

DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ

MARGARITA MARÍA MARTÍNEZ FISHER, Directora General de Desarrollo Social en Benito Juárez, con fundamento en los artículos 87, 112, segundo párrafo y 117 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 15 fracción IV, 36, 37 fracción VII de la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal; 64 a 69 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, 120 y 172 del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal,; y el Aviso por medio del cual se dan a conocer los lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales publicado por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, se emite el siguiente:

AVISO POR EL CUAL SE DA A CONOCER EL INFORME DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2014 DE LOS PROGRAMAS DE ASISTENCIA “APOYO A NIÑOS DE EDUCACIÓN BÁSICA”, “SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD”, “ENTREGA DE SILLAS DE RUEDAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ”, “APOYO A MADRES SOLAS EN ESTADO DE VULNERABILIDAD” Y “ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE EN SITUACIÓN DE CALLE, RIESGO O INDIGENCIA”, DEL EJERCICIO FISCAL 2013 DE LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ

Introducción General

Considerando los **Lineamientos para la Evaluación Interna 2014 de los Programas Sociales operados en 2013** y a las Reglas de Operación publicadas en la **Gaceta Oficial del Distrito Federal número bis 1533 bis el 30 de enero de 2014**, la Dirección General de Desarrollo Social estableció el siguiente modelo de investigación para recopilar, analizar y sistematizar la información pertinente respecto a los objetivos determinados.

El Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 menciona en su Eje 5 Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción, que un gobierno efectivo y al servicio de la ciudadanía es aquel capaz de definir objetivos claros sobre las mejoras que se pretenden conseguir, asignando los recursos entre las instancias de gobierno de acuerdo a dichas prioridades implementando políticas transversales a partir del funcionamiento coordinado de las dependencias públicas. Asimismo, establece estándares de medición y evaluación que permiten realizar un seguimiento constante para identificar el impacto de las acciones, es decir, la relación entre los programas de política pública implementados y la mejoría en el bienestar y el disfrute de derechos por parte de las personas. Motivo por el que destaca el Área de Oportunidad 2. Planeación, Evaluación y Presupuesto Basado en Resultados; en cuyo Objetivo 3 se plantea Consolidar la evaluación de resultados de la acción gubernamental como instrumento de la gestión pública de la Ciudad de México, teniendo como Metas: implementar mecanismos para robustecer y sistematizar las acciones de monitoreo y evaluación de los programas y políticas del gobierno, así como mejorar la acción gubernamental atendiendo los resultados de su evaluación. Como consecuencia, en las líneas de acción, derivadas de las metas anteriores, se menciona que se habrá de fortalecer el desarrollo de instrumentos metodológicos y operativos que permitan el monitoreo y evaluación de la acción gubernamental, para dar seguimiento a las metas y ofrecer información para incrementar la eficiencia y eficacia de las políticas y programas, así como aplicar los resultados de las evaluaciones para mejorar los procedimientos e instrumentos de la acción gubernamental y fomentar al interior de los entes de la Administración Pública del Distrito Federal la cultura de la evaluación y el monitoreo.

Los procesos de evaluación requieren ser considerados como una práctica muy importante en la gestión pública, ya que a partir de ésta se aportan elementos técnicos y políticos para mejorar el desempeño de los programas y/o acciones sociales, en función de las prioridades y objetivos de corto, mediano y largo plazo que la administración pública haya trazado, lo que permite hacer eficiente el uso de los recursos a favor del bienestar y del cumplimiento de los derechos económicos, sociales y culturales de los habitantes de una sociedad.

En este sentido, de acuerdo con el Artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF), las evaluaciones constituyen procesos de aplicación de un método sistemático que permite conocer, explicar y valorar al menos, el diseño, la operación, los resultados y el impacto de la política y programas de Desarrollo Social. Las evaluaciones deberán detectar sus aciertos y fortalezas, identificar sus problemas y en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para su reorientación y fortalecimiento. Señala además, que la evaluación interna es la que deben efectuar anualmente y conforme a los lineamientos que emita el Consejo de Evaluación, las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal que ejecuten programas sociales.

Al ser parte medular de los sistemas de monitoreo y evaluación de la política social, la evaluación interna de los programas sociales en el Distrito Federal es un ejercicio de autoevaluación que no tiene por propósito su revisión y calificación por órganos externos, pues son las propias instituciones responsables del diseño e implementación de las políticas y programas

quienes realizan un ejercicio de retroalimentación sobre los procesos de planeación, diseño, y los alcances de los programas, incluyendo el diagnóstico, la justificación de la existencia de los programas sociales como medios para combatir los problemas sociales más apremiantes en la Ciudad, el monitoreo de la gestión de éstos y los principales resultados, no sólo cuantitativos, sino cualitativos, en el bienestar de la población; reflexión que les permite detectar fortalezas, debilidades, contradicciones y omisiones, otorgando a quienes operan el programa mayor claridad sobre las rutas que conviene seguir para mejorar y/o reorientar las políticas y los programas. Por ello, no solo el cumplimiento en la realización de estos instrumentos de evaluación y de planeación son importantes; la claridad, calidad y utilidad son trascendentales para lograr el objetivo perseguido.

Por lo anterior, en la administración pública del Distrito Federal se han emprendido importantes acciones para impulsar la evaluación interna de los programas sociales, a través de los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales que el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (Evalúa DF), desde noviembre de 2009, y por cuatro años consecutivos, ha emitido con el objetivo de **brindar elementos conceptuales, metodológicos e instrumentales** para que las dependencias autoevalúen anualmente sus programas sociales nuevos y en marcha, así como la efectividad de las acciones emprendidas.

El **proceso incremental** seguido supone ir avanzado en forma progresiva hacia la realización de una evaluación integral de los programas. En ese sentido, desde los primeros lineamientos emitidos en 2009 se señalan los contenidos esperados en las tres primeras evaluaciones internas a realizarse, con la finalidad de que los programas sociales tuvieran conocimiento de la ruta crítica a seguir e ir construyendo los sistemas de monitoreo y evaluación interna:

- 2009: Llevar a cabo una evaluación diagnóstica que permita: 1) conocer los problemas sociales a que responde cada programa a iniciarse o en curso, que argumente sobre su pertinencia y la forma en que el mismo busca incidir en su solución, así como los problemas identificados en su operación y sus posibles soluciones; y 2) que identifique las capacidades disponibles en el propio programa para realizar su evaluación interna en los años sucesivos.
- 2010: Desarrollar los sistemas de información y el diseño de indicadores de seguimiento que permitan, al finalizar el año, realizar una evaluación global del diseño, la operación y los resultados.
- 2011: Continuar con el seguimiento de metas y la evaluación global, al igual que en 2010, y agregar una evaluación del grado de satisfacción de la ciudadanía con el programa (tanto derechohabientes como población en general), mediante la realización de encuestas, sondeos, u otras técnica de recolección de información. (Gaceta Oficial del Distrito Federal, 12 de noviembre de 2009).
- Para la evaluación interna 2013 del ejercicio 2012, derivado del cambio de administración, se solicitó la evaluación diagnóstica de los programas y la sistematización de los ejercicios de evaluación interna realizados por la administración anterior, con la finalidad de dar continuidad a los avances que ya se tenían en la materia al interior de las dependencias. (EVALÚA DF, 2014).

Para la Evaluación 2014, el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal estableció la necesidad de poner énfasis en la **Evaluación del Diseño, la Operación y el Monitoreo de los Programas Sociales**, aportando elementos adicionales de acuerdo a los avances en la sistematización de información y consolidación de los programas, en cuanto a resultados, que permitan establecer conclusiones y algunas estrategias a seguir (recomendaciones), a las cuales, como en otros ejercicios de evaluación, habrá que darles seguimiento, también de manera interna, para la mejora del programa social en cuestión. Lo anterior no puede perder de vista el esfuerzo de aprendizaje de los ejercicios de evaluación realizados anteriormente.

En los Lineamientos emitidos para la Evaluación 2014, el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal establece lo siguiente:

La **evaluación de diseño** comprende el análisis del ordenamiento y consistencia del programa, examinando sus objetivos generales y/o específicos, sus componentes y actividades para responder a cada uno de ellos. La evaluación del diseño debe siempre considerar la justificación inicial del programa -el problema- y cómo estos elementos de diagnóstico han evolucionado y lo han influenciado o afectado, es decir, cómo el diseño responde o se adapta a cambios en la situación inicial. (Guzmán Marcela: 2007. "Evaluación de Programas. Notas Técnicas". Boletín 64 serie Gestión Pública, ILPES-CEPAL. Santiago de Chile pág. 18).

La **evaluación de operación o procesos** consiste en monitorear todo cuanto se hace o no se hace durante el desarrollo del proyecto; también se monitorean las barreras que éste encuentra en su desarrollo, así como las acciones tomadas para superarlas. La evaluación de operación o procesos ofrece algunas preguntas importantes a considerar: ¿Se está desarrollando el proyecto según se planificó?, ¿el proyecto está alcanzando a su población objetivo?, ¿los participantes realizan las actividades establecidas en el diseño del programa? (Amezcu Viedma Cesáreo y Jiménez Lara Antonio: 1996. Evaluación de Programas Sociales. España. Ediciones Díaz de Santos, pág. 4).

El **monitoreo** consiste en un examen continuo o periódico que se efectúa durante la implementación de un proyecto o programa social, teniendo por objeto indagar de forma constante si las actividades realizadas han arrojado los resultados esperados y previamente planificados. Todo ello con el fin de detectar de forma oportuna eventuales discrepancias, barreras o necesidades de ajuste en la planificación y/o ejecución de las acciones del programa o proyecto. (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia: 2012. “Monitoreo y evaluación de políticas, programas y proyectos sociales”. Buenos Aires, Argentina, pág. 45).

Es importante señalar que el ejercicio de evaluación interna de los programas sociales fue diseñado y se realizó como un proceso incremental que supone ir avanzado en forma progresiva hacia la realización de una evaluación integral de los programas. Por lo anterior, la evaluación contribuye a generar un proceso continuo de aprendizaje que permita crear condiciones idóneas para la evaluación de las políticas, programas y proyectos de desarrollo social en los diferentes ámbitos de gobierno del Distrito Federal. La Delegación Benito Juárez, al realizar este ejercicio, contribuye a la construcción, desarrollo y afianzamiento de una cultura organizacional de efectividad y rendición de cuentas en busca de la mejora continua en la Ciudad.

Para la Delegación Benito Juárez, los resultados de las evaluaciones internas anteriores y la actual, se han ido incorporando a la gestión misma de los programas como insumo para los procesos de planeación, de manera que los programas se fortalecen año con año al mejorar su diseño y resolver sus problemas operativos para obtener mejores resultados e impactos.

Contenido del Informe de la Evaluación Interna 2014 de Diseño, Operación y Monitoreo de los Programas Sociales Operados en 2013

Conforme a los Lineamientos expedidos para tal efecto, el Informe de Evaluación presenta el siguiente contenido para cada uno de los programas sociales ejecutados durante 2013.

I. Introducción

Se describen los Propósitos y Limitaciones de la Evaluación, así como una breve explicación de la puesta en marcha del Programa.

II. Metodología de la Evaluación

II.1. Descripción del Objeto de Evaluación

Objetivo general y objetivos específicos del Programa; además de sus características generales (componentes del Programa, es decir, los bienes y/o servicios que otorga, con qué periodicidad y en qué cantidad; área encargada de su operación).

II.2. Área Encargada de la Evaluación

Área que realiza la evaluación interna, sus funciones y los perfiles de los integrantes (incluyendo género, edad, formación profesional y experiencia en monitoreo y evaluación); además de explicar si se dedican exclusivamente a las tareas de monitoreo y evaluación del programa o si participan en la operación del mismo.

II.3. Parámetros y Metodología de la Evaluación

Se indican las fuentes de información de gabinete (referencias académicas, estadísticas y documentales especializadas en la problemática que busca resolver el programa social; así como la información generada por el propio programa) y, en su caso, de campo (instrumentos aplicados a beneficiarios y operadores del Programa, tales como: encuestas, entrevistas, grupos focales, cédulas, etcétera; además de precisar si se realizó un censo o muestreo) que se emplearon para la evaluación; además de la ruta crítica de los procesos de evaluación (tiempo empleado para realizar la evaluación interna). En este apartado se establecen los criterios y parámetros de medición cuantitativos y evaluación cualitativa que se utilizan en la evaluación.

III. Evaluación del Diseño del Programa

III.1. Problema o Necesidad Social Prioritaria que Atiende el Programa (Línea de Base)

En este punto se identifica el problema o necesidad social prioritaria sobre la que va a actuar o actúa el programa. Marco teórico y justificación del Programa, es decir, información relevante del problema atendido por el programa. Además, se identifican las causas y consecuencias del problema atendido.

III.2. La Población Potencial, Objetivo y Beneficiaria del Programa

Caracterización de la población potencial (población afectada por el problema), objetivo y beneficiaria del Programa.

III.3. Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa

Se describe la imagen objetivo de la situación que se desea lograr por la intervención del programa. Se describen esquemáticamente los objetivos y metas de corto, mediano y largo plazo del Programa en el plano económico, social, político, cultural, etc.

III.4. Análisis de Involucrados del Programa

Se ubica al Programa en su contexto para reconocer quiénes son sus principales actores, explicando cómo algunas variables pueden intervenir creando un distanciamiento entre lo que postula el programa y cómo se ejecuta en los hechos.

III.5. Consistencia Interna del Programa (Vinculación del Programa con el Problema Social Identificado)

En este punto, se plantea si la argumentación lógica muestra que el programa constituye una respuesta adecuada al problema previamente definido:

- a).- Si los objetivos planteados y las estrategias (medios y acciones) utilizados o a utilizar permiten incidir efectivamente en la solución del problema
- b).- Si los resultados esperados al final de la ejecución del programa están claramente vinculados a los problemas y necesidades identificados en el diagnóstico.
- c).- Si existe coherencia entre los objetivos, estrategias y metas del programa.

III.6. Alineación del Programa con la Política Social del Distrito Federal

Se parte del marco normativo del programa y se describe la contribución del Programa a garantizar los derechos sociales y humanos, y los doce principios de la política Social establecidos en la Ley de Desarrollo Social. Se exponen de manera sintética los derechos sociales que se contribuye a garantizar a través del programa social, incluida la participación ciudadana.

III.7. Matriz FODA del Diseño del Programa

Se presenta un esquema de las principales conclusiones en una matriz que las incorpora como fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, dependiendo de si son elementos internos o externos al programa social.

IV. Evaluación de la Operación del Programa

IV.1. Los Recursos Empleados por el Programa

Se describen los recursos humanos, técnicos, materiales, financieros empleados; presentando la estructura operativa del Programa, los principales procesos de operación y los recursos financieros empleados en el ejercicio fiscal estudiado.

IV.2. Congruencia de la Operación del Programa con su Diseño

Se analiza la Congruencia de la operación con las reglas de operación del Programa. Se determina si se está llevando a cabo el programa tal como se diseñó.

IV.3. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes

Se determinan los avances y mecanismos implementados en la elaboración, seguimiento y depuración del padrón de beneficiarios o derechohabientes del Programa.

IV.4. Cobertura del Programa.

Se valora si la actuación es efectiva y si el programa está alcanzando a su población objetivo y en qué medida. Se Describe cómo el Programa ha alcanzado a su población objetivo a lo largo de su operación. Se definen los avances en la ampliación de la cobertura para atender el universo total de la población objetivo a la que está dirigido el programa.

IV.5. Mecanismos de Participación Ciudadana

Se Explican los mecanismos que contempla el programa para garantizar la participación ciudadana (a través de qué órganos, formas y procedimientos y en qué aspectos del ciclo del programa).

IV.5. Matriz FODA de la Operación del Programa

Con base en el desarrollo de los puntos anteriores de este apartado, se presenta un esquema de las principales conclusiones en una matriz que las incorpora como fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, dependiendo de si son elementos internos o externos al Programa Social.

V. Evaluación del Monitoreo del Programa

V.1. Sistema de Indicadores de Monitoreo del Programa

Se debe incluir la metodología e instrumentos de evaluación cuantitativa y/o cualitativa empleados para la construcción de los indicadores, de acuerdo a las necesidades y características de los programas.

Se Incorpora la matriz de indicadores diseñada para el monitoreo de la gestión y resultados del programa; éstos deben medir el cumplimiento de metas asociadas a los objetivos, así como establecer el tipo de indicador (eficacia, eficiencia, calidad o economía, entre otros), la descripción narrativa, fórmula de cálculo, unidad de medida y medios de verificación o fuentes de información, que permitan establecer la utilidad de los indicadores de acuerdo a la planeación de la evaluación y a la facilidad para su monitoreo y seguimiento.

V.2. Valoración de la Consistencia del Sistema de Indicadores

Se Establece si hay una clara concatenación entre objetivos, metas e indicadores del programa. Se Identifica si los indicadores establecidos son suficientes para medir los objetivos en sus diferentes niveles, las metas, estrategias y resultados directos del programa; si éstos son claros, precisos, y adecuados y si reflejan significativamente el propósito del programa; y la estrategia de medición de los indicadores de cantidad, calidad, tiempo, lugar y grupo social de referencia.

V.3. Mecanismos de Seguimiento de Indicadores

Se describen los Mecanismos de generación, recolección y registro de información para el seguimiento del programa a través de los indicadores diseñados.

V.4. Principales Resultados del Programa.

Presentación de los resultados de la matriz de indicadores. Se Calcula cuáles son los resultados alcanzados atribuibles al programa, identificando los factores internos y externos que condicionaron el logro de los resultados.

V.5. Matriz FODA del Monitoreo del Programa

Con base en el desarrollo de los puntos anteriores de este apartado, se presenta un esquema de las principales conclusiones en una matriz que las incorpora como fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, dependiendo de si son elementos internos o externos al Programa Social.

VI. Resultados de la Evaluación

VI.1. Conclusiones de la evaluación (FODA General de la Evaluación)

Establecer las principales conclusiones, analizando si éstas permiten tomar decisiones oportunas y pertinentes con compromisos institucionales que mejoren la gestión de los programas desde una perspectiva de derechos.

Se presentan los resultados en una matriz FODA general los hallazgos plasmados en las tres matrices FODA realizadas en los apartados anteriores.

VI.2. Medidas Correctivas o de Reorientación Propuestas (Sugerencias y/o Recomendaciones)

Se Integran las principales sugerencias y recomendaciones. Se Analiza si éstas son pertinentes a los aspectos de los programas que hayan sido analizados, evaluados y que pretendan ser modificados. Se Proponen medidas correctivas o de reorientación para decidir si el programa continúa aplicándose de la misma forma o con modificaciones tendientes a resolver, o al menos a reducir los problemas identificados en la operación del programa.

VI.3. Cronograma de Seguimiento

Se presenta un Cronograma para la instrumentación de las medidas correctivas o de reorientación (sugerencias y recomendaciones). Se establece una ruta crítica para el seguimiento de las mismas (en el corto, mediano y largo plazo) y se especifican las áreas encargadas de su instrumentación y seguimiento.

VII. Referencias Documentales

En este apartado se debe citar todas las fuentes de información consultadas (bibliografía y referencias documentales, tales como reglas de operación, Manuales, Oficios e Informes) para la elaboración de la Evaluación Interna 2014.

Para la realización de la Evaluación Interna 2014 se consideró lo siguiente:

- 1.- Que la Delegación Benito Juárez está obligada a presentar la evaluación interna de acuerdo a lo establecido en la Ley de Desarrollo Social.
- 2.- Las evaluaciones realizaron con los propios recursos presupuestales de la Delegación.
- 3.- El personal de la instancia responsable de los programas evaluados, pero ajeno a su operación, es a quien correspondió elaborar las evaluaciones, comprometiéndose en todo momento a considerar la opinión de los ejecutores de los mismos, a fin de aprovechar su experiencia, generando procesos de autoevaluación;
- 4.- Adicionalmente, se aplicaron técnicas de análisis cuantitativo y cualitativo para conocer e incluir la opinión de las personas beneficiadas.

Fuentes de Información utilizadas para la Evaluación

Para cumplir con los objetivos de la Evaluación Interna 2013, se revisaron las fuentes de información que existen en torno al programa, por un lado, a través de la investigación documental y/o de gabinete y, por otro lado, mediante la información de campo proporcionada por instrumentos aplicados por el Programa.

La información de gabinete comprende el análisis de: las referencias académicas, estadísticas y documentales especializadas en el problema social que atiende el programa; las normas aplicables (leyes, reglamentos, manuales administrativos y de procedimientos, reglas de operación, circulares, entre otros); el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018; los Programas Delegacionales de Desarrollo 2012-2015; la matriz de indicadores del programa, las bases de datos, padrones de beneficiarios, informes y tabuladores de avance; además de las evaluaciones existentes del programa.

En lo que respecta a la información generada a través de estudios de campo, se realizaron encuestas, entrevistas, análisis de cédulas y grupos focales, los cuales fueron aplicados a los beneficiarios o derechohabientes y a los operadores del programa social. En todo caso se aplicaron estas técnicas de análisis cualitativo y cuantitativo por medio de la técnica de **muestreo aleatorio**. En el Informe de la Evaluación por programa se establece el número de personas involucradas en las técnicas referidas así como los reactivos establecidos para la evaluación.

Diseño del Proceso de Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez 2014.

Considerando los **Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales 2014** y a las Reglas de Operación publicadas en la **Gaceta Oficial del Distrito Federal en enero de 2013**, la Dirección General de Desarrollo Social estableció el siguiente modelo de investigación para recopilar, analizar y sistematizar la información pertinente respecto a los objetivos determinados.

Objeto de Investigación, descripción de las dimensiones generales que lo integran y objetivos específicos de investigación.

Tabla 1: Objeto, Descripción y Objetivos Específicos de Investigación.

Objeto de Investigación	Descripción de las dimensiones generales que lo integran	Objetivos Específicos
Evaluación Diagnóstica	Establecer la problemática social.	Identificar el problema o necesidad social prioritaria sobre la que va a actuar o actúa el programa, así como la situación deseada que se logrará con la intervención del programa.
		Establecer los derechos sociales que se garantizan o garantizarán a través del programa propuesto o en curso.
		Identificar la forma en que el programa contribuye o contribuirá a los objetivos estratégicos de los Programas de Desarrollo del GDF y de la Delegación.
Sistemas de Información y Diseño de Indicadores de Seguimiento.	Sistemas de Información	Sintetizar los principales hallazgos y alcances de los ejercicios de evaluación interna realizados con anterioridad.
	Diseño	Valorar la pertinencia de los objetivos, diseño, implementación y resultados del programa.
		Realizar los ajustes que se consideren necesarios.
		Determinar si la argumentación lógica muestra que el programa constituye una respuesta adecuada al problema previamente definido.
		Determinar si los objetivos planteados y las estrategias (medios y acciones) utilizados o a utilizar permiten incidir efectivamente en la solución del problema.
Establecer si los resultados esperados al final de la ejecución del programa están claramente vinculados a los problemas y necesidades identificados en el diagnóstico.		

Sistemas de Información y Diseño de Indicadores de Seguimiento.	Diseño	Establecer si el programa ha identificado adecuadamente a la población objetivo, potencial y beneficiaria.
		Establecer si existe coherencia entre los objetivos, estrategias y metas del programa.
		Identificar si los programas determinan mecanismos para garantizar la participación ciudadana (a través de qué órganos, formas y procedimientos, y en qué aspectos del ciclo del programa).
		Establecer si el programa se encuentra alineado con los principios, objetivos y metas de la Política de Desarrollo Social establecidos en la Ley de Desarrollo Social y el Programa de Desarrollo del Distrito Federal.
		Señalar con cuáles de dichos principios, y con qué objetivos y metas se alinea el Programa.
	Operación	Describir cuáles fueron o son los recursos empleados (humanos, técnicos, materiales, financieros), utilizados en el Programa.
		Identificar el plan maestro de instrumentación del programa de corto, mediano y largo plazo.
		Establecer si está llevándose a cabo el programa tal como se diseñó.
		Analizar si el programa está alcanzando a su población objetivo.
		Establecer si existen indicadores contruidos para el programa, si dan o darán cuenta de sus resultados y avances, y si permiten o permitirán supervisarlo y evaluarlo.
		Exponer si se dieron avances en la ampliación de la cobertura para atender al universo total de la población objetivo a la que está dirigido el programa.
		Identificar si hubo avances en la elaboración, seguimiento y depuración del padrón de beneficiarios (o de derechohabientes) del programa.

Sistemas de Información y Diseño de Indicadores de Seguimiento	Operación	Analizar si la evaluación identificó, midió y valoró los resultados alcanzados.
		Establecer si se propusieron medidas correctivas o de reorientación para decidir si el programa continúa aplicándose de la misma manera o con modificaciones tendientes a resolver, o al menos reducir, los problemas identificados.
Sistemas de Información y Diseño de Indicadores de Seguimiento.	Monitoreo	Analizar si se valoró la medida en que los resultados esperados del programa son verificables de manera fiable y creíble.
		Analizar si se establecieron los criterios y parámetros de medición cuantitativos que se utilizarán en la evaluación.
		Establecer si está definido un sistema y mecanismos de generación, recolección y registro de datos para generar información sobre indicadores del programa.
		Identificar si las fuentes de información están especificadas para todos los indicadores.
		Analizar si hay una clara concatenación entre indicadores y objetivos del programa.
		Analizar si los indicadores establecidos son suficientes para medir los objetivos, estrategias, resultados y efectos directos del programa.
		Establecer si hay algún plan de seguimiento y evaluación que incluya la divulgación de información a los involucrados.
		Identificar si se espera que los involucrados, incluyendo los beneficiarios, participen en el seguimiento y evaluación.
		Analizar si se valoró la disponibilidad de tiempo para realizar la evaluación.

Seguimiento de metas	Evaluación global de resultados	<p>Identificar los principales hallazgos.- se deberá incluir una exposición breve y resumida de las fortalezas y oportunidades, las debilidades y amenazas, de la operación del programa así como las recomendaciones pertinentes a los aspectos del programa que hayan sido analizados y evaluados.</p> <p>Analizar cuál fue la valoración de los sistemas de información.- esto es, una evaluación en torno a la información del programa: Si es veraz y está completa, si su recolección es oportuna y regular, y si está organizada y sistematizada; una calificación relativa a la realización o no del seguimiento de un número limitado y suficiente de indicadores del programa; si éstos son claros, precisos, y adecuados y si reflejan significativamente el propósito del programa; y la estrategia de medición de los indicadores de cantidad, calidad, tiempo, lugar y grupo social de referencia.</p>
		<p>Establecer cuáles fueron las principales conclusiones.- y si éstas permitieron tomar decisiones oportunas y pertinentes con compromisos institucionales que mejoren la gestión de los programas desde una perspectiva de derechos.</p>
		<p>Identificar cuáles fueron las principales sugerencias y recomendaciones.- y si éstas son pertinentes a los aspectos de los programas que hayan sido analizados, evaluados y que pretendan ser modificados.</p>
		<p>Establecer cuál fue el Cronograma para la instrumentación de las sugerencias y recomendaciones.</p>
	Eficacia en el cumplimiento de metas.	<p>Definir si el establecimiento de metas es correcto.</p> <p>Analizar cuál es la brecha que puede existir entre las metas enunciadas en los documentos oficiales y las actividades que realmente ejecuta el programa.</p>

Seguimiento de metas	Eficacia en el cumplimiento de metas.	Establecer cuáles son las debilidades y fortalezas del programa (planteando para ello hipótesis sobre la relación causa-efecto entre algunas características del programa y los resultados obtenidos y observados).
		Establecer la causalidad del programa, ubicándolo en su contexto para reconocer quiénes son sus principales actores, y explicando cómo algunas variables pueden intervenir creando un distanciamiento entre lo que postula el programa y cómo se ejecuta en los hechos.
		Describir los resultados alcanzados atribuibles al programa, identificando los factores que condicionaron el logro de los resultados.
		Describir si se establecieron reuniones con el personal directivo para permitir una retroalimentación continúa con el trabajo de evaluación que, en caso de ser necesaria, facilite su reorientación.
Valoración del grado de satisfacción ciudadana respecto del Programa	Grado de satisfacción ciudadana.	Describir cuáles fueron o son las exigencias de los beneficiarios y derechohabientes.
		Analizar el grado en que se sienten satisfechos con los programas.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información de los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales, publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 15 de abril de 2014.

Alcances de la Evaluación

Los alcances de la investigación propuesta para realizar la Evaluación Interna de los Programas Sociales delegacionales aplicados durante el año 2013 en la Delegación Benito Juárez, son los siguientes:

A) Descriptivo,

- I.- Presentar datos estadísticos por medio de Tablas y Gráficas que nos permitan conocer las características de la población beneficiaria de los Programas Delegacionales durante 2013 a partir de los datos contenidos en los Padrones correspondientes.
- II.- Presentar los datos de lo(a)s beneficiario(a)s según ubicación territorial que reportan en su domicilio, por medio de la elaboración de Mapas de población beneficiaria por colonia.

B) Explicativo,

- I.- Establecer el planteamiento de las principales áreas de oportunidad de los Programas Sociales delegacionales respecto al diseño, operación y evaluación de los mismos en cada una de las dimensiones establecidas en los Lineamientos 2014.
- II.- Identificar variables y causas de los principales problemas identificados a partir de las perspectivas de lo(a)s responsables internos de su aplicación y de lo(a)s beneficiario(a)s.

C) Analítico

- I.- Planteamiento de hipótesis y supuestos de cada Programa a partir de la aplicación del Modelo de Marco Lógico,
- II.- Elaboración de propuestas de acción de mejora respecto de los problemas identificados para mejorar la pertinencia, consistencia, eficiencia, eficacia y satisfacción de las y los beneficiario(a)s de los Programas Sociales Delegacionales.

