Sin embargo, el programa es consciente de la necesidad de contar con información oportuna y puntual de las características de sus beneficiarios, sus expectativas, su satisfacción y las mejoras que el propio programa ha logrado sobre sus beneficiarios, por lo que no se descarta la posibilidad de realizar una nueva encuesta a los beneficiarios en periodos subsecuentes.

⁹ http://www.2006-2012.sedesol.gob.mx/es/SEDESOL/Evaluacion_de_la_Satisfaccion_de_los_Beneficiarios_

IV. CONCLUSIONES

En términos generales el programa ha cumplido con sus objetivos y metas a nivel de componentes y cobertura, sin embargo, la problemática que atiende el Programa es compleja y las acciones que realiza requieren de mayores recursos y personal ya que la población potencialmente a atender supera las posibilidades del Programa.

En este sentido se observa que el programa apoya a la economía de las familias más pobres a través de la entrega del paquete alimentario, al mismo tiempo que brinda servicios y apoyos en especie contribuyendo con ello a los principios de igualdad, equidad social y justicia distributiva. Sin embargo, dadas las limitaciones que se han mencionado líneas anteriores, se está trabajando en ciertas tareas de seguimiento de los beneficiarios que, de concretarse, permitirán determinar de forma más específica como éste contribuye a mejorar su calidad de vida de los habitantes de viviendas precarias.

A través de la evaluación se detecta que existe buena disposición de los responsables de la operación para fortalecer el programa. Finalmente es importante mencionar que, de acuerdo a los resultados de la encuesta de satisfacción del programa 2011, los beneficiarios opinaron que están satisfechos con el programa, apoyos y servicios que les otorga.

Para el enriquecimiento y mejora del programa cabe mencionar que se a partir del 2013 se han atendido parte de las recomendaciones de años anteriores, así el objetivo general del programa ha sido reformulado con la finalidad de delimitar la dimensión de contribuir a mejorar la Calidad de Vida en la cual se pretende incidir, quedando de la siguiente manera:

Objetivo general:

Contribuir a la economía de las familias que habitan en vecindades o viviendas precarias en el Distrito Federal, ubicadas en unidades territoriales prioritariamente de muy alto grado de marginalidad, así como a grupos o sectores de la población que por su condición de sexo, edad, estado civil y origen étnico se encuentren en condiciones de vulnerabilidad mediante la entrega periódica de un paquete de apoyo alimentario.

De la misma forma han sido incorporadas definiciones que ayudaran a identificar de mejor manera a las familias para efectos del programa se considerara como vivienda precaria “a todas aquellas viviendas que por el tipo de materiales con que se encuentran construidas ya sea total o parcialmente (como pueden ser lamina de cartón, lamina de asbesto, lamina galvanizada, madera, tabique o materiales de desecho), por las características y condiciones de su construcción, amenacen de forma directa la salud física y/o mental de sus ocupantes, así mismo pueden contar o no contar con servicios básicos como son agua potable, energía eléctrica, gas o drenaje”.

Así mismo el concepto de vulnerabilidad se aplicara a “aquellos sectores o grupos de la población, que por su condición de edad, sexo, estado civil, origen étnico, cultural o social, no cuenten con los recursos y aptitudes que les permiten afrontar y mejorar su vida diaria o que su recuperación ante situaciones de riesgo internas o externas sea lenta o limitada, así como la incapacidad de satisfacer sus necesidades, incorporarse a programas de desarrollo o acceder a mejores condiciones de bienestar”.

Otro de los avances en esta materia es la delimitación la población objetivo para el 2013 el programa atenderá a aquellas familias que vivan en unidades territoriales prioritariamente de muy alto grado de marginalidad, así como a grupos o sectores de la población que por su condición de sexo, edad, estado civil y origen étnico se encuentren en condiciones de vulnerabilidad en el Distrito Federal.

Finalmente, serán consideradas como casos de excepción las solicitudes que se reciban de aquellas familias o grupos vulnerables que no se encuentren dentro de unidades territoriales de muy alto grado de marginalidad, siempre y cuando se ubiquen en vecindades, asentamientos irregulares o se consideren prioritarios para su atención

V. REFERENCIAS DOCUMENTALES.

ILPES/CEPAL (2008). *Metodología del Marco Lógico y Matriz de Indicadores (Curso - Taller “Formación de Capacitadores en Metodología de Marco Lógico).* México Distrito Federal.

_____ (2011). *Formulación de programas con la metodología de marco lógico.* Chile, Santiago.

Normatividad

Leyes

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

Programas

- Comisión Interinstitucional de Desarrollo Social del Distrito Federal (2007), *Programa de Desarrollo Social 2007-2012*, Ciudad de México, Gobierno del Distrito Federal.
- Gobierno del Distrito Federal (2007), *Programa General de Desarrollo 2007-2012*, Ciudad de México, Gobierno del Distrito Federal.

Lineamientos y Reglas de Operación

Reglas de Operación del Programa Atención Social a Familias que Habitan en Vecindades y Vivienda Precaria en el Distrito Federal, 2009, 30/01/2009, GDF, Gaceta Oficial del Distrito Federal.

Reglas de Operación del Programa Atención Social a Familias que Habitan en Vecindades y Vivienda Precaria en el Distrito Federal, 2010, 28/01/2010, GDF, Gaceta Oficial del Distrito Federal.

Reglas de Operación del Programa Atención Social a Familias que Habitan en Vecindades y Vivienda Precaria en el Distrito Federal, 2011, 31/01/2011, GDF, Gaceta Oficial del Distrito Federal.

Reglas de Operación del Programa Atención Social a Familias que Habitan en Vecindades y Vivienda Precaria en el Distrito Federal, 2012, 31/01/2012, GDF, Gaceta Oficial del Distrito Federal.

Reglas de Operación del Programa Atención Social a Familias que Habitan en Vecindades y Vivienda Precaria en el Distrito Federal, 2013, 30/01/2013, GDF, Gaceta Oficial del Distrito Federal.

Documentos electrónicos

Secretaría de Desarrollo Social, junio de 2013.

http://www.2006-2012.sedesol.gob.mx/es/SEDESOL/Evaluacion_de_la_Satisfaccion_de_los_Beneficiarios_

Análisis FODA

<http://www.degenerencia.com/articulos.php?artid=544>