Enfoque

La investigación se realiza a partir de un enfoque mixto; cualitativo, porque lo(a)s beneficiario(a)s tuvieron participación directa en la misma emitiendo juicios de valoración sobre la operación de los programas y sus resultados; y cuantitativo, en tanto que se realizó un análisis estadístico respecto del número y características de las y los beneficiarios de los mismos.

Estrategia

Para lograr los objetivos específicos planteados a partir de los Lineamientos 2014, así como los alcances y enfoque determinados, se establecieron una serie de preguntas de investigación para la obtención de indicadores que nos permitieron identificar si las categorías establecidas -a manera de objetivos- existieron o no en el proceso de diseño, operación y monitoreo de los Programas Sociales. Para cada pregunta de investigación, se estableció una fuente de obtención de datos y una técnica de Recopilación de los mismos.

Técnicas de recopilación de datos.

Para realizar la investigación propuesta y partiendo de los objetivos de investigación, se determinó utilizar las siguientes técnicas para la recopilación de datos:

- A) Investigación documental,
- B) Investigación de campo con los principales actores identificados: Beneficiario(a)s y funcionario(a)s involucrados en el diseño, operación y evaluación de los programas.

Instrumentos de recopilación de datos.

- A) Cuestionario para aplicación de Sondeo de satisfacción a beneficiarios de los programas,
- B) Guía de aplicación de Grupos Focales.

Técnicas de análisis de datos.

- A) Análisis estadístico de datos a partir del universo total de beneficiarios.
- B) Análisis estadístico y geográfico de datos por colonia en la que viven los beneficiarios.
- C) Análisis estadístico de los datos obtenidos a partir de la aplicación de sondeos a usuarios de los Programas);
- D) Análisis de contenido a partir de las entrevistas y Grupos Focales.

Responsables de evaluación por programa

- Apoyo a Niños de Educación Básica: Lic. Juana María Pedroza Casquera, JUD de Servicios Sociales y Mtra. Paulina Gamallo Chaine.
- Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad: Lic. Juana María Pedroza Casquera, JUD de Servicios Sociales y Mtra. Adriana Urbina Islas.
- Atención a Población en situación de calle, riesgo y Vulnerabilidad: Lic. María del Carmen Tuxpan, JUD de Atención a Niños de la Calle y C. Julio Enrique Chávez Suárez.
- Apoyo a Madres Solas en Situación de Vulnerabilidad: Lic. Juana María Pedroza Casquera, JUD de Servicios Sociales y Mtra. Ana Laura Hernández Rodríguez.
- Entrega de Sillas de Ruedas a personas con discapacidad motriz: Mtra. Adriana Urbina Islas y C. Julio Enrique Chávez Suárez.

REPORTE DE EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA SOCIAL “APOYO A NIÑOS DE EDUCACIÓN BÁSICA”, EJECUTADO EN LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ EN EL AÑO 2013

II. Metodología de la Evaluación

El motivo principal de la evaluación del programa “Apoyo a niños en Educación Básica” parte del principio de que a través de las políticas públicas, el gobierno en todos sus niveles, debe salvaguardar el derecho a la educación tutelado por diversos ordenamientos legales tanto a nivel internacional como nacional, ya que éste no sólo implica el crear escuelas públicas, y promulgar que todo ser humano es libre de ingresar en una institución educativa, sino va más allá, pues consiste en buscar la permanencia del individuo en la escuela, proporcionándole las herramientas necesarias para que el estudiante pueda culminar su educación, particularmente los niños que cursan primaria y secundaria. En este documento se reporta la descripción y análisis del diseño, operación y monitoreo del Programa Social.

II.1 Descripción del Objeto de Evaluación

De acuerdo a las Reglas de Operación el objetivo general del Programa es: “Proporcionar a los menores que se encuentran cursando niveles de educación básica, apoyos económicos y en especie que les permitan generar una mejora en su desarrollo intelectual, físico y psicosocial; así mismo contribuir a mejorar la alimentación en estas familias, evitando así un incremento en la deserción escolar en la población de escasos recursos”.

Por lo anterior, es que la Delegación Benito Juárez opera el programa “Apoyo a Niños en Educación Básica”, enfocado en brindar protección a los menores que cursan un nivel de educación básica en escuela pública, y sus familias residentes en la Delegación Benito Juárez, otorgando apoyos económicos y alimentarios, para potencializar su desarrollo intelectual, físico y psicosocial.

El apoyo económico proporcionado es de \$4,200.00 (Cuatro mil doscientos pesos 00/100 m.n.) anuales por persona, en entrega trimestral dividido en cuatro exhibiciones de \$1,050.00 (Mil cincuenta pesos 00/100 m.n.); y en especie (despensas) \$1,800.00 (Mil ochocientos pesos 00/100 m.n.) por persona, en entrega trimestral dividido en cuatro exhibiciones.

Se benefició a 50 estudiantes quienes presentaron la siguiente documentación: Identificación oficial con fotografía del padre o vigente y con domicilio en la Delegación Benito Juárez, acta de nacimiento del padre o tutor y del menor, CURP del padre o tutor y del menor, comprobante de domicilio, constancia de estudios actualizada expedida por la Secretaría de Educación Pública con promedio mínimo de 8.5, tratándose de educación preescolar deberá de presentar, la constancia de inscripción del menor, presentar copia de la solicitud de ingreso al Programa previamente ingresada ante el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) la cual deberá contener el folio que el CESAC le asignó, último comprobante de ingresos mensual del principal aportador económico familiar.

11.2 Área Encargada de la Evaluación

El área encargada de realizar la evaluación es la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, quienes tienen las funciones operativas de realizar el llenado de Cédulas de Características Económicas y visitas domiciliarias, así como la integración de la base de datos y/o padrones, el monitoreo y la evaluación del programa, sin omitir que se contó el apoyo de la Comisión Interna de Diagnóstico Operación y Evaluación de Programas Sociales.

Las áreas encargadas de su operación son las siguientes: en la recepción de solicitudes es el CESAC, la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales se encarga de dar trámite a la solicitud, revisar documentos e integrar el padrón de beneficiarios, la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, también conocida como área de Trabajo Social), se encarga de realizar el llenado de las Cédulas de Características Económicas y visitas domiciliarias, así como realizar base de datos, ambas pertenecientes a la Dirección General de Desarrollo Social, y la Dirección de Finanzas se encarga de hacer entrega del recurso a las beneficiarios.

II.3 Parámetros y Metodología de la Evaluación

La evaluación partió con la búsqueda de información acerca de la problemática a abordar, la cual dio origen al establecimiento de este programa. Se recurrieron a fuentes de información de gabinete, se estableció la ruta crítica que forma el proceso de evaluación, así como los criterios y parámetros de medición tanto cualitativos como cuantitativos tal como se muestran en el cuadro 2.31 y 2.32, respectivamente.

Cuadro 2.3.1 Fuentes de Información de Gabinete

Fuente	Documento
Estadísticas	Censos Generales y Censos de Población y Vivienda, INEGI.
	Evaluación PISA (Program for International Student Assessment) 2003, 2006 y 2009
Normativas	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)
	Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015
	Reglas de Operación de los Programas a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez. (2013), publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
	Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018
	Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018
	Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015
Generadas por el Programa	Matriz de Indicadores
	Bases de datos de las beneficiarios
	Expedientes de cada solicitud tramitada.

De campo (muestreo)	Grupo Focal
	Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2013)
	Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2013)
	Encuesta Final de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2013)

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 2.3.2 Ruta Crítica del Proceso de Evaluación

Actividad	Fechas en que se lleva a cabo
Integración de Expediente y Elaboración de Base de Datos	11/03/13 - 31/07/13
Reunión de planeación para aplicación de la Primera Encuesta de Evaluación.	22/08/13
Aplicación de la Primera Encuestas de Evaluación	30/08/13
1era. Capacitación para captura y codificación de la Primera Encuesta	10/09/13
2nda. Capacitación para captura y codificación de la Primera Encuesta	19/09/13
Captura y codificación de la información obtenida en la Primera Encuesta de Evaluación	10/09/13 – 06/10/13
Diseño de la Segunda Encuesta de Evaluación	06/10/13 – 16/10/13
Aplicación de la Segunda Encuesta de Evaluación	28/10/13 – 15/11/13
3ra. Capacitación para captura y codificación de la Primera Encuesta	07/11/13
Diseño de la Encuesta Final de Evaluación	15/11/13 – 10/12/13
Captura y codificación de la información obtenida en la Segunda Encuesta de Evaluación	15/11/13 – 15/12/13
Taller de Elaboración de Marco Lógico de Programas Sociales	22/11/13
Aplicación de la Encuesta Final	07/01/14 – 31/01/14
Grupo Focal	19/02/14
Captura y codificación de la información obtenida en la Encuesta Final de Evaluación	03/02/14 – 14/02/14
Taller de Tablas Dinámicas, Elaboración de Gráficas e Interpretación	14/02/14
Elaboración de Tablas Dinámicas	17/02/14 – 31/03/14
Reunión para elaboración de la Evaluación Interna	13/05/14
Elaboración de la Evaluación Interna	14/05/14 – 23/06/14
Publicación de la Evaluación Interna en la Gaceta Oficial del Distrito Federal	30/06/14

Fuente: Elaboración propia

Criterios y parámetros de Medición cuantitativos y cualitativos

La evaluación cualitativa para realizar la Evaluación Interna de los Programas Sociales ejecutados por esta Delegación durante el año 2013 se llevó a cabo de la siguiente forma:

- Recopilación de datos.- Mediante investigación documental y trabajo de campo con los actores del programa (servidores públicos y beneficiarios).
 - Sistematización de los resultados
 - Análisis estadístico de datos a partir del padrón de beneficiarios.
 - Análisis estadístico de los datos obtenidos a partir de la aplicación de las tres encuestas de evaluación aplicadas a los usuarios.
 - Análisis de contenido del grupo focal aplicado.

Los criterios y parámetros de medición cuantitativos utilizados para realizar la Evaluación Interna de los Programas Sociales ejecutados por esta Delegación para el año 2013 fueron:

- Tablas y Gráficas con datos estadísticos de la población potencial de la Delegación Benito Juárez.
- Tablas y Gráficas con información de base de datos de los beneficiarios.
- Tablas y Gráficas con información de las Encuestas.

III. Evaluación del Diseño del Programa

III.1. Problema o Necesidad Social Prioritaria que Atiende el Programa (Línea de Base)

El tema de la educación adquiere gran relevancia social, ya que de ella deviene el crecimiento tanto económico como cultural de todo un país, pues los que ahora se encuentran en edad escolar, en un futuro serán los adultos de quienes depende la economía nacional, así como todas las bases sociales en las que se desenvuelva un pueblo.

Aunque México ha implementado programas de protección a la educación, los resultados no son los deseados, pues a pesar de que no se tiene un porcentaje de deserción alto (5% aprox.), el problema no se ha podido erradicar completamente, aunado a que se presenta grandes rezagos en cuanto al aprovechamiento de los alumnos lo cual se observa a través de diversas evaluaciones a nivel internacional como lo es el PISA (Program for International Student Assessment) que tiene por objeto evaluar los conocimientos y habilidades adquiridos por los alumnos cercanos al final de la educación básica en los campos de lectura, matemáticas y ciencias; colocándose nuestro país dentro de los últimos lugares.

Por ello, el diseño de la política pública en materia de educación debe atender desde tres vertientes: educación de calidad, permanencia escolar, e incentivos al educando para lograr la excelencia académica; en la primera de ellas interactúan estado y docentes, quedando la sociedad como tercer interesado, y sobre quien va a recaer el buen o mal trabajo realizado por los dos actores; pero en lo que respecta a la permanencia escolar y los incentivos al educando, es un trabajo que implica el cien por ciento de la participación de todos (estado, docentes y sociedad); por lo que es fundamental que el Estado le proporcione a la población todo lo necesario para buscar la permanencia y el interés de los estudiantes en las escuelas.

Para esto, se hace necesario conocer el problema de raíz; la deserción escolar, la cual, de acuerdo al INEGI, en el Censo General de Población y Vivienda 2000, las dos principales causas de ésta son por cuestiones personales, es decir, porque la persona no quiso o no le gustó estudiar (37.4%), y económica, es decir, por falta de dinero o porque tenía que trabajar (35.2%). Esta última causa, llama la atención pues afecta a los sectores más vulnerables, las familias de bajos ingresos, quienes deben priorizar entre comer o mandar al menor a la escuela, dejando a los niños indefensos ante la falta de opciones.

Así mismo, para el periodo 2008-2009, de acuerdo a la tasa de deserción escolar del panorama educativo de México, se observa que a nivel primaria (a nivel nacional) es del 1.0 %, donde las mujeres conforman el 0.8% y los hombres el 1.20% respectivo. Dichos porcentajes correspondieron a 149,028 estudiantes matriculados en el mencionado ciclo escolar. En secundaria, la tasa de deserción a nivel nacional es de 6.4%, en donde las mujeres presentan una tasa de 5.2% y los hombres de 7.6%. Lo anterior se traduce en 394 785 jóvenes que se matricularon en secundaria en el ciclo 2008/2009, pero no la terminaron en ese ciclo y no se inscribieron al ciclo siguiente (INEE, cálculos con base en las *Estadísticas continuas del formato 911* (inicio y fin del ciclo escolar 2008/2009 e inicio del ciclo escolar 2009/2010), DGPP-SEP).

De acuerdo a lo establecido por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, ésta define a la Educación como “derecho humano fundamental, esencial para poder ejercitar todo los demás derechos. La educación promueve la libertad y la autonomía personal y genera importantes beneficios para el desarrollo y es un instrumento poderoso que permite a los niños y adultos que se encuentran social y económicamente marginados salir de la pobreza por su propio esfuerzo y participar plenamente en la vida de la comunidad”. En el ámbito nacional el Derecho a la Educación se encuentra tutelado por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1917) en su artículo tercero señala que: “Todo individuo tiene derecho a recibir educación”.

“El Estado (Federación, Estados, Distrito Federal y Municipios), impartirá educación preescolar, primaria, secundaria y media superior. La educación preescolar, primaria y secundaria conforman la educación básica; ésta y la media superior serán obligatorias. La educación que imparta el Estado tenderá a desarrollar armónicamente, todas las facultades del ser humano y fomentará en él, a la vez, el amor a la Patria, el respeto a los derechos humanos y la conciencia de la solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia. El Estado garantizará la calidad en la educación obligatoria de manera que los materiales y métodos educativos, la organización escolar, la infraestructura educativa y la idoneidad de los docentes y los directivos garanticen el máximo logro de aprendizaje de los educandos.”

Es por ello que la Educación ha sido un tema fundamental dentro de las políticas públicas de todos los gobiernos en el mundo, debido a que el acceso a la enseñanza es un derecho inherente a toda persona de cualquier nacionalidad, pues proporciona las herramientas necesarias para un desarrollo pleno de su población.

Entre los principales objetivos de las políticas públicas encaminadas a la Educación es que todo los menores en edad escolar asistan a la escuela y se logre la cobertura universal en ese rubro; sin embargo en lo que respecta en la República Mexicana de acuerdo al Censo de Población y Vivienda INEGI (2010), en el país hay 19.8 millones de personas entre los 6 hasta los 14 años, de los cuales 18.7 millones asisten a la escuela, alcanzando solamente el 94% de la cobertura en educación básica,

(en algunos países de la OCDE se cubre el 100% de la cobertura), es por ello que el principal objetivo de todas las administraciones es abatir la Deserción escolar en la educación básica en su ámbito y lograr unos de los principales objetivos del milenio establecidos en el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, que es lograr la enseñanza primaria universal.

En el caso del Distrito Federal es la entidad federativa con mejores resultados en materia de educación, retomando al Censo de Población y Vivienda INEGI (2010), en la ciudad de México el promedio de escolaridad es de 10.5 años, y la media nacional es de 8.6 y en último lugar está el Estado de Chiapas con 6.7 años.

Con información de los Censos y Conteos Generales de Población y Vivienda (1995, 2000, 2005 y 2010) INEGI. En el Censo de Población y Vivienda (1995) la población mayor a 5 años que no sabía leer ni escribir era el 5.2% y para el 2010 en el Censo de Población y Vivienda fue 3.9 a nivel nacional.

En este sentido, uno de los principales obstáculos que impiden la cobertura universal de la educación, es la deserción escolar, que, aunque en México es muy baja, el problema sigue existiendo; entre los principales factores o causas de la deserción escolar, de acuerdo a lo que indica el XII Censo General de Población y Vivienda 2000, son los siguientes:

- Personal. Porque la persona no quiso o no le gustó estudiar: 37.4%.
- Económica. Falta de dinero o porque tenía que trabajar: 35.2%.
- Escolar. Porque la escuela está muy lejos o no hay: 2.3%.
- Familiar. La familia ya no le permitió a la persona continuar estudiando o por ayudar en las tareas del hogar: 2.4%.
- Matrimonio y unión. La persona no continuó sus estudios por haber contraído matrimonio o haberse unido en pareja: 5.8%.
- Terminó sus estudios. Sí concluyó una carrera (de cualquier nivel) o dejó los estudios en el grado o nivel que tenía como objetivo alcanzar: 5.4%.
- Otra causa: 3.1%.

De estos porcentajes, vemos que los más altos son las causas de deserción por cuestiones personales y económicas, lo que nos lleva a plantear en el diseño de programas que atienden el tema, a que se debe contrarrestar el bajo ingreso familiar para que el estudiante no tenga que dejar la escuela para trabajar y también buscar formas para fomentar el interés en los niños y jóvenes para culminar sus estudios.

Basándose en los resultados estadístico obtenidos en el Censo 2010, diversas fuentes oficiales como el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Consejo Nacional de Población (CONAPO), el Consejo Nacional de Evaluación (CONEVAL) y el Consejo de Evaluación del Distrito Federal (Evalúa DF), así como Encuestas nacionales y locales relativas a Salud y Nutrición (ENSANUT), la falta de equidad en materia de acceso a la educación se ubica como una de las 2 obstáculos principales respecto del desarrollo social en la Delegación Benito Juárez, seguida de la salud.

A pesar de que una de las características del Distrito Federal es tener uno de los mayores niveles educativos a nivel nacional, aún existen rezagos, pero es preciso señalar que han disminuido con el paso del tiempo, como lo muestran los Censos Generales y Conteos de Población y Vivienda 1995, 2000, 2005 y 2010, ya que en 1995 la población mayor de 5 años que no sabe leer y escribir era del 5.2% y para 2010 bajó a 3.9%. Por su parte, en la Benito Juárez el porcentaje era mucho menor en 1995 (2.1%), mientras que en 2010 representa menos del 1.5%.

Cuadro 3.1.1 Población de 5 años y más, según condición para leer y escribir (1995-2010)

Distrito Federal							
Año	Total	Sabe leer y escribir	%	No sabe leer y escribir	%	No especificado	%
1995	7,689,652	7,270,417	94.5	400,151	5.2	19,084	0.2
2000	7,738,307	7,328,968	94.7	388,686	5.0	20,653	0.3
2005	7,794,967	7,392,011	94.8	360,030	4.6	42,926	0.6
2010	8,034,809	7,596,465	94.5	316,837	3.9	121,507	1.5
Benito Juárez							
1995	345,590	336,855	97.5	7,424	2.1	1,311	0.4
2000	330,626	323,029	97.7	7,033	2.1	564	0.2
2005	316,577	305,456	96.5	5,983	1.9	5,138	1.6
2010	341,639	330,698	96.8	4,868	1.4	6,073	1.8

Fuente: INEGI, Censos Generales y Conteos de Población y Vivienda 1995, 2000, 2005, 2010

Por otro lado, tenemos que el ingreso de la población perteneciente a la delegación Benito Juárez es de los más altos, pues cuentan con ingresos de más de 10 Salarios Mínimos (S.M.), con el 32.16% de los hogares en viviendas particulares habitadas en el año 2010, a diferencia del 14.61% de los hogares en el D.F. Sin embargo, en el D.F. existe un 8.67% de hogares en viviendas particulares habitadas que no reciben ingresos, mientras que en Benito Juárez es el 12.73%, es decir, 14,748 hogares. Por su parte, los hogares que viven con menos de 5 S.M. en el D.F. representan el 48.77%, mientras el Benito Juárez son sólo el 25.50%, es decir, 29,549 hogares.

Los menores que habitan en estos hogares de bajos ingresos, en algunos casos, se ven obligados abandonar sus estudios académicos ya que en sus familias no cuentan con el poder adquisitivo para cubrir sus necesidades más básicas; derivado de todo lo anterior el menor se ve obligado por las circunstancias adversas, en dejar la escuela por trabajar, ya que las familias se ven en la necesidad de buscar un ingreso adicional.

Por lo anterior, no es de extrañarse que los menores en edad escolar abandonen su formación académica por trabajar, pues las familias en situación económica vulnerable se ven en la necesidad de buscar un ingreso adicional.

Es por ello que el Programa Delegacional de Desarrollo Social, ha planteado como uno de sus principales compromisos con la comunidad, establecer una política social que propicie condiciones de equidad para que la población en situación de riesgo o vulnerabilidad tenga acceso a los principales bienes y servicios sociales que ofrece, principalmente en materia de educación, salud, deporte y cultura para promover el Desarrollo Humano.

En el caso del Programa en cuestión se elaboró el siguiente árbol de problemas, el cual nos ayuda a identificar las causas y consecuencias del problema.

Cuadro 3.1.2. Árbol del Problema

Disminuye oportunidades de empleo	Problemas de salud y psicológica	Adicciones	Delincuencia	Desintegración familiar	Explotación laboral infantil
DESERCIÓN ESCOLAR					
Falta de recursos económicos		Falta de alimentación		Enfermedades	

Fuente: Elaboración propia

III.2. La Población Potencial, Objetivo y Beneficiaria del Programa

Población Potencial

La Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal (AFSEDF) se encarga de la prestación de los servicios de educación inicial, básica -incluyendo la indígena-, especial, normal y para adultos en escuelas con sostenimiento público, además de que supervisa el funcionamiento de las escuelas privadas.

El Programa de Becas para Alumnos de Escuelas Oficiales de Educación Primaria, Secundaria y Especial en el Distrito Federal, tiene dos objetivos fundamentales:

1. Contribuir a ampliar las oportunidades de los alumnos de educación Básica mediante el otorgamiento de becas escolares.
2. Favorecer con una beca a niñas y niños que estudian la educación primaria, secundaria y especial, en escuelas oficiales del Distrito Federal y que presentan una situación socioeconómica desfavorable, a fin de propiciar que permanezcan dentro del sistema educativo hasta que concluyan su educación básica.

Este mismo organismo, menciona que las becas otorgadas durante el período que comprende de los ciclos escolares 2007-2008 al 2011-2012, fueron en total 345,392 (trescientos cuarenta y cinco mil trescientos noventa y dos becas), que en recursos económicos equivale a un total de \$809'316,171.00 (ochocientos nueve millones, trescientos dieciséis mil ciento setenta y un pesos 00/100 M.N.).

Estos apoyos se distribuyen por nivel educativo, en este sentido el 50% le correspondió a los beneficiarios inscritos en Educación Primaria, 42% en Secundaria y 8% en Educación Especial, asimismo por género el 49% son hombres y el 51% mujeres.

En el ciclo escolar 2011-2012, se otorgaron 73,595 becas a alumnos distribuidos en 2,905 escuelas de las 16 delegaciones del Distrito Federal, de los cuales 35,085 son alumnos de Educación Primaria; 32,503 de Educación Secundaria; y 6,007 de Educación Especial.

En ese ciclo escolar, en educación especial las becas se distribuyen de la siguiente manera: el 19% (1,143) para nuevas asignaciones y el 81% (4,864) a renovaciones, para educación primaria el 36.2% (12,685) fue de nuevas asignaciones y 63.8% (22,400) renovantes y para educación secundaria fue de 25.7% (8,356) y 74.3% (24,147) respectivamente.

La población potencial de este programa son todos aquellos estudiantes de niveles básicos (preescolar, primaria y secundaria), que residen dentro de la Delegación Benito Juárez, que de acuerdo a la información proporcionada por el Censo de Escuelas, Maestros y Alumnos de Educación Básica, realizado por el INEGI en coordinación con la Secretaría de Educación Pública, en el año 2013, el número de alumnos asciende a 69,203.

Población objetivo del Programa

Aunque las cifras son mínimas, en 2010 el INEGI reportó casi 5,000 personas en la Demarcación que no saben leer ni escribir, de las cuales 2,871 son mujeres, es decir, el 59% del total. Porcentaje muy similar registrado en el Distrito Federal donde también las mujeres son quienes menos saben leer y escribir, más aún la población femenina mayor de 60 años. Del mismo modo, una tercera parte de la población que no sabe leer y escribir en Benito Juárez, es femenina y mayor de 60 años. Importante es señalar que entre los 5 y 12 años, es la población masculina quien representa el mayor porcentaje sin saber leer ni escribir, ya sea casi el 70% del total en el D.F., o más del 81% en Benito Juárez. (Véase Cuadro 3.2.1)

Cuadro 3.2.1.- Población de 5 años y más que no saben leer y escribir 2010

Estratos de edad	Total		Hombres		Mujeres	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
D.F.	316,837	3.9	131,877	41.6	184,960	58.4
De 5 a 12 años	175,572	55.4	90,948	69.0	84,624	45.8
De 13 a 29 años	12,068	3.8	6,071	4.6	5,997	3.2
De 30 a 59 años	50,178	15.8	16,636	12.6	33,542	18.1
60 en adelante	79,019	24.9	18,222	13.8	60,797	32.9
Benito Juárez	4,868	1.4	1,997	41.0	2,871	59.0
1995	3,141	64.5	1,631	81.7	1,510	52.6
2000	154	3.2	62	3.1	92	3.2
2005	568	11.7	166	8.3	402	14.0
2010	1,005	20.6	138	6.9	867	30.2

Fuente: INEGI, Censo de Población y Vivienda 2010.

Así como es bajo el porcentaje de la población que no sabe leer ni escribir, también es bajo el porcentaje sin escolaridad en el Distrito Federal y en Benito Juárez. Dicha cantidad ha disminuido en 10 años como lo muestran los datos arrojados por los más recientes Censos de Población y Vivienda del 2000 y 2010; sin embargo, en el Distrito Federal existen todavía 198,533 habitantes de más de 5 años sin escolaridad y, en la Demarcación 2,625, menos del 1%.

En el mismo sentido, la población analfabeta en Benito Juárez se concentra en cuatro distintos puntos geográficos, al norte en la colonia Narvarte Poniente, al oriente las colonias Albert y Zacahuitzco, al poniente en San Juan y al sur, su mayor concentración, en la colonia Xoco.

Cabe señalar que de la población sin escolaridad en la Demarcación, el 60% son mujeres (3,200), de las cuales el 36.4% tienen más de 60 años; siendo el mayor porcentaje sin escolaridad, la población masculina de entre 3 a 12 años, lo cual responde a quienes se encuentran en proceso de su educación básica. En otro sentido, en el 2010, el porcentaje de la población con educación superior en Benito Juárez (52.3%), duplicaba al porcentaje del Distrito Federal (23.3%).

Población Beneficiaria del Programa

De acuerdo a las Reglas de Operación del Programa Social “Apoyo a Niños en Educación Básica”, la población objetivo son los niños y niñas que se encuentren cursando los niveles de educación básica pública con promedio mínimo de 8.5, de escasos recursos, residentes en la Delegación Benito Juárez. Tal como se muestra en el siguiente árbol de objetivos que persigue el programa.

La población beneficiaria establecida es de 50 menores ubicados en la población objetivo y que hayan reunido los requisitos de acceso, de acuerdo al presupuesto que se tuvo asignado para este programa:

3.2.2.- Árbol de objetivos

Mejores opciones de empleo	Salud mental y vida sana	Integración familiar	Garantía de los derechos de los niños
Permanencia Escolar			
50 becas	50 despensas	Consulta CASE	

Fuente: Elaboración propia.

III.3. Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa

Objetivos a corto plazo.

El objetivo a corto plazo del Programa Social “Apoyo A Niños en Educación Básica” es mejorar las condiciones de vida a 50 estudiantes inscritos en el sistema de educación pública nivel básico integrándolos al programa para la obtención de apoyo económico y en especie.

Objetivos a mediano plazo.

Tutelar el derecho de todo ser humano a la educación, brindándole a los estudiantes de niveles de educación básica residentes en esta demarcación, las herramientas para lograr su permanencia e interés en la escuela, esto a través de la entrega de un apoyo económico y en especie, evitando que las familias complementen sus ingresos con el trabajo infantil, por lo que el menor permanece en la escuela y seguir contribuyendo a la mitigación de la deserción escolar.

Objetivo a largo plazo.

Lograr un deserción escolar nula en la demarcación de todo menor que se encuentran cursando niveles de educación básica por falta de recursos económicos familiares suficientes, esto mediante la entrega de apoyos económicos y en especie que les permitan generar una mejora en su desarrollo intelectual, físico y psicosocial; así mismo contribuir a mejorar la alimentación en estas familias.

III.4. Análisis de Involucrados del Programa

Los actores que intervienen en el Programa pueden participar de forma positiva o generar conflictos para su óptimo proceso. Dentro de ellos se encuentra en primer lugar las áreas delegacionales que tienen contacto con algún punto del desarrollo del programa; en principio se ubica el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) que recibe las solicitudes de acceso al programa, así como las quejas; después las áreas involucradas adscritas a la Dirección General de Desarrollo Social, quienes llevan mano de casi todo el proceso del programa y son lo siguientes: la Dirección de Cultura, la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales y la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales; y por último la Dirección de Finanzas que es la encargada de emitir los cheques y hacer entrega de los apoyos. A la par, tenemos otro grupo involucrado que tiene el mismo grado de importancia que el anterior, éste es la ciudadanía que interviene como solicitante, beneficiario o terceros, quienes formulan información y propuestas de mejoría para el Programa y el tema de la discapacidad en general. Todo ello se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 3.4.1 Marco de actores involucrados en el Programa

Involucrados		Participación	Posición Positiva	Posición de conflicto
Áreas Delegacionales	Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)	Recibe solicitudes	Entrega sin restricciones ni tardanza el registro de solicitudes, quejas e inconformidades	Restringe la entrega de información, lo que genera lentitud en el procedimiento.
		Recibe quejas o inconformidades		

Áreas Delegacionales	Dirección General de Desarrollo Social	Recibe las solicitudes del CESAC	Remite las solicitudes a la Dirección de Cultura a través de la J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales, de manera pronta.	Retrasa la remisión de las solicitudes.	
	Dirección de Cultura	Supervisa la adecuada integración y valoración de cada caso	Supervisa adecuadamente el procedimiento del Programa	Deja pasar faltas al procedimiento.	
				Las faltas pueden implicar problemas con la contraloría interna.	
	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales	Revisa requisitos y documentación-	Revisa, propone y asigna beneficiarios con riguroso seguimiento a los puntajes asignado.	Envía en tiempo y forma la información la Comisión de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales.	Puede generar una calificación errónea que no permita que un solicitante obtenga el beneficio que merecería por puntaje.
		Direcciona solicitantes a la J.U.D. de Servicios Sociales			
		Propone padrón de beneficiarios			
		Envía información a la Comisión de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales.			
		Asigna beneficiarios			
		Entregar apoyo en especie.			
	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Aplica Cédula de Características Socioeconómicas.	Aplica de forma ágil y eficiente las Cédulas Socioeconómicas.	Envía resultados de Cédulas de Características Socioeconómicas a J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales	No cuenta con los recursos humanos necesarios para aplicar las Cédulas a todos los solicitantes en tiempo y forma
Asigna puntaje					
Asigna y envía de manera los puntajes para ser supervisados posteriormente		Retrasa los puntajes de las solicitudes			
Dirección de Finanzas	Emite los cheques según padrón de beneficiarios.	Emite y entrega los apoyos en tiempo y forma	Emite y entrega los apoyos en tiempo y forma	Genera tardanza en la entrega de apoyos.	
Ciudadanía	Solicitante/beneficiario	Realiza solicitud de incorporación al programa.	Cumplir con los requisitos y documentos del Programa.	No cumplir con los requisitos y documentos del Programa.	
		Realiza queja o inconformidad.	Agotar de forma adecuada, todas las etapas del procedimiento de acceso al programa.	No agotar de forma adecuada, todas las etapas del procedimiento de acceso al programa.	

	Terceros	Realiza queja o inconformidad.	Interesarse e involucrarse en los temas relacionados con la educación y la forma en que se implementan políticas públicas con respecto al tema.	Falta de interés o conocimiento del tema.
		Formulan información y propuestas de mejoría para el Programa		

Fuente: Elaboración propia

III.5 Consistencia Interna del Programa (Vinculación del Programa con el Problema Social Identificado).

De acuerdo a los lineamientos diseñados y publicados en las Reglas de Operación es de suma importancia abatir la deserción escolar y una de las principales causas que provocan tal fenómeno es la falta de recursos económicos en la familia para solventar los gastos del menor en su educación, alimentación y vestimenta; es por ello que el apoyo otorgado por este programa al ser económico y en especie (al proveer de una despensa) contribuye de manera apropiada a solucionar causas que propician la deserción escolar .

Es por lo anterior que los resultados obtenidos del programa a través de las becas, servicio médico y despensas, permite como contribución principal la permanencia escolar de los niños que estudian la educación básica, así como mejores opciones de empleo a futuro. Se promueve el cuidado de la salud mental, lo que se refleja en una vida sana, además de una integración familiar y sobretodo la garantía de los derechos de los niños al no ser obligados a integrarse al mercado laboral, siendo coherentes los objetivos planteados con las estrategias operadas y la medición de las metas alcanzadas.

III.6. Alineación del Programa con la Política Social del Distrito Federal

El Programa Social denominado “Apoyo a Niños en Educación Básica de la Delegación Benito Juárez” se enmarca en la política social del Distrito Federal, partiendo en principio del primer eje de Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano, contenido dentro del Programa General de Desarrollo 2013 – 2018 del Distrito Federal, el cual dentro de sus objetivos con respecto al tema de educación contempla “aumentar la equidad en el acceso a una educación formal, consolidando los derechos asociados a la educación y programas de apoyo institucional, con estándares de calidad y abatir la deserción escolar, con especial atención hacia las personas en desventaja y condiciones de vulnerabilidad.”.

Este Programa General de Desarrollo propone una política social incluyente, teniendo un desarrollo social con un proceso planificado, responsable y participativo. Menciona que para alcanzar que el disfrute de los derechos sea universal, es necesario dar atención prioritaria a todos aquellos grupos actualmente excluidos, esto con el propósito de incluirlos plenamente en la ciudadanía social.

Asimismo la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal propone los principios de la Política Social a los cuales se encuentra alineado el Programa que se evalúa, los cuales se atienden como se señala a continuación en el cuadro 3.6.1:

Cuadro 3.6.1 Principios de la política social incluidos en el Programa de Apoyo a Niños en Educación Básica de la Delegación Benito Juárez

Principio	¿Cobertura del programa en relación al principio?	Justificación
Universalidad	Parcialmente	El Programa es dirigido a niños y niñas que se encuentren en edad de cursar educación básica, residentes en Benito Juárez, pero por limitaciones en presupuesto, solo puede apoyar a 50 estudiantes inscritos en escuela pública y que reúnan los requisitos.
Igualdad	Si	El planteamiento principal del Programa se basa en reconocer y combatir la desigualdad existente entre los estudiantes de familia de escasos recursos, para favorecer la calidad de vida y busca propiciar la igualdad.

Equidad de género	Si	El Programa no hace distinción alguna en el género al que está dirigido el apoyo, promoviendo así la equidad de género.
Equidad social	Si	El Programa tiene como objetivo, reducir y superar la situación que impide el acceso equitativo a bienes sociales.
Justicia distributiva	Si	Entre las características del Programa tenemos la distribución de los recursos a grupos prioritarios según necesidades sociales, en este caso, entre los estudiantes de familias con ingresos insuficientes para asegurar la permanencia de éstos en la escuela.
Diversidad	Si	El programa distingue como principio primordial, que existe una diversidad de capacidades dentro de la población de la Delegación Benito Juárez
Integralidad	Parcialmente	El programa propone la articulación con otros programas sociales de la Delegación, pero requiere garantizar el acceso de los beneficiarios a otros programas independientemente de la disponibilidad, cupo y normas que los regulan.
Territorialidad	Si	El Programa delimita la ejecución de este programa para la demarcación de la Delegación Benito Juárez,.
Exigibilidad	Si	El Programa estipula las obligaciones de los servidores públicos responsables de la operación de los programas.
Participación	Si	El programa contempla la participación de los residentes en Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas y todas aquellas cuyos objetivos cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de los menores que cursen educación.
Transparencia	Si	Las Reglas de Operación, convocatorias y padrones de beneficiarios del Programa son publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
Efectividad	Parcialmente	El Programa es creado para proporcionar apoyos económicos y en especie, pero requiere ampliar la cobertura.

Fuente: Elaboración propia

Derechos Sociales que Garantiza

El derecho social que garantiza este programa es el mismo que salvaguardan diversos ordenamientos tanto internacionales como nacionales, entre ellos nuestra Carta Magna en su artículo 3ro. , es por ello la necesidad de diseñar políticas públicas encaminadas a vigilar y dar cumplimiento a dicho precepto, esto mediante la focalización y protección del sector más vulnerable de la población: los niños de familias de escasos recursos, quienes son los más susceptibles de abandonar los niveles básicos de educación por falta de recursos económicos.

Participación Ciudadana

La participación ciudadana es un derecho social que se encuentra contemplado en las Reglas de Operación del Programa en diversos rubros, pues invita a participar a los residentes en Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas, esto a través de propuestas; asimismo, contempla la aplicación de encuestas para conocer la opinión de los beneficiarios.

Cuadro 3.4.3 Cuadro de análisis. Contribución del Programa con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 y con el Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015

Programa	Ejes	Áreas de Oportunidad	Objetivos	Metas	Líneas de Acción	Contribución del Programa
Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018					Avanzar en la formación continua de personas servidoras públicas.	El programa cuenta con un equipo de servidores públicos enfocados en el estudio y diseño del políticas públicas para proteger al educando
Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano	1. Discriminación y Derechos Humanos	1.- Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas	Eliminar las prácticas discriminatorias que generan exclusión y maltrato.	Apoyar el trabajo conjunto de grupos y organizaciones de la sociedad civil, para fortalecer las actividades orientadas a la incidencia en políticas públicas basadas en investigación, con enfoque de derechos y a favor de los grupos en situación de vulnerabilidad.	El programa contempla la participación de los residentes en Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas, y todas aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de los estudiantes.
Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018				Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, programas y servicios de apoyo a la población para evitar la exclusión, el maltrato y/o la discriminación	Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas excluidas, maltratadas o discriminadas debido a su condición social o económica.	El programa fue diseñado para la atención y protección de estudiantes de bajos recursos residentes de la Delegación Benito Juárez.
Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018				hacia las personas bajo un enfoque de corresponsabilidad social.	Promover una cultura de corresponsabilidad social entre las personas participantes de los programas sociales.	Incluye varios apartados que contemplan la participación, por ejemplo al realizar encuestas.

Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018					Fomentar la mayor visibilidad de los programas de desarrollo social en el Distrito Federal.	A través de la difusión que se hace del programa.
Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano	3. Educación.	2. Aumentar la equidad en el acceso a una educación formal, consolidando los derechos asociados a la educación y programas de apoyo institucional.	1. Generar mecanismos e instrumentos para que las personas en edad de estudiar a lo largo de su ciclo de vida.	Consolidar los programas de apoyo institucional que cubren los derechos asociados a la educación, asegurando la equidad en el acceso y permanencia a la educación pública de calidad en el Distrito Federal.	El programa tiene como objetivo promover la permanencia en la escuela de los estudiantes de niveles básicos.
Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano		2. Aumentar la equidad en el acceso a una educación formal, consolidando los derechos asociados a la educación	2 Aumentar la cobertura en todos los niveles y abatir especialmente la deserción escolar en los niveles de educación media superior y superior.	Identificar con precisión las causas principales de las deficiencias de cobertura y de la deserción escolar.	El programa pretende evitar la deserción escolar por falta de recursos económicos.
Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015	Eje 3.- Eficacia, Ética y Calidad en el Servicio	El Gobierno Delegacional aspira a ser un gobierno que dé resultados mientras cumple con sus procesos ética y correctamente.	Implementar métodos modernos y eficaces de administración pública, así como formar y desarrollar la capacidad de todo nuestro equipo de trabajo.	Profesionalización de funcionarios de combate a la corrupción.	Promover la profesionalización de los servidores públicos para asegurar su competencia y compromiso con la efectividad gubernamental.	Todos los servidores públicos que atienden el programa fueron capacitados en el tema de la discapacidad para poder brindar una correcta atención a los solicitantes.

Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015	Eje 3.- Eficacia, Ética y Calidad en el Servicio	El Gobierno Delegacional aspira a ser un gobierno que dé resultados mientras cumple con sus procesos ética y correctamente.	Implementar métodos modernos y eficaces de administración pública, así como formar y desarrollar la capacidad de todo nuestro equipo de trabajo.	Un gobierno cercano.	Fomentar la participación ciudadana en las acciones de gobierno posicionando entre los vecinos un mensaje sólido de trabajo e integración con los programas delegacionales.	El programa contempla en diversos apartados la participación ciudadana.
---	--	---	--	----------------------	---	---

Fuente: Elaboración Propia

III.7. Matriz FODA del Diseño del Programa

	Fortalezas	Debilidades
Interno	Son congruentes los objetivos del Programa con el problema planteado.	Falta ampliar la cobertura. Falta contemplar otras formas de participación ciudadana.
	Es una forma complementaria de apoyo a los estudiantes de niveles básicos del D.F.	Cada solicitud pasa por muchas áreas antes de llegar con las operativas, lo cual retrasa el procedimiento.
	Se encuentra elaborado conforme a todos los ordenamientos legales establecidos en la materia, así como en los derechos sociales.	Se debe contemplar realizar las visitas domiciliarias de verificación en todos los casos, ya que dejarlo a consideración del trabajador social podría prestar a un juicio de valor totalmente subjetivo.
		Falta integrar el nivel medio superior, pues éste oficialmente es el nivel básico que todo mexicano debería tener.
	Oportunidades	Amenazas
Externo	En base a los antecedentes que se tienen del programa, se pueden focalizar los sectores escolares que más necesitan el apoyo, y rediseñar el programa para estos; pues se desprende de las estadísticas que la mayor deserción escolar se presenta a nivel secundaria.	Las áreas involucradas externas a la Dirección de Cultura y ambas J.U.D., es decir CESAC y Finanzas, no se involucran activamente en el procedimiento

Fuente: Elaboración propia.

IV. Evaluación de la Operación del Programa

IV.1. Los Recursos Empleados por el Programa

De acuerdo con las Reglas de Operación publicada en enero de 2013, éstas indican que con respecto al monto presupuestal anual fue de \$210,000.00 (Doscientos diez mil pesos 00/100 m.n.), con un monto unitario anual por beneficiario de \$4,200.00 (Cuatro mil doscientos pesos 00/100 m.n.) y con una frecuencia de ministración trimestral dividido en cuatro exhibiciones de \$1,050.00 (Mil cincuenta pesos 00/100 m.n.).

Así mismo este programa también ofrece un apoyo en especie que asciende a un monto total anual: \$90,000.00 (Noventa mil pesos 00/100 m.n.), correspondiendo a un monto unitario anual por persona de \$1,800.00 (Mil ochocientos pesos 00/100 m.n.), la frecuencia de ministración también es trimestral dividido en cuatro exhibiciones.

Recursos humanos, técnicos y materiales

Los recursos humanos utilizados en el programa involucra al personal de cada área que intervino en el procedimiento, desde la recepción de la solicitud hasta la última entrega del apoyo y publicación de padrones; estas son: el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), la Dirección General de Desarrollo Social, la Dirección de Cultura, la Jefatura de Unidad

Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales y la Dirección de Finanzas.

Cabe señalar que en las Reglas de Operación se menciona al Comité de Programas Sociales, pero éste fue sustituido por la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales, Comisión que fue integrada por acuerdo de la Segunda Sesión Ordinaria del Consejo Delegacional de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez, celebrada el día doce de junio del año dos mil trece, con el fin de conocer todo lo referente a los Programas Sociales ejecutados por la Delegación.

En cuanto a los recursos materiales utilizados, son todos aquellos que se necesitaron para el desarrollo completo del Programa, desde los utensilios básicos como hojas blancas tamaño carta y oficio, plumas de tintas azul y roja, folders tamaño oficio color beige; hasta los instrumentos tecnológicos y mecánicos como son computadoras, impresoras y vehículos automóviles.

En referencia a estos recursos, es importante señalar que la operación del Programa se vio afectada al no operar con los recursos mínimos indispensables, toda vez que el personal de la Jefatura de la Unidad Departamental de Servicios Sociales, encargados de la elaboración de Cédulas de Características Económicas y visitas domiciliarias, carecía de computadoras e impresoras suficientes para brindar atención pronta a todos solicitantes, y las pocas computadoras con las que trabajaron eran equipos obsoletos, asimismo, fueron escasos los vehículos y choferes utilizados para poder realizar las visitas en menor tiempo.

IV.2. Congruencia de la Operación del Programa con su Diseño

La operación del Programa es congruente con su diseño, ya que se realizó en apego a lo establecido por las Reglas de Operación, otorgando el apoyo a las personas que se detectó se encontraban en situación de mayor vulnerabilidad socioeconómica, de acuerdo a la información obtenida en las Cédulas de Características Económicas. Sin embargo, cabe señalar que la difusión del Programa no es suficiente.

Con respecto a la entrega de los apoyos no se pudo realizar de acuerdo a las ministraciones señaladas, pues a pesar de que las Reglas indican que el apoyo será entregado de manera trimestral en cuatro exhibiciones, operativamente se entregaron en tres, sin establecerse fechas para cada entrega, entregándose la última a principios del 2014.

IV.3. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes

Al tratarse de un programa anual, la vigencia del mismo es por el periodo de un año, al igual que su padrón de beneficiarios, el mismo que se encuentra en formato Excel, tanto en medios electrónicos e impresos, y se publicó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el día 31 de marzo del año en curso. Durante la vigencia del programa se dio seguimiento a cada beneficiario mediante llamadas o visitas domiciliarias para informarles que se presentaran a recoger las ministraciones correspondientes, o también para hacerles una cordial invitación para eventos familiares.

IV.4. Cobertura del Programa

El programa contempla como población objetivo a 50 menores de escasos recursos que estudian los niveles básicos en escuelas públicas, con promedio mínimo de 8.5. Con base en el padrón de beneficiarios, ubicamos que se otorgó el apoyo a personas que habitan en colonias Álamos, Del valle, Independencia, Iztacihuatl, María del Carmen, Miravalle, Moderna, Narvarte, Nativitas, Niños Héroes, Nonoalco, Portales, Postal, San Simón Ticumac y Santa Cruz Atoyac, las cuales, aunque son consideradas por el EVALUA D.F. con un Índice de Desarrollo Social Medio (2010), aún cuentan con familias vulnerables, como se observó en las visitas realizadas por los trabajadores sociales; por lo cual este programa requiere ampliar su población objetivo para poder beneficiar a más estudiantes y sus familias.

Cabe señalar que tuvo una lista de espera de 143 menores, que superó por mucho al padrón de beneficiarios, lo cual indica que el programa tiene una gran deficiencia en cuanto a cubrir la demanda del programa.

IV.5. Mecanismos de Participación Ciudadana

Las Reglas de Operación del programa contienen un apartado que señala la forma de participación ciudadana de las organizaciones civiles y sociales, instituciones médicas y todas aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de los niños en educación básica.

Asimismo, las quejas e inconformidades son en parte una forma de participación, pues de ahí se pueden observar puntos de mejora para el Programa, por eso las Reglas de Operación indican que el ciudadano que desee quejarse y/o inconformarse con el Programa puede hacerlo a través del siguiente procedimiento:

1.- Solicitando audiencia o presentar su queja mediante escrito libre dirigido a la Presidencia del Comité Técnico de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez; mismo que deberá ser entregado al CESAC ubicado en Av. División del Norte No. 1611. Edificio UNAC.

2.- A través del buzón ciudadano del portal www.delegacionbenitojuarez.gob.mx, y/o

3.- Ante el Órgano Interno de Control de la Delegación Benito Juárez

J.U.D. de Quejas, Denuncias y Responsabilidades

Edificio Delegacional 1er. piso

5422 5300 Ext. 1215 ó 1139, 5422 5400 y 5422 5500

Por último, también se incluye en las Reglas de Operación la opinión de los beneficiarios respecto al Programa a través de la aplicación de encuestas para conocer el grado de satisfacción de éstos.

IV.6. Matriz FODA de la Operación del Programa

	Fortalezas	Debilidades
Interno	La operación se realiza conforme a lo establecido en las Reglas de Operación.	Los recursos humanos en las áreas operativas son insuficientes, lo cual retrasa el proceso. No se cuenta con mobiliario y equipo suficiente y eficiente. Tales como escritorios, computadoras y vehículos.
	Toda solicitud realizada es atendida.	Se requiere mayor difusión del Programa e incentivar a la Ciudadanía a participar mediante de propuestas de mejora.
	Se cumplen las metas físicas señaladas en el Programa.	No se entrega el recurso de acuerdo a las ministraciones señaladas en las Reglas de Operación.
	Se da seguimiento a los beneficiarios.	
	Oportunidades	Amenazas
Externo	El contacto directo con el ciudadano permite que este interactúe con el gobierno local para hacer propuestas de mejora al programa.	El personal de las áreas que tiene contacto directo con la ciudadanía no les brinde un trato digno a todos los ciudadanos.
		No se autorice el presupuesto necesario para poder aumentar la cobertura del Programa.

Fuente: Elaboración propia

V. Evaluación del Monitoreo del Programa

V.1. Sistema de Indicadores de Monitoreo del Programa

Los componentes de alcance de indicadores manejados para este programa son de tres tipos: el padrón de beneficiarios, la cual es confiable pero existe la posibilidad de tener sesgos, los cuáles se dan en el proceso de captura de los datos que contienen información de los usuarios por parte de los funcionarios encargados. Asimismo, se tiene información obtenida en la aplicación de grupos focales y de las encuestas aplicadas, las mismas que se codificaron en formato excel, y posteriormente se vaciaron en tablas dinámicas para su posterior interpretación.

Cuadro 5.1.1

Matriz de Indicadores del Programa Apoyo a Niños en Educación Básica de la Delegación Benito Juárez

	Objetivo (Resumen Narrativo)	Indicador	Fórmula de Cálculo	Medios de Verificación	Supuestos
FIN	Estudiantes beneficiarios concluyen la educación básica.	Eficiencia Terminal	$\left(\frac{\text{Número de beneficiarios que concluyen la educación básica}}{\text{Número de beneficiarios}} \right) * 100$	Estadísticas Básicas del Sistema Educativo Nacional del inicio y fin de cursos del INEGI	La permanencia escolar contribuye a la conclusión de la educación básica.

PROPÓSITO	Permanencia Escolar	Número de beneficiarios que no dejaron la escuela	(Número de beneficiarios que no dejen la escuela / Número de beneficiarios) *100	Encuestas a los beneficiarios	La familia no requiere complementar ingresos con el trabajo infantil, por lo que el menor permanece en la escuela.
COMPONENTES	Apoyo económico	Monto presupuestal económico	Monto presupuestal autorizado/monto ejercido)*100	Reporte trimestral de avance físico presupuestal.	La familia del beneficiario al recibir apoyo económico y alimentación no requiere complementar ingresos con el trabajo infantil.
	Apoyo alimenticio	Número de despendas	Monto presupuestal autorizado/monto ejercido)*100	Monto ejercido en especie.	
ACTIVIDADES	50 becas otorgadas	Número de becas otorgadas	(Número de apoyos otorgados en el periodo t / Número total de beneficiarios en el periodo t) *100	Padrón de beneficiarios	La familia del beneficiario recibe beca, despensa y consulta médica
	Dotación de 50 despendas	Número de despendas entregadas	(Número de apoyos otorgados en el periodo t / Número total de beneficiarios en el periodo t) *100		
	Consultas CASE	Número de consultas a los beneficiarios	(Número de consultas a los beneficiarios/ Número total de beneficiarios) *100	Informe de consultas medica de la Dirección de Servicios Medico y Sociales	

Fuente: Elaboración propia

V.2 Valoración de la Consistencia del Sistema de Indicadores.

Los indicadores que nos permiten evaluar el logro de los objetivos, metas esperadas, así como del diseño, operación e impacto se conocieron mediante la realización de encuestas de satisfacción. Dichas encuestas miden el grado de satisfacción a beneficiarios, se plantean como mecanismos de retroalimentación para el programa, en el mismo sentido, se necesitan hacer ajustes con respecto a los tiempos reales de entrega de apoyos, pudiendo contribuir a conocer en qué parte del proceso existen las problemáticas que pueden estar generando la tardanza o falta en el otorgamiento.

Las preguntas realizadas en cada encuesta están pensadas para obtener la información contenida en la matriz de indicadores, que a su vez nos lleva a conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios con respecto al diseño, operación y resultado final del programa. Dichos indicadores se encuentran concatenados con los objetivos y metas del programa, siendo estos suficientes, pues permite saber la percepción de los beneficiarios respecto al programa, asimismo, notar si es un factor que permita mejorar las condiciones de vida de cada beneficiario; y por último conocer las deficiencias del programa para poder obtener puntos de mejora.

Por otro lado, se encontró que son claros y precisos para la mayoría de los beneficiarios encuestados, sin embargo, también obtuvimos algunas encuestas que no fueron contestadas de acuerdo a lo solicitado, sin que ello sea tomado como un sesgo, pues dicha encuestas no se contemplaron en el análisis e interpretación de los resultados. Esto sin omitir que se debe tener mayor cuidado con respecto al llenado de la encuesta.

V.3 Mecanismos de Seguimiento de Indicadores

De acuerdo a lo establecido en las Reglas de Operación de los Programas Sociales ejecutados por esta Delegación para el ejercicio fiscal 2014, y con fundamento en el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, se instruyó que la metodología e instrumentos de evaluación cuantitativa y cualitativa empleados para la construcción de los indicadores de este programa se realizó mediante base de datos, grupos focales y encuestas de satisfacción, las mismas que fueron diseñadas para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios; teniendo como parámetros , tener 8.5 de promedio de calificación como mínimo para acceder al apoyo que ofrece este programa.

En lo relacionado con la base de datos, esta fue elaborada con la información de todos los casos que fueron atendidos por los trabajadores sociales, en el área de Servicios Sociales, referentes a las solicitudes de incorporación a este programa, esta información fue proporcionada por los solicitantes y capturada en las Cédulas de Características Económicas; la base es confiable, con salvedades de algún error en la captura por parte del trabajador social o al momento de elaborar la base de datos.

Por otra parte, para tener mayores instrumentos de evaluación del programa, se llevó a cabo un grupo focal integrado con el 24% del padrón de beneficiarios, padres o tutores, para realizar una sesión grupal con modalidad de entrevista abierta y estructurada para conocer las condiciones en que se encuentran las familias al ingresar al programa social, los significados asociados a este hecho y la percepción en cuanto al efecto del apoyo en su calidad de vida.

En lo que concierne a las encuestas de satisfacción de los beneficiarios, éstas se aplicaron en cada ministración del apoyo, es decir, en tres ocasiones, lo que permitió conocer la percepción del beneficiario antes de tener la primera entrega del apoyo, durante y una vez utilizado casi el total del apoyo; el diseño de las encuestas varió un poco, conduciendo a cada encuesta de acuerdo a la información sobre la que se robustecería en cada etapa; en la primera encuesta se tomó como grupo muestra a 40 padres de beneficiarios (80%) de este programa; la encuesta constó de 23 preguntas; estas preguntas fueron pensadas para obtener en primer lugar los datos básicos del beneficiario, esto es programa al que pertenece, sexo, edad, ocupación y colonia; después saber su percepción respecto a la operación del programa, esto es la eficacia de la difusión utilizada por la Delegación, dificultades percibidas por el beneficiario y tiempo de espera, así como el trato del personal operativo; en un tercer ámbito, su opinión respecto al diseño, esto referente a lo útil del apoyo y propuestas de mejora.

La segunda encuesta se aplicó a 23 padres de beneficiarios (46%), se redujo el grupo muestra debido a que fue más complicada esta aplicación que la anterior toda vez que los beneficiarios se presentaron de manera muy esporádica; pero con este porcentaje fue suficiente para obtener la muestra representativa que contienen la variabilidad de interés en este tema. Los tópicos que se utilizaron en este cuestionario en primer lugar fueron para la obtención de los datos del beneficiario: programa social al que pertenece, sexo y edad; en segundo lugar se buscó saber si una vez utilizada la primera parte del recurso, éste ha servido para los objetivos a corto plazo perseguidos por el programa, es decir, si lo consideran suficiente, en qué se gasta, quienes se benefician y si contribuye a una mejora en la calidad de vida; un tercer apartado fue las aportaciones del beneficiario para el programa, es decir, quejas y propuestas de mejora; y por último la percepción del beneficiario en relación a la operación del programa, con respecto a la atención por parte del personal involucrado en el desarrollo operativo.

La encuesta final se aplicó a 17 padres de beneficiarios (34%); esta muestra se redujo debido a que se aplicó bajo las mismas circunstancias que la segunda. Se integró por 21 reactivos y los puntos sobre los que fue elaborada son los siguientes: datos del beneficiario (programa social al que pertenece, sexo, edad); otro para conocer su percepción con respecto al trato brindado por el personal; un tercer tópico que fue de interés para esta encuesta fue la opinión del beneficiario con respecto al apoyo que se entrega en el programa, es decir, si es suficiente, en qué se gasta, cuantos y quienes se benefician del mismo, así como saber si ha sido un factor de cambio en su vida; por último se incluyeron las propuestas de mejora para el programa.

El diseño de las encuestas retomó reactivos utilizados en la encuesta utilizada para la Evaluación Interna anterior, para poder hacer un análisis comparativo. En las tres encuestas se pidió calificar la difusión y la atención con la intención de poder medir si existen variaciones de opiniones de los beneficiarios entre una entrega y otra, y en su caso poder analizar porque se presentan éstas.

A continuación se presentan las últimas 16 preguntas que integraron la encuesta, pues de los 23 reactivos ya mencionados, 7 fueron para conocer sus datos generales demográficos:

- ¿Cuál fue el medio por el cual se enteró de la convocatoria del Programa,
- ¿Se enfrentó con algún problema para ingresar su solicitud al Programa?,
- ¿A cuál problema se enfrentó?,
- ¿Le realizaron una visita domiciliaria?,
- ¿Tuvo algún problema con el personal que visitó su casa?,
- ¿Cuál problema tuvo con el personal?,
- ¿Cuánto tiempo pasó desde que realizó la solicitud de ingreso al programa hasta que recibió el primer apoyo?,
- ¿Considera suficiente el apoyo que la Delegación le otorga?,
- ¿Por qué considera suficiente el apoyo?,
- ¿Ha realizado alguna queja o propuesta de mejora ante la Delegación con respecto al programa del que es beneficiario?,
- ¿Cuál queja o propuesta ha realizado?,
- En una escala del 0 al 5, en donde 0 es la menor calificación y 5 la mayor, ¿Qué calificación otorga a la difusión del programa?,
- En una escala del 0 al 5, en donde 0 es la menor calificación y 5 la mayor, ¿Qué calificación otorga a atención por parte del personal de CESAC?,
- En una escala del 0 al 5, en donde 0 es la menor calificación y 5 la mayor, ¿Qué calificación otorga a atención por parte del personal de trabajo social que realiza las entrevistas y aplica la Cédula de Características Socioeconómicas?,
- En una escala del 0 al 5, en donde 0 es la menor calificación y 5 la mayor, ¿Qué calificación otorga a atención por parte del personal directivo de la Delegación?,
- En una escala del 0 al 5, en donde 0 es la menor calificación y 5 la mayor, ¿Qué calificación otorga a la atención por parte del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación?.

V. 4 Principales Resultados del Programa

Resultados del análisis de la base de datos de beneficiarios

De acuerdo a la información obtenida del padrón de beneficiarios de este programa tenemos que se benefició a 50 estudiantes de los cuales 31 son niñas y 19 son niños; de las niñas 3 pertenecen a preescolar por lo tanto no cuentan con promedio, otras 2 niñas cursaban nivel secundaria y acreditaron un promedio de 9.0 y 9.2 respectivamente; todas las demás pertenecen a algún grado de nivel primaria y en su mayoría acreditaron un promedio de 9.0 o mayor. En el caso de los niños, 3 de ellos se encontraban cursando preescolar, por lo que no contaron con promedio, los otros 7 cursaban algún grado de nivel primaria, acreditando un promedio de 9.0 o más.

Con respecto al padre o tutor que realizó el trámite del menor, 49 personas fue la madre del beneficiario y sólo un caso el trámite lo realizó el padre; de las mujeres que realizaron el trámite 20 están casadas, 2 divorciadas y todas las demás reportaron encontrarse solteras; sus edades se encuentran en un rango de 23 a 53 años, de las cuales el 46% se encuentran en un rango de edad de 30 a 39 años.

En cuanto a la escolaridad y ocupación de los padres, se observa que uno no cuenta con estudios, 8 cursaron algún nivel de primaria, 24 cursaron algún nivel de secundaria, 16 tienen preparatoria trunca o completa o alguna carrera técnica y 1 persona tiene licenciatura; 12 personas se dedican al hogar, 16 al comercio o ventas por catálogo; 19 son empleadas domésticas, 2 s son obreras y 1 cocinera.

Del total de los padres de familia de los beneficiarios, 29 son oriundos del Distrito Federal, el resto nacieron en algún estado de la República Mexicana como es el caso del Estado de México, Guerrero, Jalisco, Hidalgo, Oaxaca, entre otros. De estos últimos, los que menor tiempo tienen de residir en el Distrito Federal es de 4 y 6 años, los demás tienen más de 10 años. Asimismo, cuatro de ellos indicaron que cuentan con alguna identidad étnica.

Al momento de responder si cuentan con algún apoyo del gobierno, los solicitantes en su mayoría indicaron que “no”, salvo 6 casos que manifestaron contar también con el apoyo de niño talento, vales de útiles/ uniformes escolares y oportunidades.

En lo concerniente a la vivienda, se tiene que el 64% de los beneficiarios habitan en vivienda prestada, el 30% renta y el 6% vive en casa propia; en cuanto al tipo de vivienda, se observa que el 46% vive en departamento popular o vecindad; el 80% del total de los hogares es de mampostería y el resto es mixta; asimismo, tenemos que el 70% cuenta con 4 o más

servicios entre los que destaca drenaje, energía eléctrica y agua entubada. En lo que respecta al número de habitaciones por vivienda, el 58% indicó contar con 3 o 4 habitaciones; el 28% cuenta con 5 o 6 habitaciones; el 8% tiene 2 habitaciones; el 4% tiene 7 habitaciones, y una persona dijo tener 13 habitaciones.

En cuanto al ingreso familiar, el 34% percibe un ingreso mensual de entre \$1,000.00 y \$1,800.00, el 26% percibe un ingreso mensual en el intervalo entre \$2,000.00 y \$2,900.00 pesos, el 20% percibe un ingreso mensual de entre \$3,000.00 y \$3,943.00, disfrutando de este ingreso de 3 a 5 personas; el 18% percibe un ingreso mensual de \$4,000.00 a \$4,900.00, disfrutando de este ingreso de 1 a 5 personas; y por último, una familia percibe un ingreso mensual de \$5,493.14, disfrutando de este ingreso 5 personas.

Por último, en cuanto a la información obtenida en la base de datos, referente al tema de salud familiar, se desprende que aproximadamente el 70% de las familias no tienen algún miembro con enfermedad crónica o discapacidad; de los que informan tener un familiar con enfermedad crónica, la mayoría indicó que se trata de Diabetes. Del total de los beneficiarios, sólo 9 personas indicaron contar con seguridad social (IMSS); solo 2 caso indicaron tener un miembro de la familia con algún tipo de discapacidad.

Asimismo, la población beneficiaria realmente cubre el perfil buscado en la población objetivo, pues de acuerdo a su información económica, se trata de familias de bajos recurso, con estudiantes de alto aprovechamiento académico que en su mayoría es mayor a 9.

Resultados de las encuestas de satisfacción a beneficiarios

Como se ha descrito en el punto V.1. “Sistema de Indicadores de Monitoreo del Programa”, se aplicaron a los beneficiarios 3 encuestas de satisfacción, de las que se obtuvo la siguiente información:

Primera Encuesta.- La primera encuesta se aplicó al 80% de los beneficiarios de los que se presentan a continuación los resultados más importantes:

Cuadro 5.1.3 Escolaridad y edad.

Rango de edad	Kínder	Primaria	Secundaria	No sabe o no contestó	Total
De 1 a 17 años	2	13	3	1	19
De 18 a 29 años		1			1
De 30 a 49 años		5	1		6
De 50 a 69 años		1			1
No sabe o no contestó	1	10	1	1	13
Total general	3	30	5	2	40

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2013.

El indicador anterior, nos demuestra que el diseño del programa está dirigido a estudiantes de educación básica, los cuales son preescolar, primaria y secundaria, pero dentro de sus requisitos solicita que se acredite un promedio mínimo de 8.5, pero se observa que no se tomaron en cuenta criterios para los niños de preescolar pues pueden acreditar promedio y no se tiene certeza de cuál fue el criterio para dar el apoyo a los beneficiarios con éstas características.

Cuadro 5.1.4 Edad y Sexo

Rango de edad	Femenino	Masculino	No sabe o no contestó	Total General
De 1 a 17 años	8	9	2	19
De 18 a 29 años		1		1
De 30 a 49 años	1	2	3	6
De 50 a 69 años			1	1
No sabe o no contestó	4		9	13
Total general	13	12	15	40

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2013.

En el cuadro anterior se puede apreciar que los reactivos de edad y sexo no fueron muy claros, pues los padres que contestaron no entendieron a quienes se refería, si al padre o al menor, por lo que solo resulta válida la información de los rangos de 1 a 17 años de edad. Y queda pendiente hacer la corrección correspondiente al ser más claro con la pregunta en futuras aplicaciones de encuestas.

Por otra parte, los encuestados nos indican que sus principales ocupaciones son las que se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro 5.1.5 Ocupación el padre.

Ocupación	No. de personas
Ama de casa	13
Asistente educativo	1
Comerciante	4
Desempleado	1
Empleada domestica	5
Empleado	2
Estudiante	2
Hogar	4
No sabe o no contestó	1
Trabajador por cuenta propia	7
Total general	40

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2013.

Asimismo, en el cuadro 5.4.6, se observa que las colonias en donde residen los beneficiarios, son las siguientes:

Cuadro 5.4.6 Colonias

Colonias	No. de beneficiarios
Álamos	1
Américas Unidas	1
Del Carmen	2
Del Valle	2
Independencia	6
Miravalle	1
Moderna	2
Napoles	1
Narvarte	1
Nativitas	5
Niños Héros de Chapultepec	1
No sabe o no contestó	2
Nonoalco Mixcoac	1
Portales	5
Portales norte	1
Portales oriente	1
Portales sur	1
Postal	1
San Simón Ticumac	2
Santa Cruz Atoyac	3
Total General	40

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2013.

Otro tema que interesaba evaluar fue la operatividad del programa, y con respecto a la difusión, los encuestados respondieron indicando que se enteraron del programa a través de los medios que se señalan a continuación en el cuadro

Cuadro 5.4.7 Difusión del programa

Medio de difusión	Personas que se enteraron por este medio
Carteles, volantes, mantas, posters	18
Delegación (CASE, visita al inmueble, CESAC, etc.)	1
Gaceta Oficial	2
Internet, redes	1
Vecino(a)/ Familiar	18
Total general	40

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2013.

De esto observamos que la mayoría manifestaron haberse enterado por la publicidad emitida por la Delegación, así como por un vecino o familiar, lo cual es un indicador de que la publicidad de la delegación es mínima, pero se debe tratar de incrementar, para así poder llegar a la población objetivo.

En referencia a la existencia de algún problema o percance para acceder al programa, un 99 % contestaron que “no”, a excepción de un caso que no supo o no contestó.

Continuando con las preguntas referentes a la visita domiciliaria, todos los encuestados contestaron que “Sí” se realizó, a excepción de uno que no supo o no contestó; de los que manifestaron haber recibido la visita domiciliaria, todos indicaron que no tuvieron problema alguno con el personal que los visitó; cabe mencionar que la persona que no contestó se trata del papá de un niño, que no tiene mucha información pues después de dejar su solicitud él ya no estuvo presente en la parte posterior del proceso, sin embargo, sí se le realizó la visita.

Con respecto al tiempo que tardó en llegar la primera ministración del apoyo, las personas contestaron lo mostrado en el siguiente cuadro:

Cuadro 5.4.8 Tiempo transcurrido desde la solicitud hasta la entrega del apoyo.

Meses transcurridos	No. de personas
1	3
2	3
3	7
4	8
5	16
8	1
No sabe o no contestó	2

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2013.

En relación a la suficiencia del apoyo, el 42.5% de los encuestados consideran que “sí” es suficiente el apoyo otorgado, el 30% dijeron que “no” y el 27.5% no supo o no contestó. De los que dijeron que no era suficiente, las razones que expusieron para fundamentar la razón de su dicho, fueron las siguientes:

Cuadro 5.4.9 Razones por las que los beneficiarios no consideran suficiente el apoyo.

Causas	No. de personas
Debería ser por hijo	4
Desconozco el monto	2
Es insuficiente	4
Es insuficiente para personas con discapacidad	1
Los precios suben diario	1
Total general	12

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2013.

Sobre la participación de los beneficiarios con respecto a quejas, sugerencias o comentarios, obtuvimos la siguiente información: 36 personas indicaron que no han realizado alguna queja, una persona dijo que “Sí” realizó una queja o propuesta de mejora y 3 no supieron o no contestaron; la persona que indicó que sí realizó una queja o propuesta de mejora, señaló que consistió en tener una “mayor eficiencia”.

Por último de esta encuesta, en lo referente a la calificación que los beneficiarios otorgan a cada uno los aspectos indicados en el cuadro 5.4.10 del programa, se tiene lo siguiente:

Cuadro 5.4.10 Aspectos calificados del programa

Aspectos del programa	Bien	Excelente	Mal	Muy bien	Muy mal	Pésimo	No sabe o no contestó	Total
Difusión del Programa	6	19	7	5	1	2		40
Atención por parte del personal del CESAC	2	27	2	8		1		40
Atención por parte del personal de trabajo social	2	31		7				40
Atención por parte del personal directivo	6	16	3	11	1	2	1	40
Atención por parte del personal que entrega los apoyos	2	17	2	13	1	2	3	40

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2013.

Como se puede notar en las líneas anteriores, la primera encuesta se realizó a un grupo muestra, pues por la dinámica de tanto de las autoridades delegacionales como por la dinámica de cada beneficiario, era complicado lograr organizar a la gente en un mismo lugar y espacio. Sin embargo, dicha muestra fue suficiente y metodológicamente correcta para la obtención de un panorama sobre la opinión de los mismos con respecto al programa. Sin embargo, cabe resaltar que el diseño de esta encuesta contiene ciertas deficiencias pues el número de personas que no contestaron todas las preguntas, lo que lleva a pensar que no se trabajó bien con el planteamiento del reactivo; asimismo, se observa que existió mucha confusión en cuanto a la información de datos personales, pues lo encuestados no sabían si contestar por ellos o por el menor.

Segunda encuesta.- Esta encuesta fue realizada al 46% de los padres de los beneficiarios, es decir 23 del total de padrón, el cuestionario se integró por 19 reactivos como se transcriben a continuación:

- Programa del cual es beneficiario,
- Indique su sexo,
- Indique su edad,
- ¿Cuánto tiempo pasó en meses, desde el primero hasta el presente apoyo?,
- ¿Tuvo algún problema para acudir a recibir el presente apoyo?,
- En caso afirmativo, ¿cuál fue el problema que tuvo que enfrentar para venir a recibir el presente apoyo?,
- ¿Considera suficiente el beneficio proporcionado por la Delegación?,
- Aparte del beneficio, marque cuáles personas más considera que en su hogar se benefician con el apoyo
- ¿Qué compra habitualmente con el recurso económico proporcionado por la Delegación?,
- Considera que el Programa contribuye con una mejora en su calidad de vida?,
- ¿Usted o alguno de los integrantes de su hogar se han incorporado a alguna actividad cultural, deportiva y/o social de la Delegación?,
- ¿Ha realizado alguna queja o propuesta de mejora ante la Delegación con respecto al programa del que es beneficiario?,
- En caso afirmativo, ¿Cuál queja o propuesta de mejora ha realizado?,
- Si estuviera en sus manos ¿Qué propondría para mejorar el programa?,
- Indique que calificación le otorgaría a:
- Difusión del programa,
- Atención por parte del personal del CESAC,
- Atención por parte del personal de Trabajo Social que realiza las entrevistas y aplica la Cédula de Características Socioeconómicas,

- Atención por parte del personal directivo de la Delegación,
- Atención del personal que entrega los apoyos.

Los resultados más importantes que arrojó esta encuesta son los siguientes:

Sobre el tiempo que transcurrió entre la primera ministración entregada a la segunda, se tiene que los beneficiarios indicaron lo que se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 5.4.12 Cuánto tiempo pasó de la primera entrega del apoyo a la segunda.

Tiempo transcurrido	Total
De 2.5 a 4 meses	9
De 4.5 a 6 meses	2
De 7 a 12 meses	5
Igual o menor a 2 meses	5
No sabe o no contestó	2
Total general	23

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2013.

El tiempo entre una entre y otra ministración aproximadamente fue de dos meses, pero los beneficiarios se presentaron a recogerlo paulatinamente, por lo que se entiende que esta respuesta oscile de dos a cuatro meses; pero en ningún caso pudo exceder de 4 meses, por lo que aquí se observa que se están teniendo errores de comunicación entre las autoridades delegacionales y los beneficiarios, pues queda pendiente establecer un calendario que permita tener mayor certidumbre al respecto.

En los conducente a la existencia o no de problemas, se obtuvo los siguientes resultados: 20 personas señalaron que “No” tuvieron algún problema para acudir a recibir el apoyo; 2 personas indicaron que “Sí” y una no supo o no respondió. Las personas que dijeron que “Sí” tuvieron un problema manifestaron que “no indican qué documentos se requieren” y “no avisaron de que se entregaría el apoyo”; de estos argumentos las áreas responsables de proporcionar esta información a los beneficiarios son el área que entrega el apoyo económico y el área que entregó el apoyo en especie, es decir, la Dirección de Finanzas y la Dirección General de Desarrollo Social.

En lo referente a si ellos consideran que el apoyo otorgado es suficiente o no, se tiene que 13 personas expusieron que “sí” consideran suficiente el beneficio proporcionado y 10 dijeron que “No”. Aquí se reconoce que en este apartado no se tuvo la atención de incluir en el cuestionario una pregunta referida al ¿Por qué no se considera suficiente el apoyo?, cuestión que se tomará en cuenta para procesos posteriores.

De acuerdo al reactivo referido a impacto que tiene el programa con respecto a quienes son los beneficiarios finales de estos apoyos, se tiene la información siguiente:

Cuadro 5.4.13 Qué personas se benefician con el apoyo

Personas que se benefician	No. de personas
Hijo	12
Madre	4
No sabe o no contestó	5
Padre	2
Total general	23

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2013.

En atención a la información proporcionada en el reactivo enfocado a conocer el destino del apoyo económico recibido, se obtuvo lo siguiente:

Cuadro 5.4.14 Qué compran habitualmente con el recurso proporcionado

Artículos	No. personas
Alimentos	3
Alimentos y calzado	1
Alimentos y pago de servicios	1
Alimentos y uniformes	1
Calzado y medicamentos	1
Calzado y vestido	1
Calzado, gastos y uniformes	1
Gastos escolares	2
Gastos escolares, calzado y vestido	2
Gastos personales	1
Hogar	1
Lentes, calzado y vestido	1
Material escolar	3
Necesidades del beneficiario	3
Productos de primera necesidad	1
Total general	23

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2013.

De la información anterior observamos que el programa cumple con sus objetivos, ya que la muestra encuestada manifestó utilizarlo para alimentos y gastos escolares, lo cual atiende al objetivo de salvaguardar el derecho alimentario y con ello, buscar la permanencia escolar.

Referente a la cuestión de cómo contribuye el programa en su calidad de vida, se desprende que 22 personas manifestaron que contribuye con una mejora en su calidad de vida, sólo una persona señaló que no. En este apartado no se incluye una pregunta del por qué sí o por qué no se considera esto.

Se realizó una pregunta con el fin de saber si existía un beneficiario que se integró a las actividades tanto deportivas como culturales que ofrece la delegación, teniendo como resultado que el 52% de los encuestados señalan que sí se integraron a alguna actividad cultural, deportiva y/o social de la Delegación; el 47% aproximadamente indicó que no se han integrado. Cabe señalar en este apartado, que a cada beneficiario se le hizo entrega de un carnet, el cual incluía atención médica, 12 clases de una actividad cultural y 12 clases de una actividad deportiva. El resultado aquí nos indica que más de la mitad de los beneficiarios ya habían hecho uso del carnet, y eso se puede considerar un avance pues son acciones que se propusieron en la evaluación 2012 y para 2013 se tuvieron buenos resultados.

En lo relativo a las quejas o propuesta de mejora hechas por los beneficiarios, se tiene que 22 personas dijeron que “No” han realizado quejas ni propuestas; sólo una persona indicó que “Sí” lo ha hecho; pero al solicitar que en caso afirmativo expusieran cuál, cuatro encuestados respondieron lo siguiente: “Las despensas cada vez traen menos y el apoyo es insuficiente”, “que por darle mayor apoyo al programa de madres solas le redujeron el apoyo a niños en educación básica es injusto”, “renovar el programa y menos trámites” y “seguridad en las calles”. Cabe mencionar que la disminución del número de apoyos sobre educación básica se debió prácticamente a que hubo una reducción del presupuesto delegacional para el 2013.

Con respecto a las propuestas de mejora que se les pidió nos hicieran saber, se tienen las que se muestran a continuación:

Cuadro 5.4.15 Propuestas de mejora

Propuestas de mejora	No. personas
Apoyo por mes y más actividades deportivas	1
El apoyo que están brindando es bueno pero no llega a toda la gente	1
Está bien el programa	1
Más apoyo económico	3
Más apoyo económico y despensa	1
Más apoyo económico y por mes	1

No nos hagan dar muchas vueltas	1
No sabe o no contestó	12
Todo está bien	2
Total General	23

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2013.

De la información del cuadro anterior, se deben tomar en cuenta todas las propuestas vertidas, y en su momento tratar de incorporarlas en el programa; por otra parte, se observa que el número que no sabe o no contestó a esta pregunta es muy alto, por lo que se debe buscar incentivar a las personas para que hagan propuestas pues esto va a dar una mayor calidad al programa.

Por último de esta encuesta, en lo referente a la calificación que los beneficiarios otorgan a cada uno los aspectos indicados en el cuadro 5.4.16 del programa, se tiene lo siguiente:

Cuadro 5.4.16 Calificación de los aspectos del Programa

Aspectos del Programa	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Excelente	No supo o no contestó	Total
La difusión del programa		1	6	11	5		
La atención por parte del personal del CESAC			2	13	8		
La atención por parte del personal de trabajo social	1		2	11	9		
La atención del personal Directivo			6	12	4	1	
La atención del personal que entrega los apoyos			5	12	6		

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2013.

Encuesta Final.- La encuesta final se aplicó al 34% de los beneficiarios y se integró por 21 reactivos que fueron los siguientes:

- Marque con una "X" de que programa social es usted beneficiario,
- Sexo del Beneficiario,
- Edad del beneficiario,
- Indique que calificación le otorgaría a:
- La difusión del programa social,
- La atención por parte del personal del CESAC,
- La atención por parte del personal de trabajo social que realiza las entrevistas y aplica la Cédula de Características Económicas,
- La atención del personal directivo de la Delegación,
- La atención del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación,
- Si es su tercera entrega del apoyo, indique ¿Cuánto tiempo pasó desde la segunda entrega hasta el día de hoy?,
- ¿Considera suficiente el beneficio otorgado por el programa social del cual es usted beneficiario?,
- ¿Por qué?,
- En el año 2012 ¿Recibió algún apoyo económico de un programa social?,
- ¿De qué programa?,
- Indique el número de personas que se benefician con el apoyo,
- Señale quienes son,
- ¿En qué utilizará el recurso proporcionado por el programa social?,
- ¿Considera que el programa social del cual es usted beneficiario ha sido un factor de cambio en su forma de vida?,
- ¿Por qué?,
- ¿Qué propone para mejorar el Programa Social del cual es usted beneficiario?,
- ¿Para el 2014, solicitará nuevamente su incorporación al Programa Social del cual es beneficiario?,
- ¿Por qué?

Sobre la difusión del Programa, la atención por parte del personal del CESAC, de trabajo social en el llenado, entrevistas y visitas domiciliarias, así como el personal directivo y funcionarios que entregan el recurso se obtuvieron los siguientes resultados:

Cuadro 5.4.18 Difusión del Programa

Calificación	Total general
Bien	7
Excelente	4
Muy Mal	1
Regular	5
Total General	17

Fuente: Encuesta Final de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2013

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta final sobre la calificación que se le otorgó a la difusión del programa el 41.16% de los encuestados le otorga una calificación de bien y el 23.52% otorga la calificación Excelente y sumando ambas calificaciones el 64.68% están satisfechos con ello.

Cuadro 5.4.19 Calificación al CESAC.

Calificación	Total general.
Bien	9
Excelente	6
Regular	2
Total General	17

Fuente: Encuesta Final de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2013

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta final sobre las calificación que se le otorgó al CESAC, el 35.28% de los encuestados le otorga la calificación excelente y el 52.92% otorgó una calificación de bien, sumando ambas calificaciones el 88.20% de los encuestados, los cuales están satisfechos por la atención del personal del CESAC.

Cuadro 5.4.20 Calificación al Personal de Trabajo Social.

Calificación	Total
Bien	5
Excelente	9
Muy Mal	1
Regular	2
Total General.	17

Fuente: Encuesta Final de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2013

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta final sobre la calificación que se le dio al personal de trabajo social que realiza las entrevistas y aplica la Cédula de Características Económicas, el 52.92% de los encuestados otorgó una calificación de excelente y el 29.40% de bien, sumando ambas calificaciones el 82.32% de los encuestados están satisfechos por el servicio otorgado a cargo de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales.

Cuadro 5.4.21 Calificación al Personal Directivo de la Delegación.

Calificación	Total
Bien	8
Excelente	5
Muy Mal	1
Regular	3
Total General	17

Fuente: Encuesta Final de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2013

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta final sobre la calificación que se le otorgó al personal directivo de la Delegación el 47.04% de los encuestados indica "bien" y el 29.40% "excelente", sumando ambos porcentajes el 76.44% se da por satisfecho por la atención recibida.

Cuadro 5.4.22 Calificación del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación.

Calificación	Total
Bien	10
Excelente	3
Regular	4
Total General	17

Fuente: Encuesta Final de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2013

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta final sobre la calificación que se le otorgó al personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación el 58.88% de los encuestados indica la de bien y el 17.64% la de excelente, sumando ambos porcentajes el 76.52% da por satisfecho por la atención recibida.

Sobre el tiempo que transcurrió entre la primera ministración entregada a la segunda, se tiene que los beneficiarios indicaron lo que se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 5.4.23 Tiempo que pasó entre el segundo apoyo y el tercero.

Tiempo	Total
De 2.5 a 4 meses	3
De 7 a 12 meses	1
Igual o menor a 2 meses	12
No sabe o no contestó	1
Total General	17

Fuente: Encuesta Final de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2013

De acuerdo a los resultados obtenidos el 70.56% de los encuestados señalaron que el promedio entre la primera entrega y la segunda fue menor a 60 días; sin embargo un 17.64% indicó que fue mayor a 60 días pero menor a 120 días.

En lo referente a si ellos consideran que el apoyo otorgado es suficiente o no, se tiene, de acuerdo a los resultados obtenidos, que el 52.92% de los encuestados “no” consideran suficiente el beneficio otorgado por dicho programa social del cual es beneficiario y solamente el 41.16% “sí” están satisfecho con el apoyo otorgado.

Cuadro 5.4.24 Sí considera suficiente el beneficio otorgado.

Respuesta	Femenino	Masculino	No Sabe o no contestó	Total
NO	8	1	0	9
No sabe o no contestó	1	0	0	1
SÍ	3	3	1	7
Total General	12	4	0	17

Fuente: Encuesta Final de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2013

De acuerdo a los resultados obtenidos el 23.52% de los encuestados “No respondió” a este reactivo, sin embargo un poco más del 10% lo destinó en gastos relacionados a la escuela del menor que es beneficiario de este programa social, el restante (64.68%) argumentan diferentes conceptos en los que destinaron el apoyo recibido.

Cuadro 5.4.25 Artículos que se adquieren con el apoyo

Artículos	% de personas
Ayuda en Gastos Escolares	11.76
El costo de los útiles y uniformes aumenta y necesito ayuda para mis dos hijos	5.88
Es insuficiente	5.88
Es una ayuda que no tenía	5.88
Gasta uno bastante en uniformes y zapatos	5.88

Han subido las cosas y no alcanza	5.88
Los gastos son mayores y los niños ocupan más que las madres solteras	5.88
No sabe o no contestó	23.52
Podrían apoyar un poco más	5.88
Por necesidad	5.88
Por que lo redujeron	5.88
Pude pagar papelería y ropa interior	5.88
Se había dicho que era mensual, se aprovecharía más sobre todo en la entrada del ciclo escolar	5.88
Total General	99.96%

Fuente: Encuesta Final de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2013

De acuerdo a los **reactivos (14) y (15)** tenemos que aproximadamente el 52% indicó que los que disfrutan del ingreso son los hijos, los demás lo disfrutan entre los padres y los hijos.

En cuanto a que se utiliza el recurso (**reactivo 16**), los encuestados manifestaron que lo siguiente:

Cuadro 5.4.27 En que se utiliza el recurso

En qué se utilizó el apoyo	Número de personas
Alimentación y Educación	2
Alimentación, medicamentos y zapatos	1
Artículos personales	1
Educación	3
Educación y zapatos	3
Lentes, material de la escuela y uniformes	1
Manutención de los hijos	1
Necesidades básicas	1
No sabe o no contestó	2
Papelería y ropa interior	1
Vestido	1
Total general	17

Fuente: Encuesta Final de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2013.

En lo referente a los **reactivos (17) y (18)**, tenemos que 5 personas indicaron que el programa “No” ha sido un factor de cambio en su vida; una no supo o no contestó y 11 señalaron que “Sí”, de éstas últimas, manifestaron en general que sí porque les ayuda a cubrir los gastos y es una oportunidad para comprar productos básicos.

Reactivo (19).-De acuerdo a las propuestas de mejora hechas por los beneficiarios tenemos las siguientes:

Cuadro 5.4.28 Propuestas de mejora

Propuestas	No. de personas
Actividad física, despensas más completas y de mejor calidad	1
Apoyo mensual	1
Aumentar el monto	5
Es muy buen programa	1
La atención un poco más rápida y que no nos hagan esperar	1
Más atención y prontitud	1
Mayor difusión	1
Mayor difusión a las convocatorias y más organización	1
Mejorar la despensa	1
No sabe o no contestó	4
Total general	17

Fuente: Encuesta Final de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2013

Y por último, de los **reactivos (20) y (21)**, se obtuvo que el 88% dijo que sí va a solicitar el apoyo para el año 2014, sólo dos personas no contestaron; asimismo, expusieron que si lo solicitarán porque “es un apoyo que necesitan”.

Observaciones del indicador

Este indicador fue útil debido a que los beneficiarios pueden expresar su opinión respecto al programa, sin estar temeroso a que se tome represalias pues es anónimo; cabe señalar que se han encontrado algunas deficiencias en cuanto al planteamiento de los reactivos lo cual no permite tener una información 100% fidedigna, además de que algunos beneficiarios no responden con conciencia, pero lo realizado en 2013 es un buen intento para cada vez más hacer las cosas de la mejor manera.

Observamos, de acuerdo a lo manifestado por los padres de los beneficiarios que el programa cumple los propósitos para los que fue diseñado, pues vemos que el recurso se utiliza para cubrir en su mayoría los gastos escolares, y se ayuda de gran manera con los alimentos de las familias.

Resultados del grupo focal.

Como se indicó en párrafos anteriores, el grupo focal se integró por 12 personas, quienes son madres de los beneficiarios y fueron elegidas al azar. Dicho grupo se llevó a cabo bajo las siguientes categorías de análisis:

- 1.- Percepción de vulnerabilidad,
- 2.- Percepción de necesidades,
- 3.- Percepción de prioridades,
- 4.- Percepción del riesgo,
- 5.- Resolución de problemas,
- 6.- Estrategias de afrontamiento,
- 7.- Satisfacción,
- 8.- Eficiencia/eficacia del programa,
- 9.- Trato del personal,
- 10.- Percepción/proyección del futuro.

De acuerdo a lo exteriorizado por los participantes en relación a las categorías anteriores, los resultados fueron los siguientes:

1. Percepción de vulnerabilidad. Se registraron en todos los casos que ésta se encuentra ligada a cuestiones de salud que de alguna manera han incapacitado para el trabajo al jefe de familia;
2. Percepción de necesidades. Sus necesidades giran en torno a las básicas como son los alimentos, el vestido, la vivienda y por supuesto la educación de sus hijos, pues comentan, no hay mejor herencia que esa;
3. Percepción de prioridades. Aunque el tema de la alimentación resulta ser prioritario incluso sobre la educación, ésta última también tiene un lugar de suma importancia, en tanto, el primero esté cubierto. Para lo cual, resaltan la despensa y consideran que también ha contribuido con el desarrollo no solo del menor que estudia, sino de la familia en general.
4. Percepción del riesgo. La percepción de la gente con respecto al riesgo está referido a las condiciones de salud, desempleo, muertes del cónyuge, enfermedad del hijo, así como de redes sociales de apoyo débiles o inexistentes.
5. Resolución de problemas. Se observa una respuesta de deslinde, es decir, se piensa en la resolución del hoy, cubrir las necesidades de los hijos hasta nivel de escolaridad que les permita posteriormente integrarse también al ambiente laboral, ya sea para contribuir al ingreso familiar o como un “pendiente” menos.
6. Estrategias de afrontamiento. Se recurre a redes sociales débiles pero que representan un apoyo, a programas sociales como este, la actividad económica informal como base o complemento de ingreso e incorporación al ámbito laboral de los hijos mayores en algunos casos.
7. Satisfacción. Se evalúa positivamente al programa por parte de todas las integrantes del grupo.
8. Eficiencia/eficacia del programa. Se le adhieren categorías de “salvamento”, “apoyo para sobrevivir”. Se solicitan talleres que preparen para oficios. Y se pide que las actividades que se dan como parte del programa (la cultural y la deportiva) no sea sólo por un número limitado de clases, ya que al terminarse, no cuentan con la posibilidad económica de pagar las mensualidades de dichas actividades, quedando trunca la actividad elegida y que, en voz de los participantes proporcionan un elemento de “autoayuda” para sus hijos.
9. Trato del personal. Se evalúa positivamente el trato en el caso del personal relacionado con el programa directamente. En el caso de los encargados de casas de cultura y deportivos, la actitud es déspota y no cuentan con la información acerca del apoyo ligado al programa, razón por la cual les niegan el servicio, desconociendo incluso el carnet proporcionado por la delegación.

10. Percepción/proyección del futuro. Se proyecta con conceptos como “incierto”, “difícil”, “limitado” entre otros. Por lo expuesto anteriormente, se presentan las siguientes recomendaciones.

Cuadro 5.4.1 Recomendaciones

Categoría	Resultado	Recomendación
Percepción de vulnerabilidad	Relacionado con eventos de salud, muerte y desempleo	Realizar invitaciones a talleres de autoestima, autonomía y asertividad
Percepción de necesidades	Relacionado con la no cobertura de las necesidades básicas	Talleres y revisión de contenido de despensas y la periodicidad con que se entregan
Percepción de prioridades	La cobertura de alimentación y vivienda	Talleres
Percepción del riesgo	Temor a la orfandad del menor y estudios truncos	Talleres en conjunto con escuelas públicas de procedencia
Resolución de problemas	A corto plazo	Talleres
Estrategias de afrontamiento	Incluye apoyo de redes sociales débiles (en los casos que sí existen) y el autoempleo en la economía informal	Talleres
Satisfacción	Bien calificado	Continuar con encuestas de satisfacción
Eficiencia/eficacia del programa	Solicitud de programas de apoyo para el empleo y/o aprendizaje de oficios para el autoempleo	Continuar con encuestas de satisfacción
Trato del personal	Bien calificado	Continuar con encuestas de satisfacción
Percepción/proyección del futuro	Visiones catastróficas y negativas.	Como parte del apoyo, dar acceso a talleres de capacitación para el trabajo.
		Un carnet para el padre/madre del menor con acceso a los CDS para capacitarse en algún oficio que le permita desempeñarse en un empleo o autoempleo. Ya que el carnet es para el niño y aunque el beneficio es valorado, el tema ingreso queda sin opciones de resolución.

Fuente: Elaboración propia con resultados del grupo focal aplicado a los beneficiarios del programa

Observaciones del indicador

Este indicador resultó muy útil, pues es un contacto directo con las madres de los beneficiarios, quienes encontraron un espacio para expresar todas sus opiniones respecto al programa, y sobre el tema de la educación de sus menores. Y la riqueza de esta metodología es que podemos conocer más allá de las respuestas cerradas que se obtienen en las encuestas, por ello es que se tomó como un complemento.

V.5 Matriz FODA del Monitoreo del Programa

Cuadro 5.5.1

	Fortalezas	Debilidades
Interno	Son congruentes con los objetivos del programa.	Pueden existir algunos errores en la base de datos.
	Se cuenta con una base de datos	Incongruencia del programa entre la población objetivo: estudiantes de niveles preescolar, primaria y secundaria; con los requisitos pues solicitan acreditar promedio de 8.5 y los estudiantes de preescolar no pueden acreditarlo.
	Se realizó un grupo focal que permitió un contacto directo con los padres de los beneficiarios.	Los reactivos de las encuestas deben plantearse con mayor claridad para evitar confusión en las personas que lo responden.
	Se realizan encuestas de satisfacción a los beneficiarios.	Se observa que el diseño de la base de datos contiene apartados poco precisos.
	Las personas consideran al programa como un factor de mejora en su calidad de vida.	Muchos beneficiarios no proponen mejoras al programa
	Se complementó la información cuantitativa con la cualitativa al hacer uso de la metodología de grupo focal.	
	Oportunidades	Amenazas
Externo	Realizar encuestas a la ciudadanía en general para obtener así una opinión externa que ayude a nutrir el programa.	Errores en el momento de integrar la base de datos.
	Aumentar el número de apoyos para 2014.	
	Incluir las propuestas de mejora para tener un programa más eficiente.	La disposición de realizar de manera comprometida por parte de los funcionarios de todas las áreas que integran el proceso.
	Mejorar la atención en todos los aspectos calificados en el programa.	

Fuente: Elaboración propia

VI. Resultados de la Evaluación

VI.1. Conclusiones de la Evaluación (FODA General de la Evaluación)

De acuerdo a la información anterior, se concluye que el programa se encuentra diseñado de acuerdo a los objetivos planteados, y la operación se realiza de conformidad con lo establecido en las Reglas de Operación; de igual forma los mecanismos de evaluación fueron de gran utilidad ya que se obtuvo información de primera mano de la situación de las familias de los beneficiarios.

A pesar de lo anterior, se observan algunas deficiencias del programa, esto es en cuanto a la definición de su población objetivo, pues no se determina si se encuentra dirigido a todos los estudiantes de niveles de educación básica, lo que incluye preescolar, primaria y secundaria, o sólo se dirige a primaria y secundaria, esto de acuerdo a que dentro de sus requisitos incluye el comprobar un promedio de 8.5, lo cual ya no permite la igualdad de circunstancias de todos los participantes, pues los que cursan preescolar no pueden acreditar promedio.

En cuanto a la operación, de acuerdo a lo indicado en párrafos anteriores, no se cuenta con los recursos materiales y humanos suficientes para desarrollarla en un tiempo reducido y poder brindar una atención mejor a los interesados se debe fortalecer el trabajo del área de Servicios Sociales (Trabajo Social), que se encarga de realizar entrevistas y visitas domiciliarias, esto mediante el aumento del personal (recursos humanos), así como el aumento y sustitución de los recursos materiales, ya que no se puede dar un servicio de calidad sino se dispone de equipos de cómputo suficientes y con vida útil, y de vehículos para realizar las visitas domiciliarias en el menor tiempo posible.

Se debe tomar en cuenta que las visitas domiciliarias se deben establecer para todos en las Reglas de Operación, para que el trámite sea igual para todos y evitar los criterios subjetivos.

Asimismo se observa que cada solicitud pasa por muchas áreas antes de llegar con la que le va a dar el seguimiento, lo cual hace aún más tardía la respuesta a los solicitantes; también la entrega del apoyo no se hace conforme a lo establecido en las reglas de operación, lo que ocasionó la confusión de los beneficiarios en cuanto al monto del programa.

Por otra parte se observa que la cobertura del programa fue limitada, pues se tuvo una lista de espera que superó por mucho al padrón de beneficiarios, lo cual indica que el programa tiene como reto cubrir la demanda del programa a los habitantes de la Delegación Benito Juárez.

En cuanto al sistema de indicadores, se concluye que los mecanismos utilizados para evaluar el programa son de gran utilidad, quedando pendiente la mejora al diseño de cada uno, pues la base de datos podría hacerse con sistema y no capturada por el personal de trabajo social, ya que se observa que contiene errores; las encuestas también aportaron información muy importante de los beneficiarios, pues resultó un medio por el cual pudieron manifestar sus opiniones respecto al programa, y propuestas de mejora, cabe señalar que se debe mejorar el diseño en cuanto a que los reactivos sean claros para así obtener la información que se pretende.

También se observa respecto a los indicadores que la mayoría de los beneficiarios acreditaron tener un promedio de nueve o más, lo cual se podría tomar en cuenta para el programa, ya que se incentiva a que los estudiantes busquen obtener y mantener un promedio alto.

Por último, se observa que la participación tanto de los beneficiarios como de la ciudadanía en general es muy baja, ya que, por un lado, a pesar de que las Reglas de Operación lo mencionan, no se realizaron encuestas a la ciudadanía, por el otro se debe incentivar a todo aquel interesado en el tema, en realizar propuestas de mejora.

Cuadro 6.1.1 FODA General de la Evaluación.

	Fortalezas	Debilidades
Interno	Son congruentes los objetivos del Programa con el problema planteado.	Falta ampliar la cobertura.
	Es una forma complementaria de apoyo a los estudiantes de niveles básicos del D.F.	Falta contemplar otras formas de participación ciudadana. Cada solicitud pasa por muchas áreas antes de llegar con las operativas, lo cual retrasa el procedimiento.
	Se encuentra elaborado conforme a todos los ordenamientos legales establecidos en la materia, así como en los derechos sociales.	Se debe contemplar realizar las visitas domiciliarias de verificación en todos los casos, ya que dejarlo a consideración del trabajador social podría prestar a un juicio de valor totalmente subjetivo.
	La operación se realiza conforme a lo establecido en las Reglas de Operación.	Los recursos humanos en las áreas operativas son insuficientes, lo cual retrasa el proceso. No se cuenta con mobiliario y equipo suficiente y eficiente. Tales como escritorios, computadoras y vehículos.
	Toda solicitud realizada es atendida.	Se requiere mayor difusión del Programa e incentivar a la Ciudadanía a participar mediante de propuestas de mejora.
	Se cumplen las metas físicas señaladas en el Programa.	No se entrega el recurso de acuerdo a las ministraciones señaladas en las Reglas de Operación.
	Se da seguimiento a los beneficiarios.	No se realiza encuestas de satisfacción ciudadana.
	Se cuenta con una base de datos	Pueden existir algunos errores en la base de datos.
	Son congruentes con los objetivos del programa.	Incongruencia del programa entre la población objetivo: estudiantes de niveles preescolar, primaria y secundaria; con los requisitos pues solicitan acreditar promedio de 8.5 y los estudiantes de preescolar no pueden acreditarlo.
	Se realizó un grupo focal que permitió un contacto directo con los padres de los beneficiarios.	Los reactivos de las encuestas deben plantearse con mayor claridad para evitar confusión en las personas que lo responden.
	Se realizan encuestas de satisfacción a los beneficiarios.	Se observa que el diseño de la base de datos contiene apartados poco precisos.
	Las personas consideran al programa como un factor de mejora en su calidad de vida.	Muchos beneficiarios no proponen mejoras al programa. Incongruencia de información entre base de datos y grupo focal.

	Oportunidades	Amenazas
Externo	En base a los antecedentes que se tienen del programa, se pueden focalizar los sectores escolares que más necesitan el apoyo, y rediseñar el programa para estos; pues se desprende de las estadísticas que la mayor deserción escolar se presenta a nivel secundaria.	Las áreas involucradas externas a la Dirección de Cultura y ambas J.U.D., es decir CESAC y Finanzas, no se involucran activamente en el procedimiento
	El contacto directo con el ciudadano permite que este interactúe con el gobierno local para hacer propuestas de mejora al programa.	
	Realizar encuestas a la ciudadanía en general para obtener así una opinión externa que ayude a nutrir el programa.	El personal de las áreas que tiene contacto directo con la ciudadanía no les brinde un trato digno a todos los ciudadanos.
	Aumentar el promedio como incentivo a los estudiantes.	No se autorice el presupuesto necesario para poder aumentar la cobertura del Programa.
	Incluir las propuestas de mejora para tener un programa más eficiente.	La base de datos no cuente con información confiable.
	Mejorar la atención en todos los aspectos calificados en el programa.	No se incentive a los beneficiarios a dar propuestas de mejora.

Fuente: Elaboración Propia

VI.2. Medidas correctivas o de Reorientación Propuestas (Sugerencias y/o Recomendaciones)

Las medidas que se deben tomar en cuenta e implementar en los posteriores ejercicios presupuestales y en el programa son las siguientes:

En primer lugar se debe ampliar la cobertura del programa, ya que si la lista de espera rebasa por casi el triple al padrón de beneficiarios, habla mucho de la eficiencia del programa; en el mismo sentido, se tiene que delimitar la población objetivo a sólo estudiantes de primaria y secundaria, ya que dentro de los requisitos de acceso se pide acreditar un promedio mínimo, y los estudiantes de preescolar no se encuentran en posibilidades de acreditarlo, esto aunado a que de las estadísticas se observa que existe mayor deserción a nivel secundaria; asimismo, se debe aumentar el promedio de acceso a 9.0, ya que los beneficiarios lo presentaron en la mayoría de los casos; además de que es una forma de incentivo al menor para que obtenga y conserve un buen promedio.

Por otra parte se debe poner mayor atención a la participación ciudadana e incentivarla, tanto en propuestas de mejora por parte de los beneficiarios, así como de terceros interesados; asimismo, implementar la encuesta al ciudadano para tener una visión del programa desde el exterior.

Se debe agilizar el trámite, para que se entregue el recurso en el menor tiempo posible, por lo tanto se debe determinar en las Reglas de Operación que la solicitud de cada interesados entre por CESAC y pase inmediatamente a las áreas operativas que se van a encargar de darle el seguimiento a cada caso. En el mismo sentido, es prioritario fortalecer el trabajo del área de Servicios Sociales (Trabajo Social), que se encarga de realizar entrevistas y visitas domiciliarias, esto mediante el aumento del personal (recursos humanos), así como el aumento y sustitución de los recursos materiales, ya que no se puede dar un servicio de calidad sino se dispone de equipos de cómputo suficientes y con vida útil, y de vehículos para realizar las visitas domiciliarias en el menor tiempo posible. Asimismo, la operación del programa tiene que contemplar dentro de sus prioridades el entregar el recurso en un tiempo determinado, y que esta fecha sea del conocimiento de los beneficiarios, para que no queden en incertidumbre.

Es importante que en las Reglas de Operación se establezca que en todos los casos se realizará visita domiciliaria, sin salvedades, ya que así se deja en igualdad de circunstancias a todos los interesados, y no se presta a criterios subjetivos.

En cuanto a los mecanismos de evaluación del programa, se debe tener cuidado en contar con una base de datos eficiente, por lo que se debe instrumentar un sistema para que la información se capture automáticamente, lo cual reducirá el margen de error; por otra parte, buscar que el diseño de las encuestas sea más claro para quienes se les va a aplicar pues se observa confusión en los encuestados al responder.

VI.3 Cronograma de Seguimiento

Cuadro 6.4.1

Área de oportunidad identificada	Sugerencias y Recomendación	Áreas Encargadas de su instrumentación y Seguimiento	Plazo (Corto, Mediano o Largo)
Se tiene una lista de espera que casi triplica el padrón de beneficiarios.	Ampliar la cobertura del programa.	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Corto (Diciembre 2014)
La participación ciudadana es muy baja, solo se cuenta con la de los beneficiarios.	Implementar encuestas ciudadanas, e incentivar a los interesados a elaborar propuestas de mejora.	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Corto (Diciembre 2014)
El procedimiento se ve retrasado ya que cada solicitud pasa por muchas áreas antes de llegar con la que va a darle el seguimiento.	Establecer en las Reglas de Operación que cada solicitud pase directamente del área de ingreso (CESAC) a las áreas operativas J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales y la J.U.D. de Servicios Sociales.	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Corto (Diciembre 2014)
Las Reglas de Operación señalan que la visita domiciliaria se realizará en algunos casos, de acuerdo a un criterio subjetivo..	Contemplar la realización de las visitas domiciliarias en todos los casos sin excepción.	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Corto (Julio 2014)
Los recursos humanos en las áreas operativas son insuficientes, lo cual retrasa el proceso. No se cuenta con mobiliario y equipo suficiente y eficiente. Tales como escritorios, computadoras y vehículos.	Ampliar los recursos humanos para que la operación del programa sea más eficiente. Aumentar y sustituir los recursos materiales (mobiliario y equipos de cómputo) que se encuentran en mal estado o que ya no es funcional.	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Corto (Julio 2014)
No se entrega el recurso de acuerdo a las ministraciones señaladas en las Reglas de Operación.	Entregar el recurso en los tiempos estipulados en las Reglas de Operación.	Dirección de Finanzas.	Corto (Diciembre 2014)
La base de datos no es 100% fidedigna.	Crear un sistema que capture electrónicamente los datos recabados por los trabajadores sociales, para reducir los errores de la base de datos.	Dirección General de Desarrollo Social	Mediano (Marzo 2015)

Incongruencia del programa entre la población objetivo: estudiantes de niveles preescolar, primaria y secundaria; con los requisitos pues solicitan acreditar promedio de 8.5 y los estudiantes de preescolar no pueden acreditarlo.	Delimitar el programa a estudiantes de primaria y secundaria, quienes pueden acreditar promedio.	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Corto (Julio 2014)
De acuerdo a la base de datos, la mayoría de los beneficiarios acreditaron un promedio de 9.0 o mayor a éste.	Aumentar a 9.0 el promedio de requisito de acceso.	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Corto (Julio 2014)
Los reactivos de las encuestas deben plantearse con mayor claridad para evitar confusión en las personas que lo responden.	Diseñar las encuestas de manera clara para que se obtenga información precisa y confiable.	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Corto (Diciembre 2014)

Fuente Elaboración propia

VII. Referencias Documentales.

- DGPP-SEP (2010). Estadísticas continuas del formato 911
- (inicio y fin del ciclo escolar 2008/2009 e inicio del ciclo escolar 2009/2010). Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2010), Censo General de Población y Vivienda, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) México
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía Censo de Escuelas, Maestros y Alumnos de Educación Básica, INEGI, 2013.
- Evaluación PISA (Program for International Student Assessment) 2003, 2006 y 2009.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Desarrollo Social para el Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 23 de Mayo del 2000.
- Censo General de Población y Vivienda (2010), Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), México.
- Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018
- Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015
- Reglas de Operación de los Programas a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez. (2013), publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Bases de datos de los beneficiarios.
- Resultados del Grupo Focal.
- Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2013).
- Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2013).
- Encuesta Final de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2013).

REPORTE DE EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA SOCIAL “SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD”, EJECUTADO EN LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ EN EL AÑO 2013

II.1. Descripción del Objeto de Evaluación

El objetivo general del Programa consiste en brindar protección a las personas con discapacidad permanente para que gocen plenamente de los derechos inherentes a todo ser humano, por el sólo hecho de serlo. Toda política pública debe ocuparse en defender y/o proteger los Derechos Sociales y Humanos de las personas que padecen una discapacidad, en cualquiera de sus tipos (sensorial, física o motriz), para que puedan disfrutar de un bienestar integral, e involucrar a sus familias y a la sociedad en general en el reconocimiento de estos derechos con la finalidad de realizar su proyecto de vida.

Lo anterior, es necesario ya que este grupo social – en la mayoría de las ocasiones – es dependiente de algún familiar en los aspectos económicos y emocionales; además de que requieren cuidados necesarios para la supervivencia a su discapacidad entre ellos: la asistencia a las instituciones de salud, educativas (en su caso), recreativas, entre otras. Todo lo cual conlleva a gastos por parte de la familia; sin embargo, al no contar con el poder adquisitivo para cubrir aspectos básicos como la alimentación, la situación repercute en su salud y bienestar al interior y al exterior del hogar.

Es por ello que la Delegación Benito Juárez, opera el Programa Social “Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad Permanente”; el cual busca garantizar que las personas con discapacidad permanente residentes en la Demarcación gocen del pleno ejercicio de sus derechos y accedan a una vida digna, otorgando un apoyo económico a las personas que más lo necesitan, y con ello, atender sus requerimientos económicos básicos.

El programa consiste en un apoyo económico anual de \$6,600.00 (Seis Mil Seiscientos Pesos 00/100 M.N.), dividido en cuatro exhibiciones de \$1,650.00 (Mil Seiscientos Cincuenta Pesos 00/100 M.N.) cada una, a 200 personas con discapacidad permanente.

Las áreas encargadas de su operación son las siguientes: el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) en la recepción de solicitudes; la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales encargada de dar trámite a la solicitud, revisar documentos e integrar el padrón de beneficiarios; la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales (o área de Trabajo Social), encargada de generar las Cédulas de Características Económicas, base de datos y de realizar las visitas domiciliarias; ambas pertenecientes a la Dirección General de Desarrollo Social. Finalmente, la Dirección de Finanzas, encargada de hacer entrega del recurso a los beneficiarios.

II.2. Área Encargada de la Evaluación

El área encargada de realizar la evaluación Interna es la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, quien tiene las funciones operativas de realizar el llenado de Cédulas de Características Económicas y visitas domiciliarias, así como elaborar la base de datos; la persona que la realiza es la Licenciada Juana María Pedroza Casquera, quien es la titular del área, con formación profesional universitaria en la Licenciatura en Administración, egresada de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Por las atribuciones a su cargo no sólo se dedica a las tareas del monitoreo y evaluación del programa pues participa operativamente en él.

II.3. Parámetros y Metodología de la Evaluación

Para realizar la presente evaluación, se utilizaron diversas fuentes de información tanto de gabinete como de campo; en principio se hizo una investigación bibliográfica para entender la problemática de las personas con discapacidad, también se investigó con respecto a su número a nivel mundial y nacional, haciendo énfasis en la población que habita la Delegación Benito Juárez. Sumado a lo anterior, se realizaron encuestas de satisfacción a los beneficiarios, lo cual aportó información sustancial para conocer el resultado que tiene el programa en la población y su impacto directo.

Cuadro 2.1

Fuentes de Información

Fuente	Documento
Académica	Vaz Leal, Francisco J. y Cano Carrasco, María Ángeles (2009), Clasificación de las deficiencias, discapacidades y minusvalías, Facultad de Medicina de Badajoz, España.
Estadísticas	Censos Generales y conteos de Población y Vivienda del INEGI (2000, 2010) Secretaría de Salud, 2009.
Normativas	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)
	Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad y su Reglamento
	Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018
	Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015
	Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015

	Reglas de Operación de los Programas a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez. (2013), publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
Generadas por el Programa	Matriz de Indicadores
	Bases de datos de beneficiarios
	Expedientes de cada solicitud tramitada.
De campo (muestreo)	Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2013)
	Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2013)
	Encuesta Final de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2013)

Fuente: Elaboración Propia

La evaluación retomó la experiencia de evaluaciones pasadas respecto a diversos aspectos, entre ellos el diseño y aplicación de encuestas de satisfacción, la elaboración y depuración de la base de datos y la interpretación de resultados. A partir de dicho conocimiento se logró tener un mejor proceso para el año evaluado, que inició desde la integración del expediente, hasta la publicación del presente documento.

Cuadro 2.2
Ruta Crítica del Proceso de Evaluación

Actividad	Fechas en que se lleva a cabo
Integración de Expediente y Elaboración de Base de Datos	11/03/13 - 31/07/13
Reunión de planeación para aplicación de la Primera Encuesta de Evaluación	22/08/13
Aplicación de la Primera Encuestas de Evaluación	30/08/13
1era. Capacitación para captura y codificación de la Primera Encuesta	10/09/13
2nda. Capacitación para captura y codificación de la Primera Encuesta	19/09/13
Captura y codificación de la información obtenida en la Primera Encuesta de Evaluación	10/09/13 – 06/10/13
Diseño de la Segunda Encuesta de Evaluación	06/10/13 – 16/10/13
Aplicación de la Segunda Encuesta de Evaluación	28/10/13 – 15/11/13
3ra. Capacitación para captura y codificación de la Primera Encuesta	07/11/13
Diseño de la Encuesta Final de Evaluación	15/11/13 – 10/12/13
Captura y codificación de la información obtenida en la Segunda Encuesta de Evaluación	15/11/13 – 15/12/13
Taller de Elaboración de Marco Lógico de Programas Sociales	22/11/13
Aplicación de la Encuesta Final	07/01/14 – 31/01/14
Captura y codificación de la información obtenida en la Encuesta Final de Evaluación	03/02/14 – 14/02/14
Taller de Tablas Dinámicas, Elaboración de Gráficas e Interpretación	14/02/14
Elaboración de Tablas Dinámicas	17/02/14 – 31/03/14
Reunión para elaboración de la Evaluación Interna	13/05/14
Elaboración de la Evaluación Interna	14/05/14 – 23/06/14
Publicación de la Evaluación Interna en la Gaceta Oficial del Distrito Federal	30/06/14

Fuente: Elaboración propia

Los criterios y parámetros de medición cuantitativos utilizados para realizar la Evaluación Interna de los Programas Sociales ejecutados por la Delegación Benito Juárez durante el año 2013 fueron el uso de tablas y gráficas provenientes de las tres encuestas realizadas a la población beneficiada del Programa; el análisis de la base de datos de solicitantes y beneficiarios; y breves encuestas a algunos funcionarios de las áreas encargadas del Programa.

Por su parte, para lograr una evaluación cualitativa se recopiló información con respecto a la problemática que viven las personas con discapacidad, lo que ayudó a diseñar las tres encuestas realizadas a los beneficiarios para conocer el impacto que tiene en sus vidas el Programa. En el mismo sentido, se realizaron encuestas a servidores públicos, lo cual sumó información para tener una perspectiva amplia de la importancia del programa en la población beneficiaria.

III. Evaluación del Diseño del Programa

III.1. Problema o Necesidad Social Prioritaria que Atiende el Programa (Línea de Base)

Definición de Discapacidad

En principio, nos remitimos a las definiciones de la discapacidad, han variado en el tiempo y también por el nivel internacional, nacional o local. Frente a tal diversidad, podemos destacar las siguientes la definición que realiza la Organización Mundial de la Salud (OMS) que indica que la discapacidad es: “Toda persona que presenta una deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, la cual puede ser causada o agravada por el entorno económico y social”. (Secretaría de Salud, 2009b: 13)

Por su parte, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), que entró en vigor en 2008, define que son personas con discapacidad “aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás” (Secretaría de Salud, 2009).

En cuanto al ámbito nacional, el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) en su Censo de Población y Vivienda del año 2000, definió la discapacidad como “la limitación o ausencia de la capacidad para realizar una actividad dentro del margen que se considera normal para un ser humano, como consecuencia de una deficiencia física o mental”. Contemplando 5 tipos: motriz, auditiva, del lenguaje, visual y mental. (INEGI, 2000). No obstante, para el Censo de Población y Vivienda del año 2010 el mismo INEGI amplió el concepto redefiniéndolo como “limitación en la actividad”, señalando que las limitaciones en la actividad son “las dificultades que una persona puede tener en la realización de tareas de la vida diaria”. Y con ello, generando una nueva tipología de limitaciones: para atender el cuidado personal; para caminar y moverse; para escuchar; para hablar o comunicarse; para poner atención o aprender y para ver. (INEGI, 2010). Cabe mencionar que dicho cambio en la definición a personas con limitación no ha sido retomada casi por ninguna entidad gubernamental, utilizándose hoy en día en casi todos los ámbitos, el término de discapacidad.

Por su parte, el Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad en su artículo 2º, define como discapacidad la “consecuencia de la presencia de una deficiencia o limitación en una persona, que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”; mientras que deficiencia o limitación en las personas como aquellas “disminuciones en las funciones o estructuras corporales, que restringen la actividad o la participación de una persona al interactuar con el entorno”.

A nivel local, entre los vastos conceptos planteados para el tema de discapacidad, la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal, en su artículo 4º, fracción XIII define como persona con discapacidad a “todo ser humano que presenta permanentemente alguna deficiencia total en sus facultades físicas, intelectuales o sensoriales, que le limitan la capacidad de realizar una o más actividades de la vida diaria, y que puede ser agravada por el entorno económico o social”. (LIDPDDF)

Esquemas de la discapacidad

En la evolución de las definiciones de discapacidad, se han generado diversos esquemas para comprenderla; en principio, en 1980 la OMS realizó la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM), donde se conceptualizó el tema a partir de tres términos:

- Deficiencia: referida a las anomalías de la estructura corporal, de la apariencia y de la función de un órgano o sistema, cualquiera que sea su causa; en principio las deficiencias representan trastornos en el nivel del órgano (dimensión orgánica o corporal).
- Discapacidad: refleja las consecuencias de la deficiencia a partir del rendimiento funcional y de la actividad del individuo; las discapacidades representan, por tanto, trastornos en el nivel de la persona (dimensión individual).
- Minusvalía: hace referencia a las desventajas que experimenta el individuo como consecuencia de las deficiencias y discapacidades; así pues, las minusvalías reflejan dificultades en la interacción y adaptación del individuo al entorno (dimensión social).

La CIDDM, también realizó una clasificación desde la observación de tres planos distintos, generando una visión tridimensional de la discapacidad dentro de un modelo biopsicosocial:

Nivel biológico, desde el que se puede plantear la existencia de la deficiencia;

Nivel de la persona, referido a las actividades personales y sus limitaciones; y

Nivel social, en función del cual se define el grado de participación social del individuo.

Con este esquema, el estado de salud de una persona era observado de manera lineal, a partir de tres elementos: “deficiencia”, “actividad” y “participación”, en conjunto con los factores contextuales (condiciones ambientales y

personales que han tenido y tienen impacto en el estado global de la persona) y los factores ambientales (entorno físico, social y la actitud que rodea al sujeto). (Vaz Leal, 2009:9)

Dicho esquema fue superado por uno nuevo de múltiples interacciones y dimensiones, incluido en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF). La cual agrupa de forma sistemática el funcionamiento de un sujeto en un determinado estado de salud, lo que una persona con un trastorno o una enfermedad hace o puede hacer. Por ende, la palabra discapacidad engloba las deficiencias, limitaciones en la actividad, o restricciones en la participación. Pasando pues, de una clasificación de “consecuencias de enfermedades” planteada por la CIDDM (1980), a una clasificación de “componentes de salud” planteada por la CIF, siendo ésta última neutral, proporcionando clasificación no sólo para personas con discapacidades; si no para todas las personas.

Clasificación y tipos de discapacidad

En cuanto a los tipos de discapacidad, el Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad reconoce cuatro:

1. Discapacidad Física: es la secuela o malformación que deriva de una afección en el sistema neuromuscular a nivel central o periférico, dando como resultado alteraciones en el control del movimiento y la postura, y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás
2. Discapacidad Mental: a la alteración o deficiencia en el sistema neuronal de una persona, que aunado a una sucesión de hechos que no puede manejar, detona un cambio en su comportamiento que dificulta su pleno desarrollo y convivencia social, y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.
3. Discapacidad Intelectual: se caracteriza por limitaciones significativas tanto en la estructura del pensamiento razonado, como en la conducta adaptativa de la persona, y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.
4. Discapacidad Sensorial: es la deficiencia estructural o funcional de los órganos de la visión, audición, tacto, olfato y gusto, así como de las estructuras y funciones asociadas a cada uno de ellos, y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

Por su parte, y de manera muy similar el INEGI en el año 2000, realizó una clasificación con la cual coordinó la información del Censo de Población y Vivienda, siendo la fuente principal de información para conocer las características de las personas con discapacidad de México. Esta clasificación se encuentra agrupada en cuatro áreas principales:

1. Discapacidad motriz: incluye deficiencias y discapacidades para caminar, manipular objetos y coordinar movimientos, así como para utilizar brazos y manos. Estas discapacidades implican la ayuda de otra persona o de algún instrumento o prótesis para realizar actividades de la vida cotidiana.
2. Discapacidades sensorial y de la comunicación: incluyen deficiencias y discapacidades oculares, auditivas y del habla.
3. Discapacidad mental: incluye deficiencias intelectuales y conductuales que representan restricciones en el aprendizaje y el modo de conducirse, por lo que la persona no puede relacionarse con su entorno y tiene limitaciones en el desempeño de sus actividades.
4. Discapacidad múltiple: contiene combinaciones de las restricciones antes descritas. En este grupo también se incluyen las discapacidades no consideradas en los grupos anteriores; así como enfermedades crónicas o degenerativas ya avanzadas que implican discapacidad.

Como una clasificación más específica, para el 2001, el mismo INEGI determinó otras tipologías en atención al desempeño en que una persona desarrolla sus actividades cotidianas, con el objetivo de que cada una pueda comprobar la presencia o ausencia de cada uno de ellos respecto a su propia situación:

- Visión (incluso con lentes, sí procede);
- Audición (incluso con un aparato para la audición, sí procede);
- Habla (facultad para hablar);
- Movilidad (caminar, subir escaleras, permanecer de pie);
- Asir/sostener (utilizar los dedos para asir o manipular objetos);
- Aprendizaje (dificultades intelectuales, retraso);
- Dificultades de la conducta (problemas psicológicos o emocionales);
- Cuidado personal (bañarse, vestirse, alimentarse).

En cuanto a los grados de discapacidad, el Instituto indica que existen tres niveles:

- Leve, cuando la reducción de la capacidad del individuo para desempeñar sus actividades cotidianas es mínima y no interfiere en su productividad.
- Moderada, cuando la reducción de la capacidad del individuo limita parcialmente sus actividades cotidianas y su productividad.
- Grave, cuando la reducción de la capacidad del individuo es tal que lo hace completamente dependiente y poco productivo.

En cuanto a las causas éstas dependen de las condiciones socioeconómicas y de las medidas que las sociedades emprenden a favor del bienestar de su población. Los motivos que producen discapacidad en las personas pueden ser variados; el INEGI en el año 2010 los clasificó en cuatro grupos principales: nacimiento, enfermedad, accidente y edad avanzada, teniendo como mayor porcentaje (39.4%) las discapacidades por enfermedad.

En general, las causas se pueden clasificar en dos grandes grupos: congénitas y adquiridas; las primeras son aquellas existentes en el momento del nacimiento o preexistentes antes de que ocurra éste y se pueden presentar por causas patógenas, por cuestiones relacionadas al parto, por causas que proceden del medio natal o los trastornos que sufre el niño en los primeros años de vida, como la desnutrición o traumatismos. En las adquiridas encontramos las enfermedades, asociadas a condiciones crónicas, tales como enfermedades crónicas – degenerativas; así como accidentes y negligencia médica.

La problemática de la discapacidad

Las causas van de la mano con las medidas que toma cada sociedad para desarrollar los programas de prevención y con los programas adoptados para disminuir la brecha de marginación de las personas con discapacidad; que de acuerdo a la Organización de Naciones Unidas la problemática a la que se enfrentan las personas con discapacidad son las siguientes:

- Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el desempleo de las personas con discapacidad es de 2 a 3 veces más elevado que aquél de las personas sin discapacidad.
- No existe un sistema de transporte completamente accesible en los países para personas con discapacidad.
- Pocos países tienen legislaciones referentes al acceso a los edificios públicos, edificios gubernamentales, lugares de recreo, centros comerciales.
- En muchos países las personas con discapacidad no tienen derecho al voto, la posibilidad de casarse o de heredar propiedades.
- Las personas con discapacidad que no pueden hablar o escribir están consideradas como incapacitadas desde el punto de vista legal.
- Los niños con discapacidad en edad escolar no tienen acceso a escuelas.
- En todas partes del mundo las personas con discapacidad se cuentan entre la población más pobre y sus vidas están, a menudo, llenas de desventajas y privaciones. (INEGI, 2001)

A lo anterior se suma el cambio demográfico que se vive actualmente; y es que se ha observado un incremento de la población con discapacidad, pues no solo responde al crecimiento absoluto de la población sino también como consecuencia del proceso de cambio por el que atraviesa el país: demográfico, epidemiológico y social. Teniendo como algunos de los factores de aumento de los casos de discapacidad los siguientes:

- Disminución de la mortalidad, el avance de la tecnología médica ha logrado disminuir la mortalidad causada por un número importante de enfermedades; pero a expensas de aumentar el número de individuos con deficiencias y discapacidades.
- Modificaciones en el patrón de morbilidad, la disminución relativa de los padecimientos transmisibles y los estilos de vida tienden a aumentar los problemas crónico-degenerativos.
- Incremento de la esperanza de vida al nacer, se ha logrado que las personas vivan más años, aumentando la posibilidad de enfermedades degenerativas.
- Reducción de la fecundidad, el cambio en la estructura por edad condicionará un aumento en las enfermedades crónicas, propiciando mayores riesgos de discapacidad.
- Industrialización y mecanización, el incremento del número de accidentes tanto de trabajo, el tránsito y en el hogar, aumentan las deficiencias y discapacidades consecuentes.
- Acceso a los servicios de salud, lo que propicia la existencia un mayor número de personas que ahora sobreviven con lesiones muchas veces irreversibles.

Es fundamental que en todo diseño de política pública se tome en cuenta estos cambios demográficos y en los estilos de vida, en particular en la demarcación que nos atañe, ya que la Delegación Benito Juárez tiene el más alto índice de envejecimiento a nivel Distrito Federal. (INEGI, 2010).

Panorama a nivel mundial.

Los organismos internacionales como la ONU y la Organización Mundial de la Salud (OMS), han llevado a cabo diversas mediciones que permiten tener un amplio panorama del reto que representa la discapacidad para la sociedad en su conjunto. Es así que tenemos lo siguiente:

- Se estima que la media de la población con algún tipo de discapacidad, a escala mundial, es de un 10%
- En algunos países el 90% de los niños con discapacidad no viven más de 20 años.
- En América Latina y el Caribe, 78 de cada 1 000 niños que nacen vivos mueren antes de llegar a los cinco años de edad.
- Cada año, a causa de la desnutrición, un millón de niños se convierten en discapacitados.
- La OMS estima que el 98% de las personas con discapacidad que viven en los países en desarrollo están en total desamparo, puesto que no son beneficiarios de ninguna asistencia médica gratuita ni seguridad social.
- En cuanto al género, las deficiencias graves predominan entre los hombres y las leves o moderadas entre las mujeres.

La discapacidad en México

En México desde hace varias décadas se han realizado variadas mediciones sobre la prevalencia de la discapacidad, pero aún no se tiene una dimensión real debido a que los conceptos, clasificaciones y fuentes de información han variado. En el Cuadro 3.1, se puede apreciar los conceptos medidos a partir del año 1900, así como el marco conceptual de cada uno.

Cuadro 3.1
Evolución de las características de discapacidad en México

Fuente	Año	Concepto medido	Porcentaje
Censo	1900	Defectos físicos y mentales	0.20
Censo	1910	Defectos físicos y mentales	0.21
Censo	1921	Defectos físicos y mentales	0.65
Censo	1930	Defectos físicos y mentales	0.66
Censo	1940	Defectos físicos y mentales	0.54
Censo	1980	Ausentismo escolar por invalidez	2.80
Encuesta Nacional de Inválidos	1982	Invalidez	0.03
Conteo de Población	1995	Discapacidad	2.33
Registro Nacional de Menores	1995	Discapacidad	6.35
Censo de Población	2000	Discapacidad	1.84
Censo de Población	2010	Con limitación en la actividad	4.03

Elaboración propia con datos del INEGI, 2010

Dentro este contexto, observamos que ha aumentado drásticamente en el transcurso de 10 años, el porcentaje de población que presenta algún tipo de discapacidad, debido en gran medida por el cambio que se ha hecho de la definición por parte del INEGI. En específico, de 2000 a 2010 el cambio en la definición de discapacidad a limitación en la actividad hizo que se pasara del 1.84% de la población a un 4.03%; y en el mismo sentido si se presentaba una discapacidad o limitación, o con 4 o más discapacidades.

Cuadro 3.2
Población total en México con alguna limitación o discapacidad en 2000 y 2010

2000			2010		
Descripción	Cantidad	%	Descripción	Cantidad	%
Total	97,483,412		Total	112,336,538	
Con discapacidad	1,795,300	1.84	Con limitación en la actividad	4,527,784	4.03
Una discapacidad	1,592,838	1.63	1 limitación	3,871,222	3.45
Con 2 discapacidades	162,195	0.17	2 limitación	449,377	0.40

Con 3 discapacidades	24,203	0.02	3 limitación	129,249	0.12
Con 4 o más discapacidades	6,319	0.01	4 o más limitaciones	77,936	0.07

Elaboración propia con datos del INEGI, Censo General de Población y Vivienda, 2000 y 2010

En cuanto a la estructura de la población con discapacidad, la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares (ENIGH) 2012, indicó que el 6.6% de la población, presentaba algún tipo de discapacidad, dentro de los cuales el 51.4% tenían 60 años y más; el 33.7% entre 30 y 59 años; 7.6% 15 a 29 años y el 7.3% de 0 a 14 años. Es decir, 8 de cada diez personas con discapacidad son mayores de 29 años. Los tipos de limitaciones no se presentan equitativamente dentro de la población afectada, en los adultos mayores, las dificultades para caminar, ver y oír son mayores que en el caso de niños y jóvenes; mientras que las limitaciones para hablar, poner atención y mental son más recurrentes en éstos que en los adultos

Cuadro 3.3

Porcentaje de población con discapacidad por sexo y grupo de edad según tipo de discapacidad, 2012

Sexo y grupo de edad	Tipo de discapacidad						
	Caminar	Ver	Hablar o comunicarse	Escuchar	Atender el cuidado personal	Poner atención o aprender	Mental
Total	57.5	32.5	8.6	16.5	7.9	6.5	8.1
Hombre	54.8	29.0	9.7	17.4	7.5	7.3	10.7
Mujer	59.9	35.8	7.7	15.6	8.3	5.8	5.9
Niños	30.4	25.7	23.6	10.2	7.7	22.1	18.6
Jóvenes	23.5	36.2	20.5	12.0	5.0	16.5	20.9
Adultos	49.0	33.8	5.7	10.8	4.7	4.1	12.3
Adultos mayores	71.9	32.1	6.7	21.8	10.6	4.4	2.1

Nota: la suma de porcentaje según tipo de discapacidad es superior a 100 por las personas que reportan más de una discapacidad

Fuente: INEGI, 2013: 6

La discapacidad en el Distrito Federal

En lo que al ámbito local se refiere, en el Distrito Federal para el Censo General de Población y Vivienda del año 2000, el 1.86% presentaba algún tipo de discapacidad, cantidad que resultó muy similar al porcentaje nacional del mismo año (1.84%); pero para el año 2010 se triplicó; debido a los cambios en el marco conceptual de la discapacidad, lo que trajo como consecuencia que para el Censo de Población y Vivienda realizado por el INEGI en 2010, el porcentaje de la población con discapacidad fuera del 4.35 %; lo anterior se detalla en el cuadro 3.3.

Cuadro 3.4

Población en el Distrito Federal con alguna limitación o discapacidad en 2000 y 2010

2000			2010		
Descripción	Cantidad	%	Descripción	Cantidad	%
Total de la Población	8,605,239		Total de la Población	8,851,080	
Con discapacidad	159,754	1.86	Con limitación en la actividad	385,385	4.35

Elaboración propia con datos del INEGI, Censo General de Población y Vivienda, 2000 y 2010

De acuerdo al INEGI, en el año 2010 la población con alguna limitación en la actividad en el Distrito Federal, que presentó sólo una limitación fue del 85.38%, el resto presentó más de dos limitaciones. Del total, el 45.56% fueron hombres y el restante fueron mujeres.

Presencia de discapacidad en la Delegación Benito Juárez

En cuanto a la Delegación Benito Juárez, los Censos Generales de Población y Vivienda de los años 2000 y 2010, indican que se tiene un alto porcentaje de población con discapacidad, ya que para el año 2000, el porcentaje (2.2%) de las personas con alguna discapacidad en esta Demarcación tuvo mayor presencia que el promedio nacional (1.84%) y que en el Distrito Federal (1.86%). Para el año 2010, el porcentaje se incrementó a 3.7% de la población con alguna limitación, recordando que el incremento se debió al cambio de definición, pero en esta ocasión no superó la cifra nacional de 4.03% y la del Distrito Federal con 4.35%.

Cuadro 3.5

Población en la Delegación Benito Juárez con alguna limitación o discapacidad en 2000 y 2010

2000			2010		
Descripción	Cantidad	%	Descripción	Cantidad	%
Total de la Población	360,478		Total de la Población	385,439	
Con discapacidad	8,090	2.2	Con limitación en la actividad	14,307	3.7

Elaboración propia con datos del INEGI, Censo General de Población y Vivienda, 2000 y 2010

En el 2010, del total de la población delegacional que presentó alguna limitación, el 82.3% tenían una limitación, el 11.2% tenía 2 limitaciones y el restante 3 o más, lo cual no varía mucho a nivel nacional y Distrito Federal, de los cuales el 37.3% eran hombres y casi el 63% fueron mujeres, siendo éste último el género en el que más se presentan las limitaciones.

Cuadro 3.6

Población en la Delegación Benito Juárez por número de limitación y sexo en 2010

Descripción	Total		Hombres		Mujeres	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total de la Población	385,439		176,410		209,029	
Con limitación en la actividad	14,307	3.7	5,332	37.3	8,975	62.7
1 limitación	11,773	82.3	4,487	84.2	7,286	81.2
2 limitación	1,609	11.2	541	10.1	1,088	11.9
3 limitación	510	3.6	169	3.2	341	3.8
4 o más limitaciones	415	2.9	135	2.5	280	3.1

Elaboración propia a partir de datos del INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

En cuanto a los tipos de limitaciones, el más recurrente en la Delegación Benito Juárez son los problemas para poder caminar o moverse. En ello, cabe recordar que el cambio demográfico que se vive actualmente y, que se presenta por el aumento de las discapacidades, se incrementa por la disminución de la mortalidad que incrementa la presencia de enfermedades crónico – degenerativas como parte del envejecimiento natural del ser humano. Si a ello le sumamos que la Delegación Benito Juárez tiene el mayor índice de envejecimiento del Distrito Federal (115.12), calculado a partir del número de personas adultas mayores (60 y más años edad) por cada 100 niños y jóvenes (0 a 14 años de edad); y que en promedio para el Distrito Federal es de apenas 51.8.

Cuadro 3.7

Población con limitación en la actividad en la Delegación Benito Juárez por tipo de limitación y sexo en 2010

Descripción	Total	Hombres		Mujeres	
		Cantidad	%	Cantidad	%
Total con limitación	14,307	5,332	37.3	8,975	62.7
Mental	1,533	731	47.68	802	52.32
Poder escuchar	2,028	792	39.1	1,236	60.9
Poder caminar o moverse	8,679	2,717	31.3	5,692	65.6
Poder hablar o comunicarse	998	459	46.0	539	54.0
Poder ver	3,481	1,390	39.9	2,091	60.1
Poder atender el cuidado personal	1,097	339	30.9	758	69.1
Poner atención o aprender	673	280	41.6	393	58.4

Elaboración propia a partir de datos del INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

La Delegación Benito Juárez al ser la demarcación con el más alto Índice de Desarrollo Humano del país del 2004, de acuerdo a las Naciones Unidas, no sorprende que más del 70% de la población con limitaciones cuente con derechohabencia. Sin embargo, es importante resaltar que existen 3,232 personas sin derechohabencia que tienen algún tipo de limitación, lo que puede empeorar los problemas que de por sí ya enfrentan.

Cuadro 3.8

Población con limitación en la actividad en la Delegación Benito Juárez por derechohabiencia y sexo en 2010

Descripción	Total	Hombres		Mujeres	
		Cantidad	%	Cantidad	%
Total	14,307	5,332		8,975	
Con derechohabiencia	11,058	4,048	75.92	7,010	78.11
Sin derechohabiencia	3,232	1,277	23.95	1,955	21.78
No especificado	17	7	0.13	10	0.11

Elaboración propia a partir de datos del INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

El 52.3% de la población de la Delegación Benito Juárez tiene educación superior, duplicando el porcentaje de 23.3% que tiene el Distrito Federal; siendo la población con el mayor nivel educativo de la Capital. Pero el panorama cambia con la población que cuenta con algún tipo de discapacidad, ya que sólo el 31.83% de las personas con discapacidad cuenta con educación superior, mientras que el 18% tiene educación media superior a diferencia del 19.46% que tiene el total de la población en su conjunto, y casi el 45% tienen sólo la educación básica.

Cuadro 3.9
Población de Benito Juárez de 5 años y más por condición de nivel de escolaridad en 2010

Descripción	Total		Con limitación en la actividad	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	341,639		14,193	
Sin escolaridad	2,625	0.77	826	5.82
Educación básica	90,452	26.48	6,205	43.72
Educación media superior	66,477	19.46	2,555	18.00
Educación superior	178,635	52.29	4,518	31.83
No especificado	3,450	1.01	89	0.63

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

El ingreso percibido por los juarenses depende en su mayoría del acceso que se tenga al empleo. En este aspecto, la población económicamente activa, con alguna limitación, está muy por debajo a la población total delegacional, puesto que el 25.51% de la Población Económicamente Activa (PEA) que tiene una discapacidad muestra el bajo acceso que se tiene para ello, a diferencia de la PEA total, que llega al 62.67%.

Cuadro 3.10
Población de Benito Juárez de 12 años y más por condición de actividad económica en 2010

Descripción	Total		Con limitación en la actividad	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	317,528		13,888	
Económicamente activa	199,003	62.67	3,543	25.51
No económicamente activa	115,437	36.35	10,283	74.04
No especificado	3,088	0.97	62	0.45

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

En cuanto a los egresos, los rubros que implican mayor gasto son: alimentos, vivienda, transporte y en algunos casos educación. Esto se presenta tanto en los hogares sin personas con discapacidad así como en los que tienen uno o más miembros de la familia con alguna discapacidad, aunque existen diferencias. Los hogares con personas con discapacidad reportan porcentajes más altos de gasto en alimentos, vivienda y sobre todo en cuidados a la salud. A la par, los hogares con personas con discapacidad reportan un gasto menor en educación, transporte, vestido y calzado y, transferencias a otros hogares. (INEGI, 2013:13)

Respecto al tipo y clase de hogar, las personas con algún tipo de limitación viven en hogares familiares, entendidos como aquellos hogares censales en el que al menos uno de los integrantes tiene parentesco con el jefe(a) (INEGI, 2010). Pero el porcentaje es menor que para la población total delegacional. Dentro de este tipo de hogares también la población con limitación muestra diferencias, ya que el 49.42% son nucleares, es decir, está conformado por el jefe(a) y cónyuge; jefe(a) e hijos; jefe(a), cónyuge e hijos, porcentaje que para la población total es de 64.60%. De igual forma, la población total vive sólo en un 28.04% en hogares familiares ampliados (conformado por un hogar nuclear y al menos otro pariente, o por una jefe(a) y al menos otro pariente), a diferencia del 42.89% de los hogares con personas con alguna discapacidad. En cuanto a los hogares familiares, es mayor el porcentaje de población con limitación que vive en ellos (17.59%), a diferencia que la población total delegacional (10.89). Dentro de este tipo, resalta que el 83.87% de la población con limitaciones habita en hogares unipersonales; hogares de un solo integrante.

Cuadro 3.11
Población en Benito Juárez de los hogares censales por tipo y clase de hogar en 2010

Descripción	Total		Con limitación en la actividad	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	358,089		14,032	
Familiares	317,063	88.54	11,526	82.14
Nucleares	204,832	64.60	5,696	49.42
Ampliados	88,914	28.04	4,943	42.89
Compuestos	20,217	6.38	799	6.93
No especificado	3,100	0.98	88	0.76
No familiares	38,992	10.89	2,468	17.59
Unipersonal	29,245	75	2,070	83.87
Corresidentes	9,747	25	398	16.13
No especificado	2,034	5.22	38	1.54

Fuente: INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

III.2. La Población Potencial, Objetivo y Beneficiaria del Programa

Población potencial

La población Potencial identificada en el Programa, está basada en las cifras del Censo de Población y Vivienda del INEGI 2010, el cual indica que en la Delegación Benito Juárez existen 14,307 personas que tienen alguna discapacidad, lo cual representa el 3.7% de la población delegacional total.

Población objetivo

De las 14,307 personas residentes en la Delegación Benito Juárez, con alguna limitación en la actividad que reportó el INEGI en 2010, el 63% eran mujeres (8,975), y el 37% hombres (5,332); de éstas la población objetivo del Programa son todas aquellas personas con alguna discapacidad, ya sea intelectual, física o sensorial, de forma permanente (acreditada mediante certificado de discapacidad emitido por institución de salud pública), en condiciones de vulnerabilidad económica.

Población beneficiaria

Las Reglas de Operación del Programa de Asistencia “Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad Permanente de la Delegación Benito Juárez” indica que la población a beneficiar es de 200 personas que presenten alguna discapacidad permanente ya sea sensorial, física o intelectual que limiten la capacidad para realizar su actividad.

III.3. Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa

Objetivo de corto plazo

Como se indican en sus Reglas de Operación, el Programa tiene como objetivo de corto plazo “mejorar las condiciones de vida de 200 personas con discapacidad permanente y fomentar la no discriminación y la autonomía de las mismas y sus familias a través del fortalecimiento de su participación social, esto mediante transferencias monetarias.”

Objetivo de mediano plazo

Fortalecer los derechos humanos de las personas con discapacidad residentes en la Delegación Benito Juárez, a través de la protección contra la explotación, la violencia y el abuso, a través de la entrega de un apoyo económico semestral, pues un incremento en el poder adquisitivo del beneficiario como de su familia le permite cubrir las necesidades básicas y extraordinarias que conlleva una discapacidad, evitando que las personas en dichas condiciones tengan que someterse a alguna actividad remunerada en condiciones deplorables y a expensas de un patrón que los maltrate por su condición.

Objetivo de largo plazo

Propiciar que las personas con deficiencias sensoriales, intelectuales y físicas tengan independencia económica y puedan ejercer todos sus derechos y, con ello, desarrollar sus habilidades e integrarse a su entorno mediato e inmediato. Sumado a ello, contribuir a reducir las brechas de desigualdad y favorecer la calidad de vida mediante apoyos económicos y sociales a personas que cuentan con alguna discapacidad sensorial, física o intelectual de forma permanente, para incrementar las posibilidades de acceder a una vida digna con oportunidad de recibir herramientas necesarias a fin de lograr su inserción en la sociedad, pues al contar con un ingresos más pueden adquirir cosas necesarias de uso cotidiano, como lo son medicinas y una mejor alimentación.

III.4. Análisis de Involucrados del Programa

Los actores que intervienen en el Programa pueden participar de forma positiva o generar conflictos para su óptimo proceso. Dentro de ellos se encuentra en primer lugar las áreas delegacionales que tienen contacto con algún punto del desarrollo del programa; en principio se ubica el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) que recibe las solicitudes de acceso al programa, así como las quejas; después las áreas involucradas adscritas a la Dirección General de Desarrollo Social, quienes llevan mano de casi todo el proceso del programa: la Dirección de Cultura, la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales y la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales. Por último está involucrada la Dirección de Finanzas que es la encargada de emitir los cheques y hacer entrega de los apoyos. A la par, tenemos otro grupo involucrado que tiene el mismo grado de importancia que el anterior, éste es la ciudadanía que interviene como solicitante, beneficiario o terceros, quienes formulan información y propuestas de mejoría para el Programa y el tema de la discapacidad en general.

Cuadro 3.12
Actores involucrados en el Programa

Involucrados		Participación	Posición Positiva	Posición de conflicto
Áreas Delegacionales	Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)	Recibe solicitudes Recibe quejas o inconformidades	Entrega sin restricciones ni tardanza el registro de solicitudes, quejas e inconformidades	Restringe la entrega de información, lo que genera lentitud en el procedimiento
	Dirección General de Desarrollo Social	Recibe las solicitudes del CESAC	Remite las solicitudes a la Dirección de Cultura a través de la J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales, de manera pronta.	Retrasa la remisión de las solicitudes.

	Dirección de Cultura	Supervisa la adecuada integración y valoración de cada caso	Supervisa adecuadamente el procedimiento del Programa	Deja pasar faltas al procedimiento. Las faltas pueden implicar problemas con la contraloría interna
	Comisión Interna de Diagnóstico Operación y Evaluación de Programas Sociales	Da cuenta de la información de cada solicitante	El Secretario Técnico, da cuenta de los casos favorables, lista de espera y casos desfavorables para la revisión y aprobación por parte de sus miembros	El análisis erróneo puede generar un dictamen que no permita dar el beneficio a quienes sí llenen los requisitos para obtenerlo.
		Determina el padrón de beneficiarios	Informa a la Dirección de Cultura, a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, la determinación para que ésta prepare la entrega de apoyos a beneficiarios	La tardanza en sus responsabilidades retrasa el procedimiento para la entrega de los apoyos.
	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales	Revisa requisitos y documentación	Revisa, propone y asigna beneficiarios con riguroso seguimiento a los puntajes asignados, Envía en tiempo y forma la información la Comisión de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales.	Puede generar una calificación errónea que no permita que un solicitante obtenga el beneficio que merecería por puntaje. La tardanza en sus responsabilidades retrasa el procedimiento
		Direcciona solicitantes a la J.U.D. de Servicios Sociales		
		Propone padrón de beneficiarios		
		Envía información a la Comisión de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales.		
		Asigna beneficiarios		
	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Aplica Cédula de Características Socioeconómicas.	Aplica de forma ágil y eficiente las Cédulas Socioeconómicas.	No cuenta con los recursos humanos necesarios para aplicar las Cédulas a todos los solicitantes en tiempo y forma
		Elabora base de datos.		
Asigna puntaje		Asigna y envía los puntajes para ser supervisados posteriormente	Retrasa los puntajes de las solicitudes	
Dirección de Finanzas	Emite los cheques según padrón de beneficiarios.	Emite y entrega los apoyos en tiempo y forma	Genera tardanza en la entrega de apoyos.	
Ciudadanía	Solicitante	Realiza solicitud de incorporación al programa.	Cumple con los requisitos y documentos del Programa.	No cumplir con los requisitos y documentos del Programa.
		Realiza queja o inconformidad.	Agota de forma adecuada, todas las etapas del procedimiento de acceso al programa.	No agotar de forma adecuada, todas las etapas del procedimiento de acceso al programa.
	Beneficiario	Realiza solicitud de incorporación al programa.	Cumplir con los requisitos y documentos del Programa.	No cumplir con los requisitos y documentos del Programa.

		Realiza queja o inconformidad	Agotar de forma adecuada, todas las etapas del procedimiento de acceso al programa.	No agota de forma adecuada, todas las etapas del procedimiento de acceso al programa.
	Terceros	Realiza queja o inconformidad.	Interesarse e involucrarse en los temas relacionados con la discapacidad y la forma en que se implementan políticas públicas con respecto al tema.	Falta de interés o conocimiento del tema.
		Formulan información y propuestas de mejora para el Programa y el tema de la discapacidad en general		

Fuente: Elaboración propia

Entre los factores internos que intervienen en el funcionamiento del Programa se refieren a las actividades que desempeñan los funcionarios de la Dirección de Cultura y las Jefaturas de Unidad Departamental quienes, en caso de no ser eficientes, propician la tardanza en los tiempos y la eficiencia del Programa. También participan la Dirección de Finanzas y el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), que son áreas internas de la Delegación pero externas a la Dirección General de Desarrollo Social, y que intervienen con la información inicial del procedimiento y la entrega de apoyo a los beneficiarios, por lo que son un factor clave en el inicio y resultados del Programa. Un aspecto a destacar es que el diseño del Programa establece que cada solicitud pasa por varias áreas delegacionales, lo cual alarga más el procedimiento.

Por su parte, la participación de la ciudadanía como beneficiarios y solicitantes son actores clave dentro del Programa, pues son la razón de ser del mismo; al igual que las participaciones ciudadanas que permitan mejorar el Programa y la sensibilización de los derechos de las personas con discapacidad.

III.5. Consistencia Interna del Programa (Vinculación del Programa con el Problema Social Identificado)

Las Reglas de Operación del Programa fueron elaboradas reconociendo que "la discapacidad afecta tanto a la persona que la padece como al núcleo familiar y a la comunidad de que forma parte aunado a las repercusiones sociales, económicas, culturales y en la salud pública". En este sentido, el Programa es congruente como una respuesta al objetivo planteado en cuanto a buscar "contribuir a garantizar el derecho de las personas con discapacidad a gozar de una vida digna procurando otorgar apoyos a las personas más necesitadas con la finalidad de atender sus requerimientos económicos básicos". Es decir, el Programa pretende apoyar a las personas con discapacidad para solventar sus necesidades básicas a través de un apoyo económico.

El objetivo actual del programa es "Contribuir a reducir las brechas de desigualdades y con ello favorecer el mejoramiento en la calidad de vida mediante intervenciones focalizadas a personas que cuentan con alguna discapacidad sensorial, física o intelectual de forma permanente, para incrementar las posibilidades de acceder una vida digna con oportunidad a recibir las herramientas necesarias a fin de lograr su inserción en la sociedad", lo cual es congruente con la descripción del problema y la respuesta que se le da al mismo. Para cumplir con dicho objetivo, el Programa tiene como estrategia apoyar a personas "con alguna discapacidad permanente sensorial, física o intelectual al programa para la obtención de apoyos económicos que los beneficien.". Lo cual es parcialmente congruente con el problema, su propuesta de solución y objetivos, ya que en un principio el Programa reconoce que las discapacidades repercuten en diversos ámbitos y que también lo padecen tanto las personas individualmente como la familia y comunidad, por lo que el Programa restringe la solución al ámbito económico dejando a un lado lo social, cultural y aspectos de salud pública.

Por otra parte, el nombre del programa no tiene nada que ver con su solución, pues sólo proporciona un apoyo económico, por lo que es importante que se incluyan dentro del mismo, otros aspectos que protejan de manera integral a las personas con discapacidad y sus familias; esto incluye desde el trato que se les debe brindar por parte de todos los servidores públicos, así como los accesos a las instalaciones públicas o de uso común, y buscar brindarles una atención médica completa.

III.6. Alineación del Programa con la Política Social del Distrito Federal

El Programa Social denominado "Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad de la Delegación Benito Juárez" se enmarca en la política social del Distrito Federal partiendo, en principio, del primer eje de Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano, contenido dentro del Programa General de Desarrollo 2013 – 2018 del Distrito Federal, el cual adopta un "enfoque de derechos con el objetivo de reducir la exclusión y la discriminación y aumentar la calidad de vida de las y los habitantes de la Ciudad de México".

Este Programa General de Desarrollo propone una política social incluyente, a través de un desarrollo social con un proceso planificado, responsable y participativo. Para alcanzar el disfrute de estos derechos, deben ser universales, por lo cual es prioritaria la atención a todos aquellos grupos actualmente excluidos, con el propósito de incluirlos plenamente en la ciudadanía social.

Dicho documento señala la creación del Programa para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal, el cual establece las estrategias y líneas de acción que habrán de instrumentarse para garantizar el libre ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, reconociendo las dificultades actuales que generan una situación de vulnerabilidad en las personas con discapacidad. Por su parte, la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal propone los principios de la Política Social a los cuales se encuentra alineado el Programa que se evalúa

Cuadro 3.13

Principios de la política social incluidos en el Programa de Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad de la Delegación Benito Juárez

Principio	¿Cobertura del programa en relación al principio?	Justificación
Universalidad	Parcialmente	El Programa es dirigido a toda población que tiene algún tipo de discapacidad sensorial, intelectual y física, pero al existir limitación presupuestal en cuanto a programas de transferencia monetaria, se plantea una población objetivo de 200 personas.
Igualdad	Si	El planteamiento principal del Programa se basa en reconocer y combatir la desigualdad existente entre las personas que presentan alguna discapacidad lo que reduce las posibilidades para favorecer la calidad de vida y busca propiciar la igualdad.
Equidad de género	Si	El Programa no hace distinción alguna en el género al que está dirigido el apoyo, promoviendo así la equidad de género.
Equidad social	Si	El Programa tiene como objetivo, reducir y superar la situación que impide el acceso equitativo a bienes sociales.
Justicia distributiva	Si	Entre las características del Programa tenemos la distribución de los recursos a grupos prioritarios según necesidades sociales, en este caso, entre las personas con discapacidad
Diversidad	Si	El programa distingue como principio primordial, que existe una diversidad de capacidades dentro de la población de la Delegación Benito Juárez
Integralidad	Parcialmente	El programa propone la articulación con otros programas sociales de la Delegación, pero requiere garantizar el acceso de los beneficiarios a otros programas independientemente de la disponibilidad, cupo y normas que los regulan.
Territorialidad	Si	El Programa delimita la ejecución de este programa para la demarcación de la Delegación Benito Juárez
Exigibilidad	Si	El Programa estipula las obligaciones de los servidores públicos responsables de la operación de los programas,
Participación	Si	El programa contempla la participación de los residentes en Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas y todas aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de las personas con discapacidad.
Transparencia	Si	Las Reglas de Operación, convocatorias, padrones de beneficiarios y evaluaciones del Programa son publicadas en la página oficial de la Delegación y en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
Efectividad	Parcialmente	El Programa es creado para proporcionar apoyos económicos, pero requiere ampliar la cobertura, y visión más allá del apoyo monetario, considerando el ejercicio pleno de todos los derechos de las personas con discapacidad.

Fuente: Elaboración propia

Derechos Sociales que Garantiza

Se debe tener claro que todo ser humano tiene derechos que le son inherentes por el simple hecho de serlo, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Por su parte, las limitaciones de algunas personas resultan una condición que impide su movilidad y comunicación con los demás; esta circunstancia dificulta el ejercicio pleno de su derecho a la igualdad y de circular libremente, al provocar dificultades en las personas que no cuentan con medios para desenvolverse y el difícil acceso a aspectos tan importantes como la educación y el empleo, derechos convenidos en la Declaración Universal de los Derechos

del Hombre. Por ello, el Programa fue pensado como respuesta a esta problemática de desigualdad y restricción de la libertad social e individual que conlleva una deficiencia que incrementa la discapacidad y minusvalía.

En este mismo sentido, debe tenerse en cuenta que todo individuo se encuentra tutelado por la Declaración Universal de los Derechos del Hombre, dentro de los que se incluye el derecho a la no discriminación, que experimenta una persona con discapacidad cuando por su situación física o mental, es tratada de forma desfavorable, distinta o excluyente, restringiéndola de la participación en la sociedad. Por tal razón, el Programa busca sensibilizar y crear conciencia del proceso social que genera una discapacidad.

Cabe señalar que la promoción y protección de los derechos humanos son la base sobre la que se funda todo sistema democrático, por ello resulta indispensable que todo gobierno tutele los derechos humanos de participar en condiciones de igualdad, en las funciones de la esfera pública y tomar parte de la vida cultural de la comunidad. De ahí parte el interés del Programa, ya que al proporcionar un ingreso extra puede ejercer el derecho que tiene todo ser humano por asegurar una existencia conforme a la dignidad humana, lo cual indica la Carta Internacional, que puede “ser completada por cualesquiera otros medios de protección social”. (AGNU, 1948)

Por otro lado, el derecho social a la participación ciudadana se encuentra contemplado en las Reglas de Operación del Programa en diversos rubros, pues invita a participar a los residentes en la Delegación Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas, a través de propuestas; sumado a que contempla la aplicación de encuestas para conocer la opinión de los beneficiarios.

Cuadro 3.14

Contribución del Programa al Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 y con el Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015

Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	
Eje	Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo
Áreas de Oportunidad	1. Discriminación y Derechos Humanos
Objetivos	1 Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas
Metas	Eliminar las prácticas discriminatorias que generan exclusión y maltrato.
	Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, programas y servicios de apoyo a la población para evitar la exclusión, el maltrato y/o la discriminación hacia las personas bajo un enfoque de corresponsabilidad social.
Líneas de Acción	Avanzar en la formación continua de personas servidoras públicas para que desarrollen acciones de atención a la ciudadanía, prestación de servicios, orientación y administración bajo un enfoque de no discriminación y equidad.
	Apoyar el trabajo conjunto de grupos y organizaciones de la sociedad civil, para fortalecer las actividades orientadas a la incidencia en políticas públicas basadas en investigación, con enfoque de derechos y a favor de los grupos en situación de vulnerabilidad.
	Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas con Discapacidad.
	Promover una cultura de corresponsabilidad social entre las personas participantes de los programas sociales.
	Fomentar la mayor visibilidad de los programas de desarrollo social en el Distrito Federal
Contribución del Programa Social Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad	El programa cuenta con un equipo de servidores públicos enfocados en el estudio y diseño de políticas públicas para proteger a las personas con discapacidad de la Delegación.
	El programa contempla la participación de los residentes en Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas, y todas aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de las personas con discapacidad permanente.
	El programa fue diseñado para la atención y protección de personas con discapacidad residentes de la Delegación Benito Juárez.
	Incluye varios apartados que contemplan la participación, por ejemplo al realizar encuestas. y/o acciones de difusión del Programa.

Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015	
Eje	Eje 3. Eficacia, Ética y Calidad en el Servicio
Áreas de Oportunidad	El Gobierno Delegacional aspira a ser un gobierno que dé resultados mientras cumple con sus procesos ética y correctamente.
Objetivos	Implementar métodos modernos y eficaces de administración pública, así como formar y desarrollar la capacidad de todo nuestro equipo de trabajo.
Metas	Profesionalización de funcionarios de combate a la corrupción. Un gobierno cercano.
Líneas de Acción	Promover la profesionalización de los servidores públicos para asegurar su competencia y compromiso con la efectividad gubernamental. Fomentar la participación ciudadana en las acciones de gobierno posicionando entre los vecinos un mensaje sólido de trabajo e integración con los programas delegacionales.
Contribución del Programa Social Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad	Todos los servidores públicos que atienden el programa fueron capacitados en el tema de la discapacidad para poder brindar una correcta atención a los solicitantes. El programa contempla en diversos apartados la participación ciudadana.

Fuente: Elaboración propia

III.7. Matriz FODA del Diseño del Programa

Matriz FODA del Diseño del Programa

	Fortalezas	Debilidades
Interno	Son congruentes los objetivos del Programa con el problema planteado	Su diseño sólo vela el aspecto económico, dejando a un lado todos los aspectos que conlleva una discapacidad. Falta contemplar otras formas de participación ciudadana.
	Está diseñado como una forma complementaria de apoyo a la población del D.F. con discapacidad	El proceso de solicitud está diseñado para ser conducido por muchas áreas antes de llegar con las operativas, lo cual puede retrasar el procedimiento.
	Se encuentra elaborado conforme a todos los ordenamientos legales establecidos en la materia, así como en los derechos sociales.	El diseño propone visitas domiciliarias a consideración del trabajador social, lo que se podría prestar a un juicio de valor totalmente subjetivo. El programa se denomina “servicios complementarios a personas con discapacidad”, sin prestar más “servicio” que el apoyo económico.
	Oportunidades	Amenazas
Externo	Tiene el potencial de vincularse con otras áreas de la sociedad para servir como mecanismo de prevención o apoyo a las personas con enfermedades crónico – degenerativas	Las áreas involucradas externas– CESAC y Finanzas – no se involucran activamente en el procedimiento No se autorice el presupuesto necesario para poder aumentar la cobertura del Programa.

Fuente: Elaboración propia.

IV. Evaluación de la Operación del Programa

IV.1. Los Recursos Empleados por el Programa

Los recursos utilizados en el Programa fueron, de manera general: recursos humanos (todas las personas que tuvieron contacto con el Programa), recursos materiales (papelería, mobiliario y equipo) y recursos financieros (lo utilizado en los apoyos económicos y en especie); como se describe a continuación.

En cuanto a los recursos humanos podemos contar dentro de cada área, a todo el personal que tomó parte en algún momento de la operación; desde la recepción de la solicitud hasta la última entrega del apoyo y publicación de padrones. Podemos pues mencionar que el personal involucrado correspondió a las áreas del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), la Dirección General de Desarrollo Social, la Dirección de Cultura, la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales y la Dirección de Finanzas. La

actividad del personal de dichas áreas, así como la estructura operativa y procesos de operación, están descritos en las Reglas de Operación de acuerdo al siguiente procedimiento:

- 1.- La Delegación Benito Juárez emite convocatoria mediante: publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal; publicación en dos medios de comunicación escrita de mayor circulación en el Distrito Federal; y difusión impresa con carteles en puntos de mayor afluencia poblacional delegacional.
- 2.- Los interesados entregan las solicitudes al personal del CESAC, el cual asigna un folio y hace llegar éstas a la Dirección General de Desarrollo Social, para el trámite correspondiente, quien asigna las solicitudes a la Dirección de Cultura a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales.
- 3.- En la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, localiza y tramita una cita con el solicitante o su tutor; mismo que debe presentar en fotocopias, y original únicamente para cotejo, la documentación enlistada en los requisitos; el personal corrobora que la documentación coincida y cumpla con los requisitos señalados, de no ser así informa al interesado que no cumple con los requisitos y cancela la solicitud.
- 4.- La Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales direcciona al interesado con la documentación a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales para la aplicación de la Cédula de Características Económicas.
- 5.- Los Trabajadores Sociales de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales realizan la aplicación de la Cédula de Características Económicas en las fechas y horarios establecidos, al iniciar su aplicación se le informa al solicitante los lineamientos y causas de cancelación de la misma. El personal designado por la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales podrá realizar una visita domiciliaria para corroborar la información proporcionada. Al concluir la aplicación de la cédula de características económicas se le entrega al solicitante una ficha de conclusión de trámite.
- 6.- La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales envía una relación de expedientes con el puntaje obtenido en forma impresa y electrónica, así como la entrega física de los expedientes a la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales.
- 7.- La Jefatura de Unidad Departamental Proyectos Sociales y Culturales, elabora la propuesta de padrón de beneficiarios, con base en el puntaje obtenido en la Cédula de Características Económicas y los resultados se entregan en forma impresa y electrónica a la Secretaria Técnica de la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales (antes Comité de Programas Sociales).
- 8.- La Secretaria Técnica de la Comisión envía a los miembros de la misma, la información de casos favorables, lista de espera y casos desfavorables, para su revisión y aprobación.
- 9.- La Secretaria Técnica informa a la Dirección de Cultura, a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, la determinación de la Comisión, con el fin de que ésta prepare la entrega de apoyos a los beneficiarios en coordinación con la Dirección General de Administración de la Delegación Benito Juárez.
- 10.- La Comisión instruye a la Secretaria Técnica para que verifique y dé seguimiento a las responsabilidades normativas de la Jefatura de Unidad Departamental Proyectos Sociales y Culturales consistentes en: a) Notificar a los beneficiados sobre el apoyo otorgado, proporcionando para ello el calendario de entrega de apoyos; b) Entregar los apoyos correspondientes y; c) Publicar el padrón de beneficiarios en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, así como en la página de internet en el apartado de Transparencia de la Delegación Benito Juárez de conformidad con la normatividad vigente en la materia.
- 11.- La Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales informa de acuerdo a las entregas el estado de avance y grado de cumplimiento a la Secretaria Técnica de la Comisión, quién será responsable de convocar a sus integrantes para conocer los resultados del programa.

Cabe señalar que la Comisión Interna de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales, es un órgano facultado para realizar las actividades antes descritas, ya que fue creada mediante acuerdo de la Segunda Sesión Ordinaria del Consejo Delegacional de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez, celebrada el día doce de junio del año 2013, como órgano de control de los Programas Sociales ejecutados por la Delegación.

Con respecto a los recursos materiales, se utilizaron para toda la operación del Programa, desde papelería básica como hojas blancas tamaño carta y oficio, bolígrafos de tintas azul y roja, folders tamaño oficio color beige y; recursos tecnológicos y mecánicos como computadoras, impresoras, escritorios y vehículos automóviles.

En referencia a los recursos financieros empleados para el programa; se destinó, para los 200 beneficiarios, la cantidad de \$1, 320,000.00 (Un millón trescientos veinte mil pesos 00/100 m.n.), de acuerdo a la suficiencia presupuestal otorgada por la Dirección General de Administración.

Frente al procedimiento descrito previamente, debe hacerse notar, que existen varios involucrados en el programa, pero en el desarrollo del programa solo actúan las Jefaturas de Unidad Departamental, el CESAC y la Dirección de Finanzas, lo cual

hace las Direcciones de dichas áreas no se involucren de manera activa con el Programa. Problema que se había ya mencionado en evaluaciones anteriores y que no se ha corregido hasta ahora.

Finalmente es muy importante hacer notar que la operación del Programa tuvo diversas dificultades por no contar con los recursos mínimos indispensables, toda vez que el personal de la Jefatura de la Unidad Departamental de Servicios Sociales, encargados de la elaboración de Cédulas de Características Económicas y visitas domiciliarias, carecía de computadoras e impresoras suficientes para brindar atención pronta a todos solicitantes, y las pocas computadoras con las que trabajaron eran equipos obsoletos. A ello debe sumarse que fueron escasos los vehículos y choferes utilizados para poder realizar las visitas en menor tiempo.

IV.2. Congruencia de la Operación del Programa con su Diseño

El diseño del Programa ha sido congruente con su operación, puesto que se realizó paso por paso atendiendo a lo indicado en las Reglas de Operación, beneficiando al número completo de personas contempladas en el programa. Sin embargo, la entrega de los apoyos no se llevó a cabo como estaba estipulado, pues aunque las Reglas señalan que la entrega se realizará en cuatro exhibiciones de manera trimestral, la realidad es que sólo se entregó en tres, siendo la primera de ellas el último día de agosto, la siguiente en octubre de 2013 y la última en enero del 2014. En consecuencia, y ante la incertidumbre de las fechas de entrega, a los beneficiarios no se les pudo avisar ni corroborar las fechas para que recibieran su siguiente ministración.

IV.3. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes

El Programa tiene vigencia de un año, por lo cual su padrón se renueva anualmente, ya que todos los solicitantes al abrir convocatorias realizan su trámite desde el principio. Así mismo, la base de datos del Programa, es elaborada con la información contenida en cada expediente de los solicitantes; y quienes llenan todos los requisitos necesarios, logran ser parte del padrón de beneficiarios que, para el año 2013, fue publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el día 31 de marzo de dicho año.

Cabe mencionar que durante la vigencia del programa se dio seguimiento a cada beneficiario mediante llamadas o visitas domiciliarias para informarles que se presentaran a recoger las ministraciones correspondientes, así como para la aplicación de las encuestas, y también para hacerles invitaciones para que asistieran a eventos familiares.

IV.4. Cobertura del Programa

El programa contempla como población objetivo a 200 personas con discapacidad permanente, residentes en la Delegación Benito Juárez, ya sean adultos o menores. Como se observa en las estadísticas la población con algún tipo de limitación en la actividad es de 14,307 personas (3.7% del total de la población delegacional), en 2010. Por lo cual puede concluirse que el Programa alcanzó a apoyar sólo al 1.39% del total; no obstante, debe recordarse que el programa está alineada con las políticas de protección a las personas con discapacidad implementadas por el Gobierno del Distrito Federal.

Sumado a lo anterior, debe hacerse notar que el número de beneficiarios se ha ido incrementando anualmente, duplicándose la cobertura del año 2012 de 100 beneficiarios a 200 en 2013

Cuadro 4.1
Número de beneficiarios del Programa

Año	2010	2011	2012	2013
Número de beneficiarios	35	70	100	200
Incremento	N/A	50%	43%	50%

Elaboración propia con datos de los padrones publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

Por otro lado, es importante poner atención a las causas que ocasionan la discapacidad, pues se debe tener presente que muchas de ellas son consecuencia de enfermedades crónicas, siendo que estas podrían ser atendidas para evitar que degeneren en una discapacidad, o por lo menos retarden esto; es por ello que este programa podría replantearse como un mecanismo no solo protector, sino también preventivo e incluir dentro de su población objetivo a las personas que padecen enfermedades crónicas, aunque aún no tengan discapacidad.

IV.5. Mecanismos de Participación Ciudadana

Las Reglas de Operación del Programa indican los mecanismos para fomentar la participación ciudadana de las organizaciones civiles y sociales, instituciones médicas y todas aquellas que tengan objetivos dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de las personas con discapacidad.

En el mismo sentido, se especifican las formas en que la ciudadanía, solicitantes y beneficiarios pueden presentar cualquier queja o inconformidad, que pueden entenderse como una forma de participación, ya que permiten conocer de primera mano puntos de mejora para el Programa mismo. Es así como las Reglas de Operación indican cómo la ciudadanía puede quejarse y/o inconformarse a través de tres mecanismos:

1. Solicitando audiencia o presentar su queja mediante escrito libre dirigido a la Presidencia del Comité Técnico de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez; mismo que deberá ser entregado al CESAC ubicado en Av. División del Norte No. 1611. Edificio UNAC.
2. A través del buzón ciudadano del portal www.delegacionbenitojuarez.gob.mx, y/o
3. Ante el Órgano Interno de Control de la Delegación Benito Juárez J.U.D. de Quejas, Denuncias y Responsabilidades Edificio Delegacional 1er. Piso 5422 5300 Ext. 1215 ó 1139, 5422 5400 y 5422 5500.

Finalmente, en las Reglas de Operación también se promueve la opinión de los beneficiarios respecto al Programa a través de la aplicación de encuestas para conocer el grado de satisfacción de éstos.

IV.6. Matriz FODA de la Operación del Programa

Matriz FODA de la Operación del Programa

	Fortalezas	Debilidades
Interno	En lo general la operación se desarrolla conforme a lo indicado en las Reglas de Operación.	Los recursos humanos en las áreas operativas son insuficientes, lo cual retrasa el proceso; ejemplo de ello es que no se cuenta con mobiliario y equipo suficiente y eficiente, tales como escritorios, computadoras y vehículos.
	Toda solicitud realizada es atendida	No se entrega el recurso de acuerdo al número de ministraciones señaladas en las Reglas de Operación.
	Se cumplen las metas físicas señaladas en el Programa.	Sólo actúan las Jefaturas de Unidades Departamentales, faltando la supervisión e interés de sus Direcciones Superiores, que son quienes podrían observar el óptimo proceder de las áreas operativas.
	Se da seguimiento general a los beneficiarios	
	Oportunidades	Amenazas
Externo	El contacto directo con el ciudadano permite que interactúe con el gobierno local para hacer propuestas de mejora al programa.	El personal de las áreas involucradas con los solicitantes, no les brinda un trato digno a todos ellos

Elaboración propia

V. Evaluación del Monitoreo del Programa

V.1. Sistema de Indicadores de Monitoreo del Programa

Los mecanismos de seguimiento de indicadores utilizados en este programa son de dos tipos; por un lado se cuenta con la base de datos de los beneficiarios, la cual es confiable pero puede contener errores, ya sea al momento de capturar la información por parte del trabajador social o al momento de vaciar esta información en la base. Por otro lado, se cuenta con la información derivada de las encuestas aplicadas, las mismas que se codificaron en una base de datos para posteriormente, generar el análisis de las diversos reactivos.

Cuadro 5.1

Matriz de Indicadores del Programa de Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad Permanente de la Delegación Benito Juárez

	Objetivos	Indicadores	Fórmula de cálculo	Medios de verificación	Supuestos
Fin	Contribuir a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios del programa	Beneficiarios afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa	(Número de beneficiarios encuestados al final del programa que afirman haber mejorado su calidad de vida / Número de beneficiarios) *100	Encuestas a beneficiarios del programa para la evaluación final del mismo	No se realizan las encuestas de evaluación
Propósitos	Sensibilizar a los servidores públicos para la creación de una cultura de aceptación y respeto de las personas con discapacidad	Número de campañas internas de sensibilización	Número de asistentes a las pláticas de sensibilización en el periodo t / Número de asistentes a las pláticas de sensibilización en el periodo t+1)*100	Reporte de las pláticas y/o talleres realizados a favor de la concientización de los servidores públicos delegacionales en materia de personas con discapacidad	No se realizan pláticas y/o talleres de sensibilización a personas con discapacidad
	Retroalimentar el Programa con participación de la ciudadanía en general	Participaciones ciudadanas que retroalimentan el programa	Número de participaciones ciudadanas externas que recibe el programa al inicio del periodo t / Número de participaciones ciudadanas externas que recibe el programa al final del periodo t	Participaciones ciudadanas recibidas por el órgano interno de control de la Delegación	No se establecen canales formales para recibir participaciones ciudadanas
Componentes	Personas beneficiarias que recibieron el apoyo total del Programa	Porcentaje de apoyos entregados en su totalidad	(Número de apoyos otorgados en el periodo t / Número total de beneficiarios en el periodo t) *100	Padrón de beneficiarios y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación.	No se sistematiza el padrón de beneficiarios ni el reporte de emisión de cheques
	Beneficiarios que recibieron el apoyo del Programa en el tiempo estipulado	Porcentaje de apoyos entregados en su totalidad, en el tiempo estipulado.	(Número de apoyos otorgados según el tiempo estipulado en el periodo t / Número total de beneficiarios en el periodo t) *100	Padrón de beneficiarios y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación, con fecha de entrega y recepción a los beneficiarios	No se sistematiza el padrón de beneficiarios ni el reporte de emisión de cheques

Actividades	Evaluar el seguimiento y resultado de las quejas y/o incidencias realizadas al Programa	Porcentaje de incidencias resueltas	(Número de incidencias resueltas en el periodo t / total de incidencias reportadas en el periodo t) *100	Reporte de quejas realizadas al CESAC, buzón ciudadano del portal www.delegacionbenitojuarez.gob.mx , y/o al órgano Interno de Control de la Delegación Benito Juárez	No se entrega reporte de quejas y/o incidencias
	Evaluar el procedimiento y resultados del Programa de manera periódica	Evaluación del proceso y resultados del Programa, por parte de los beneficiarios	(Número de beneficiarios encuestados satisfechos en la encuesta inicial o en la encuesta intermedia o en la encuesta final / Número de beneficiarios) *100	Encuestas a beneficiarios del programa al inicio, intermedio y final durante el periodo presupuestal	No se realiza ninguna encuesta durante el periodo presupuestal
	Evaluar la cobertura del programa en cuanto a beneficiarios y solicitantes del Programa	Solicitantes beneficiados con el Programa	(Número de beneficiados por el Programa / Número de solicitantes del Programa) * 100	Padrón de beneficiarios y solicitudes al programa realizadas en el CESAC	No se cuenta con el padrón de beneficiarios ni el listado de solicitudes realizadas en el CESAC
Tener una base de datos confiable con el número y características de los solicitantes y beneficiarios del Programa	Número de las personas con discapacidad solicitantes del Programa	Número de personas con discapacidad con datos completos y especificación de sus características que solicitan el Programa / Número de solicitantes del programa	Listado de solicitantes del programa según sus características específicas	No se tiene la información específica de las características de los solicitantes del Programa	
	Número de las personas con discapacidad beneficiarias del Programa	Número de personas con discapacidad con datos completos y especificación de sus características que se benefician del Programa / Número de solicitantes del programa	Listado de los beneficiarios del programa según sus características específicas	No se tiene la información específica de las características de los beneficiarios del Programa	

Fuente: Elaboración propia

V.2. Valoración de la Consistencia del Sistema de Indicadores

El diseño de las encuestas y cada una de las preguntas, se realizaron para obtener la información contenida en la matriz de indicadores, mismas que permiten conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios con respecto al diseño, operación y resultado final del Programa. Los indicadores se encuentran concatenados con los objetivos y metas del Programa pues permiten, tanto conocer la percepción de los beneficiarios respecto al mismo, como reconocer si existe un factor que permita mejorar las condiciones de vida de cada beneficiario. Por último permite dar cuenta de las deficiencias del Programa para poder obtener puntos de mejora. Cabe mencionar, que la mayor parte de los reactivos contenidos en las encuestas, retomaron los cuestionamientos en evaluaciones de años anteriores, para con ello, poder realizar un comparativo y seguimiento entre varios años. Cabe mencionar que los indicadores considerados en el sistema, son suficientes; sin embargo, muchos de los insumos necesarios para realizarlos no se han generado o se han hecho parcialmente, por lo que han quedado algunos de ellos por efectuar.

V.3. Mecanismos de Seguimiento de Indicadores

Con fundamento en el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, y de acuerdo a lo establecido en las Reglas de Operación del Programa, la metodología e instrumentos de evaluación cuantitativa y cualitativa empleados para la construcción de los indicadores; se realizaron encuestas a los beneficiarios, mismas que fueron diseñadas para medir su grado de satisfacción y algunos otros aspectos con respecto a la operación del programa y el impacto que tiene el Programa en el entorno familiar.

Otro mecanismo de recolección y registro de información fue la base de datos de los solicitantes y beneficiarios que permitió conocer el perfil de cada uno de ellos, sus datos personales, característica de la vivienda, ingresos y egresos, tipo de discapacidad, entre otros y, con ello, poder realizar las Cédulas de Características Económicas.

Las encuestas de satisfacción de los beneficiarios se aplicaron en cada ministración del apoyo, es decir, en tres ocasiones. Esto permitió conocer la percepción del beneficiario antes de tener la primera entrega del apoyo, durante y una vez utilizado casi el total del mismo. El diseño de las encuestas varió sólo con respecto al número de ministración que se entregaba pero en general, el cuerpo de cada encuesta inició con los datos demográficos generales de los beneficiarios, para posteriormente cuestionarles con respecto a la difusión del Programa, las dificultades a las que se enfrentaron para solicitar el beneficio, los tiempos de espera y, finalmente, el trato del personal operativo de las distintas áreas.

Debe recalarse que para la elaboración de las encuestas se utilizaron reactivos de evaluaciones previas para poder dimensionar en una misma escala, tanto las mejoras percibidas por los beneficiarios, la variación en sus opiniones, así como las áreas de oportunidad del Programa.

Cuadro 5.2
Áreas temáticas utilizadas en las tres encuestas realizadas a beneficiarios

Temática	Primera encuesta	Segunda encuesta	Tercera encuesta
Difusión	¿Por cuál medio se enteró de la convocatoria?		
Problemas en el proceso	¿Se enfrentó con algún problema para ingresar su solicitud al Programa?	¿Tuvo algún problema para acudir a recibir el presente apoyo?	
	¿Cuál problema enfrentó?	En caso afirmativo, ¿cuál fue el problema que tuvo que enfrentar para venir a recibir el presente apoyo?	
Visita domiciliaria	¿Le realizaron una visita domiciliaria?		
	¿Tuvo algún problema con el personal que visitó su casa?		
	¿Cuál problema tuvo?		
Tiempos de respuesta	¿Cuánto tiempo pasó desde que realizó la solicitud de ingreso al programa hasta que recibió el primer apoyo?	¿Cuánto tiempo pasó en meses, desde el primero hasta el presente apoyo?	¿Cuánto tiempo pasó desde la segunda entrega al día de hoy?

Impacto del Programa en el beneficiario y su hogar	¿Considera suficiente el apoyo que la Delegación le otorga?	¿Considera suficiente el beneficio proporcionado por la Delegación? Aparte del beneficiario, cuáles personas más considera que en su hogar se benefician con este apoyo.	¿Considera suficiente el beneficio otorgado por el programa social del cual es usted beneficiario (a)? ¿Por qué? En el año 2012 ¿Recibió algún apoyo económico de un Programa Social? ¿De qué Programa? Indique el número de personas que se benefician con el apoyo y señale quienes son:
		¿Qué compra habitualmente con el recurso económico proporcionado por la Delegación?	¿En qué utilizará el recurso económico proporcionado por el Programa Social?
	¿Por qué lo considera suficiente?	¿Usted o alguno de los integrantes de su hogar se han integrado a alguna actividad cultural, deportiva y /o social de la Delegación?	¿Considera que el Programa Social del cual es usted beneficiario (a) ha sido un factor de cambio en su forma de vida? ¿Por qué?
		¿Considera que el Programa contribuye con una mejora en su calidad de vida?	¿Para el 2014, solicitará nuevamente su incorporación al Programa Social del cual es beneficiario (a)? ¿Por qué?
Queja o sugerencia	¿Ha realizado alguna queja o propuesta de mejora ante la Delegación con respecto al programa del que es beneficiario?	¿Ha realizado alguna queja o propuesta de mejora ante la Delegación con respecto al programa del que es beneficiario?	¿Qué propone para mejorar el Programa Social del cual es usted Beneficiario (a)?
		En caso afirmativo, ¿Cuál queja o propuesta de mejora ha realizado?	
	¿Cuál queja o propuesta?	Si estuviera en sus manos ¿Qué propondría para mejorar el Programa?	
Satisfacción del Programa	En una escala del 1 al 5, en donde 1 es la menor calificación y 5 la mayor, ¿Qué calificación otorga a la difusión del programa?		
	¿Qué calificación otorga a la atención por parte del personal de CESAC del programa?		
	¿Qué calificación otorga a la atención por parte del personal de trabajo social que realiza las entrevistas y aplica la Cédula de Características Socioeconómicas del programa?		
	¿Qué calificación otorga a la atención por parte del personal directivo de la Delegación del programa?		
	¿Qué calificación otorga a la atención por parte del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación del programa?		

Fuente: Elaboración propia

V.4. Principales Resultados del Programa

Resultados del análisis de la base de datos de beneficiarios

El padrón de beneficiarios del Programa en el año 2013, fue integrado por 109 mujeres y 91 hombres; del total 18 eran menores de edad (de 1 a 16 años), otros 18 tenían edades dentro entre 18 a 30 años, 52 beneficiarios de 32 a 50 años y el restante 56% tenían edades de 51 años en adelante, siendo de 90 años el beneficiario más longevo. En cuanto a su estado civil, 48 de los beneficiarios (24%) manifestaron estar casados, teniendo el más joven 37 años y el mayor de 87; de dicho grupo 22 eran mujeres y 26 hombres. El resto de los beneficiarios manifestó como estado civil “soltero”.

Con respecto a su escolaridad; siete de los menores de edad, de entre 1 y 11 años, no cuentan con ningún grado escolar; mientras que los 11 restantes se encontraban cursando la educación básica. De los beneficiarios adultos entre 18 a 30 años, 5 manifestaron no tener ninguna escolaridad, 5 tener primaria o secundaria, 3 el bachillerato o carrera técnica, 2 licenciatura y 3 dijeron tener educación especial. En cuanto a los adultos de 32 a 50 años, 7 afirmaron no tener escolaridad, 23 cursaron

algún grado de educación básica, 13 algún grado de nivel medio superior o carrera técnica, 6 indicaron tener licenciatura trunca o completa y 3 educación especial. De los beneficiarios con 51 años o más, 10 dijeron no tener escolaridad, 62 cursaron algún grado de educación básica, 27 algún nivel de educación media superior o carrera técnica o comercial; y 13 señalaron contar con licenciatura trunca o terminada. En suma, el 14.5% del total de los beneficiarios no contaban con ninguna escolaridad, 50.5% algún nivel de educación básica, 21.5% algún nivel de bachillerato o carrera técnica o comercial, 10.5% contaba con licenciatura trunca o completa y el 3% tuvo educación especial. De lo anterior podemos indicar que los niveles de escolaridad en ambos sexos son similares; presentando algunas variaciones significativas entre el porcentaje de hombres que afirmaban tener educación básica en comparación a las mujeres; mientras que dicha diferencia se invierte cuando conocemos que fue mayor el porcentaje de mujeres con educación media superior.

Cuadro 5.3
Nivel de escolaridad de los beneficiarios al Programa

Nivel de escolaridad	Mujeres		Hombres	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Sin Escolaridad	14	12%	15	16.4%
Educación Básica	51	46.7%	50	54.9%
Bachillerato o Carrera Técnica	29	26.6%	14	15.3%
Licenciatura	11	10%	10	10.9%
Educación Especial	4	3.6%	2	2.1%
Total	109	100%	91	100%

Fuente: Base de datos del Programa Social Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad, 2013.

Con respecto a la ocupación de los beneficiarios; 66 de ellos indicaron dedicarse al hogar, 2 eran ayudantes, 7 empleados, 19 comerciantes o vendedores por catálogo, 6 se dedicaban a algún oficio, 67 desempleados, 15 se encontraban estudiando, 1 indicó que pedía limosna, 15 pensionados y 2 no mencionaron su ocupación. Con los datos anteriores, debe hacerse notar que el mayor número de beneficiarios afirmó estar desempleado, teniendo en su mayoría una edad de 51 años y más; sin embargo, en este grupo de desempleados se ubicaron personas con edades de 20 a 50 años, siendo en su mayoría hombres.

En cuanto a su lugar de nacimiento, 49 de los beneficiarios indicaron haber nacido en algún estado de la República Mexicana, entre ellos Hidalgo, Sinaloa, Guerrero, Oaxaca, Veracruz, Estado de México, Baja California y Puebla. De dicho grupo, 4 beneficiarios indicaron tener entre 3 a 19 años de residencia en el Distrito Federal, mientras que el resto mencionó tener 30 o más años viviendo en la Ciudad de México. Los restantes 151 beneficiarios reportaron haber nacido en el Distrito Federal. Cabe mencionar que ninguno de los beneficiarios manifestó tener algún tipo de pertenencia étnica.

Por otra parte, 163 beneficiarios dijeron no contar con algún apoyo del gobierno; mientras que 37 indicaron tener algún apoyo del gobierno; en el mismo sentido, la mayoría reportó tener el apoyo de 70 y más y la tarjeta del Gobierno del Distrito Federal.

En cuanto a la persona que realizó el trámite del apoyo del Programa, 81 de los beneficiarios requirieron que lo realizara un familiar; para el caso de los menores de edad, quien realizó el trámite fue la madre en su mayoría, salvo 4 solicitudes hechas por el padre.

La vivienda representó un aspecto clave para que los solicitantes pudieran calificar como beneficiarios; así, la base de datos indicó que 28 personas vivían en casa habitacional que puede clasificarse como de clase media, 20 en casa popular, 11 en cuarto de servicios, 7 en cuarto redondo, 28 en departamento de clase media, 84 en departamento popular y 22 en una vecindad. Con respecto a la tenencia de la vivienda, 58 beneficiarios reportaron vivir en casa propia, 55 en renta y 87 en casa una vivienda prestada; y del total, 85.5% indicaron que el material de construcción de sus viviendas era de mampostería. En cuanto a los servicios con los que cuenta la vivienda, 36 beneficiarios mencionaron tener sólo 3 servicios y los restantes 164, 4 o más servicios. Así mismo, el 76% reportaron contar con 4 o más habitaciones en su vivienda; en este sentido, 130 beneficiarios duermen con 1 o 2 personas por habitación; mientras el resto reportó dormir con 3 a 5 personas por habitación, teniendo un caso de 7 personas viviendo en una sola habitación. Cabe resaltar, que la cédula de dicho caso, reportó contar con 4 habitaciones en su vivienda, por lo que la información requería de una mayor investigación que no se realizó, pero que muestra algunas deficiencias del padrón de beneficiarios.

La información respecto a los ingresos percibidos por cada familia permitió generar las cédulas socioeconómicas de cada beneficiario pero también conocer el contexto en el que se encuentran los beneficiarios; es así como 13 familias reportaron tener un ingreso mensual de \$1,000.00 o menos, cuyo número de integrantes por familia con este ingreso fue de 1 a 4; 37 familias de 1 a 6 integrantes, percibieron un ingreso mensual de entre \$1,000.00 a \$2,000.00; 63 familias de 1 a 8 integrantes indicaron un ingreso mensual de entre \$2,000.00 hasta \$4,000.00. El resto de las familias reportaron ingresos

mensuales de \$4,000.00 hasta \$7,000, con 1 a 8 integrantes por familia. En cuanto al número de integrantes por familia, 39 familias son unipersonales, 68 familias estaban integradas por 2 miembros, 40 familias por 3 y el resto con 4 o más integrantes.

De acuerdo a los datos expuestos, se puede concluir que los beneficiarios cumplieron con el perfil de presentar no sólo una discapacidad permanente, sino estar en condiciones de escasos recursos, de acuerdo a su ingreso familiar y el número de integrantes por familia, lo cual agudiza la escasez de recursos por las necesidades extraordinarias y específicas que tienen las personas con algún tipo de discapacidad, ya sean medicamentos, aparatos especiales, terapias, etc.

Así mismo, debe hacerse notar que la mayoría de las personas beneficiarias rebasan los 50 años y apenas cuentan con la educación básica, lo que se suma a la vulnerabilidad de su condición para, sobre todo, contar con mayores y mejores ingresos al no tener mayores capacidades para poder incrementarlos.

Resultados de las encuestas de satisfacción a beneficiarios

Las tres encuestas de satisfacción a los beneficiarios se realizaron en cada una de las tres ministraciones, teniendo como meta mínima la del 30% del total. Es así como en la primera ocasión se encuestaron a 120 beneficiarios, es decir, al 60%; para la segunda 78, el 39% y; para la tercera y final encuesta 64 personas, el 32%. El principal objetivo de las encuestas fue conocer la percepción que se tiene del Programa desde la perspectiva de los beneficiarios, para poder tener los insumos que respondieran a los indicadores de la matriz diseñada; pero también para saber de primera mano el grado de satisfacción que tienen algunos de los beneficiarios y con ello, conocer las áreas de oportunidad en las que puede mejorarse.

Los medios de difusión que tiene el Programa son la publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, medios impresos y carteles ubicados en el territorio delegacional; sin embargo, al cuestionarles con respecto al medio por el cual se enteraron del Programa, el 53% de los encuestados mencionaron a algún vecino o familiar, el 17% un cartel, poster, manta o volante y un 10% la visita a algún inmueble delegacional. Dichos resultados no difieren a los de la evaluación del año anterior, donde el principal medio por el cual se enteraron los beneficiarios, fueron los vecinos; por lo que podemos concluir que la difusión del Programa se realiza de “boca en boca” más que por medios “oficiales”, lo cual muestra ser un medio eficaz pero que puede ser un elemento de desinformación para conocer completa y claramente los requerimientos y procedimiento del Programa. Así mismo, puede ser muestra de que se requieren medios específicos que lleguen a la población potencial, reconociendo con ello sus características específicas.

Un aspecto importante en el proceso de calificación para recibir el beneficio del Programa es, si así se cree necesario, la visita domiciliaria por parte del personal de trabajo social a cargo de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales; la cual fue realizada en el 97.5% de los encuestados, es decir, sólo 2 de los 120 no contestaron al cuestionamiento y sólo 1 indicó no haber tenido ninguna visita. Lo anterior permite concluir que, la opción de visita domiciliaria indicada en las Reglas de Operación como parte del proceso de clasificación de los solicitantes, se realiza casi en todos los casos; lo cual hace más confiable la información del padrón de beneficiarios, pero también hace indispensable el incremento de los recursos humanos, materiales y técnicos para que dichas visitas se realicen de manera rápida para no demorar todo el proceso.

En cuanto al tiempo en que se realizó el proceso; el 37% de los encuestados indicaron que desde la solicitud hasta obtener la primera ministración, pasaron entre 4.5 a 6 meses, lo cual es similar a lo respondido el año anterior, ya que el 42% había indicado que el mismo proceso duró entre 4 y 6 meses, lo cual muestra un tiempo de respuesta que se ha disminuido poco aunque paulatinamente, pero que puede aumentar la eficiencia del Programa. Para las subsecuentes ministraciones, el 58% mencionó que entre la primera y segunda ministración duró el proceso entre 2.5 a 4 meses; mientras que el periodo más corto entre ministraciones fue de la segunda a tercera, ya que los beneficiarios mencionaron haberla obtenido en un promedio de 2 meses; por lo cual puede concluirse que la duración de todo el proceso, desde la solicitud hasta la última ministración, puede durar un promedio de 8 meses lo cual exige no sólo incrementar la eficiencia en la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, sino en la Dirección de Finanzas, la cual tiene a su cargo la expedición de cada beneficio.

Una de las formas de participación que tiene contemplado el Programa es el señalamiento por parte de los beneficiarios de algún problema observado, a través de realizar alguna queja y/o propuesta de mejora; aspecto que generalmente no se realiza. Así como el año pasado el 96% de los encuestados reportaron no haber realizado ninguna queja o propuesta; porcentaje que no cambió en las encuestas realizadas para la presente evaluación, ya que tanto en la primera como en la segunda el 95% y el 100%, respectivamente indicó no haber presentado ninguna queja. No obstante, debe destacarse que quienes realizaron algún tipo de queja o comentario se manifestaron con respecto al incremento monetario del apoyo, el que se complementa con apoyo psicológico y, quienes expresan molestia por la falta del servicio de elevador en las instalaciones delegacionales. Por su parte, y al cuestionárseles en la tercera encuesta con respecto a la propuesta de mejora al Programa, varios beneficiarios indicaron que se debería incrementar la difusión, agilizar los trámites, dar las ministraciones cada dos meses o que el pago sea en una sola ministración, realizar el pago a través de tarjeta bancaria y aumentar la eficiencia en el

área de finanzas; incrementar el número de beneficiarios, complementar el Programa con otras formas como: bolsa de trabajo a personas con discapacidad, actividades deportivas o culturales específicas y apoyo con medicamentos.

En la evaluación inmediata anterior a la presente, a los beneficiarios se les cuestionó sobre la suficiencia que percibían en el beneficio otorgado, a lo cual el 94% indicó que consideraba suficiente el beneficio para lograr solventar sus necesidades básicas. Sin embargo, para las encuestas realizadas en esta evaluación, el porcentaje bajó a 55% en la primera encuesta, a 62% en la segunda y a 73% en la tercera. En consecuencia, a las personas que reportaron insuficiencia, indicaron las razones por el incremento en los precios de alimentos, ropa y medicinas, y por la falta de empleo e ingresos; situaciones que quedan fuera del alcance del Programa y la propia Delegación. Sin embargo, algunos beneficiarios mencionaron que, a pesar de ser poco el beneficio otorgado, podría ser suficiente si las ministraciones se realizaran en tiempos estipulados y sin tardanza para coadyuvar en la propia administración familiar; lo cual hace indispensable mejorar los tiempos de respuesta al interior de las áreas del Programa como al exterior.

En cuanto al número y personas beneficiadas por el Programa, los encuestados afirman en su mayoría que es sólo el beneficiario y el hijo, y en un menor porcentaje los padres. El preguntarles con respecto al uso del recurso proporcionado, los encuestados desde la evaluación del año pasado al igual que en la presente, indican invertir el beneficio en alimentos y medicinas principalmente, siendo su tercer mención la de los servicios necesarios para la vivienda y, como cuarta mención el pago de terapias, ropa y calzado en muchas ocasiones ortopédicos. Finalmente y, de lo menos mencionado se encuentra la inversión en la educación, lo que puede responder al hecho de que un alto número de beneficiados son adultos mayores; no obstante, también indica que el beneficio ayuda a las necesidades básicas y que podría complementarse con mecanismos o integración con actores que incrementen la capacitación y educación especial de las personas con discapacidad.

A pesar de lo que pueda concluirse de las respuestas con respecto a los beneficiados del Programa y la suficiencia e inversión del mismo, más del 90% de los encuestados aseveran que se ha mejorado su calidad de vida, entre otras razones, porque ayuda económicamente al gasto familiar, apoyando en la compra de alimentos, pago de la renta, deudas, terapias o aparatos especiales y medicamentos; y para muchos representa un ingreso que puede suplir la falta de empleo. No obstante, también existen quienes exigen un incremento en la ayuda y hacer notar que, a pesar del apoyo, éste no es un factor de cambio en su vida.

Finalmente, en cuanto al grado de satisfacción de las áreas involucradas en el proceso, los beneficiarios indicaron, con respecto a la difusión del Programa, que fue excelente en un inicio con el 37%, porcentaje que disminuyó en las subsiguientes encuestas hasta el 18%; empero, el porcentaje de quienes calificaron su servicio como muy malo, también disminuyó hasta desaparecer, de un 14% en la primera encuesta a un 1% en la segunda. Cabe mencionar que la encuesta realizada en el año 2012 calificó como muy buena la difusión en un 50% y como mala en un 6%; siendo el área con menor porcentaje en promedio de las cinco calificadas.

Cuadro 5.4

Porcentaje de calificación otorgada a la difusión del Programa por los beneficiarios encuestados según número de encuesta

	Primera	Segunda	Tercera	Promedio
Excelente	37	18	20	25
Bien	22	56	56	45
Regular	13	21	19	17
Mal	10	3	5	6
Muy mal	14	1	0	5
No contestó	5	1	0	2

Fuente: Elaboración propia

El Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) es el primer contacto con el beneficiario al ser el área donde realiza la solicitud al programa, por lo cual es interesante que en la primera encuesta, es calificado como excelente por el 72% de los beneficiarios, porcentaje que disminuye hasta un 37%. Sin embargo, al igual que el caso de la difusión el porcentaje mantenido constante en la segunda y tercera encuesta es la calificación de bien, que queda en 53%. Por su parte, los beneficiarios califican en un menor porcentaje, casi inexistente, como malo o muy malo el servicio del CESAC, situación que no cambió del 2012 al 2013, no obstante la calificación de “muy bueno” alcanzó el 77% en el año anterior.

Cuadro 5.5**Porcentaje de calificación otorgada al CESAC del Programa por los beneficiarios encuestados según número de encuesta**

	Primera	Segunda	Tercera	Promedio
Excelente	72	37	42	50
Bien	14	53	53	40
Regular	6	8	5	6
Mal	3	0	0	1
Muy mal	3	0	0	1
No contestó	3	3	0	2

Fuente: Elaboración propia

Para el caso del personal de Trabajo Social quien se dedica entre otras cosas, a realizar las visitas domiciliarias fue el mejor calificado de todas las áreas en la primera encuesta con un 79% de beneficiarios que percibieron su servicio como excelente; porcentaje igual al calificado el año anterior. Por lo cual, podría indicarse que a pesar de la insuficiencia de recursos que persiste, los beneficiarios tienen una excelente o buena imagen con respecto a los trabajadores sociales

Cuadro 5.6**Porcentaje de calificación otorgada al personal de Trabajo Social del Programa por los beneficiarios encuestados según número de encuesta**

	Primera	Segunda	Tercera	Promedio
Excelente	79	58	55	64
Bien	10	37	42	30
Regular	3	5	2	3
Mal	3	0	0	1
Muy mal	2	0	0	1
No contestó	3	0	2	2

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al personal directivo, las calificaciones en ambos años han sido bajas, pasando de una calificación de excelente por parte del 56% de los encuestados hasta un 29%; empero, manteniéndose en poco más del 50% como de bien. En esta área debe hacerse notar que los solicitantes y beneficiarios no tienen contacto directo con el personal directivo, por lo cual debe profundizarse en encuestas posteriores las razones de la persistente insatisfacción de muchos de los beneficiarios encuestados.

Cuadro 5.7**Porcentaje de calificación otorgada al personal directivo del Programa por los beneficiarios encuestados según número de encuesta**

	Primera	Segunda	Tercera	Promedio
Excelente	56	29	36	40
Bien	14	51	56	41
Regular	15	12	3	10
Mal	4	3	2	3
Muy mal	8	1	0	3
No contestó	3	4	3	3

Fuente: Elaboración propia

La tercer área peor calificada pero con la que los beneficiarios tienen estrecho contacto en el proceso del Programa es la de entrega de apoyos, entendida como la Dirección de Finanzas, la cual es la que presenta peor porcentaje de calificación en la primera encuesta, por ser muy mala en un 10% de los beneficiarios encuestados, siendo en promedio el más alto porcentaje de dicha calificación después de la difusión. Concluyendo que, a pesar de que para los beneficiarios aseveran que el Programa ayuda, sobre todo, a solventar parte de su economía familiar, en lo específico, partes del mismo como la difusión y la entrega de apoyos requieren mejorar sus procedimientos.

Cuadro 5.8
Porcentaje de calificación otorgada al personal que entrega apoyos del Programa por los beneficiarios encuestados según número de encuesta

	Primera	Segunda	Tercera	Promedio
Excelente	57	44	36	45
Bien	19	47	55	40
Regular	5	4	5	5
Mal	2	5	3	3
Muy mal	10	0	2	4
No contestó	8	0	0	3

Fuente: Elaboración propia

V.5. Matriz FODA del Monitoreo del Programa

Matriz FODA del Monitoreo del Programa

	Fortalezas	Debilidades
Interno	Se realizan visitas domiciliarias en casi todos los casos, lo que hace confiable la información del padrón	Según los beneficiarios encuestados, el Programa se difunde en mayor parte, a través de medios informales como lo son amigos y/o vecinos.
	El Programa apoya a solventar las necesidades básicas de los beneficiarios	Los beneficiarios califican como mala la difusión, el personal directivo y el área que entrega los apoyos.
	A pesar de la insuficiencia de recursos humanos, técnicos y materiales, los beneficiarios califican como bueno el servicio de las áreas del CESAC y Trabajo Social	La falta de suficientes recursos humanos, materiales y técnicos puede ser causa de la tardanza en el proceso de calificación de los solicitantes
	Oportunidades	Amenazas
Externo	El programa podría complementarse con grupos o asociaciones que apoyen la capacitación y educación para personas con discapacidad	El proceso para expedir las ministraciones aplaza el tiempo de respuesta para el beneficiario.
		La mala difusión y la poca especificidad para llegar a la población potencial puede minimizar su meta si aumentara el número de beneficiarios.

Fuente: Elaboración propia

VI. Resultados de la Evaluación

VI.1. Conclusiones de la evaluación (FODA General de la Evaluación)

Cuadro 6.1

Matriz FODA General de la Evaluación

	Fortalezas	Debilidades
Interno	Son congruentes los objetivos del Programa con el problema planteado	Su diseño sólo vela el aspecto económico, dejando a un lado todos los aspectos que conlleva una discapacidad.
		Falta contemplar otras formas de participación ciudadana.
		El proceso de solicitud está diseñado para ser conducido por muchas áreas antes de llegar con las operativas, lo cual puede retrasar el procedimiento.
	Está diseñado como una forma complementaria de apoyo a la población del D.F. con discapacidad.	El diseño propone visitas domiciliarias a consideración del trabajador social, lo que se podría prestar a un juicio de valor totalmente subjetivo.
	Se encuentra elaborado conforme a todos los ordenamientos legales establecidos en la materia, así como en los derechos sociales.	El programa se denomina “servicios complementarios a personas con discapacidad”, sin prestar más “servicio” que el apoyo económico.
	En lo general la operación se desarrolla conforme a lo indicado en las Reglas de Operación.	Los recursos humanos en las áreas operativas son insuficientes, lo cual retrasa el proceso; ejemplo de ello es que no se cuenta con mobiliario y equipo suficiente y eficiente, tales como escritorios, computadoras y vehículos.
	Toda solicitud realizada es atendida.	No se entrega el recurso de acuerdo al número de ministraciones señaladas en las Reglas de Operación.
	Se cumplen las metas físicas señaladas en el Programa.	
	Se da seguimiento general a los beneficiarios	Sólo actúan las Jefaturas de Unidades Departamentales, faltando la supervisión e interés de sus Direcciones Superiores, que son quienes podrían observar el óptimo proceder de las áreas operativas.
	Se realizan visitas domiciliarias en casi todos los casos, lo que hace verás la información del padrón.	Según los beneficiarios encuestados, el Programa se difunde en mayor parte, a través de medios informales como lo son amigos y/o vecinos.
El Programa apoya en solventar las necesidades básicas de los beneficiarios.	Los beneficiarios califican como mala la difusión, el personal directivo y el área que entrega los apoyos.	
A pesar de la insuficiencia de recursos humanos, técnicos y materiales, los beneficiarios califican como bueno el servicio de las áreas del CESAC y Trabajo Social.	La falta de suficientes recursos humanos, materiales y técnicos puede ser causa de la tardanza en el proceso de calificación de los solicitantes.	

	Oportunidades	Amenazas
Externo	Tiene el potencial de vincularse con otras áreas de la sociedad para servir como mecanismo de prevención o apoyo a las personas con enfermedades crónico – degenerativas	Las áreas involucradas externas – CESAC y Finanzas – no se involucran activamente en el procedimiento. No se autorice el presupuesto necesario para poder aumentar la cobertura del Programa. El personal de las áreas involucradas con los solicitantes, no les brinda un trato digno a todos ellos.
	El contacto directo con el ciudadano permite que interactúe con el gobierno local para hacer propuestas de mejora al programa.	El proceso para expedir las ministraciones aplaza el tiempo de respuesta para el beneficiario.
	El programa podría complementarse con grupos o asociaciones que apoyen la capacitación y educación para personas con discapacidad	La mala difusión y la poca especificidad para llegar a la población potencial puede minimizar su meta si aumentara el número de beneficiarios.

Elaboración propia

VI.2. Medidas Correctivas o de Reorientación Propuestas (Sugerencias y/o Recomendaciones)

De toda la información vertida a lo largo del documento se observan diversos aspectos del Programa que requieren mejoras; en principio, el nombre de “Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad Permanente”, debe ser un factor para reestructurar al propio Programa con el objetivo de integrar otros servicios a las personas con discapacidad a través de los propios servicios delegacionales propios, como la atención médica y psicológica, entre otros.

En cuanto a la operación, debe reiterarse que la insuficiencia en los recursos materiales y humanos para desarrollarla en un tiempo reducido y poder brindar una mejor atención a los solicitantes y beneficiarios. A ello debe sumarse que existen muchas áreas involucradas en el proceso, las cuales no se involucran ni dan seguimiento activo al Programa, lo cual en muchas ocasiones genera más retrasos en los tiempos de respuesta. Así mismo, se observa la escasa información que tienen los solicitantes y beneficiarios, lo cual es un aspecto que debe soslayarse para que conozcan montos, número de ministraciones y fechas de entrega del apoyo; sumado a que debe generarse un calendario de entregas que sea respetado por todas las áreas y en el cual el principal supervisor sea el propio beneficiario.

En cuanto al sistema de indicadores, se concluye que los mecanismos utilizados para evaluar el programa son de gran utilidad, solo se debe mejorar el diseño de cada uno, pues la base de datos podría hacerse con sistema y no capturada por el personal de trabajo social, ya que se observa que contiene errores; las encuestas también aportaron información muy importante de los beneficiarios, pues resultó un medio por el cual pudieron manifestar sus opiniones respecto al programa, y propuestas de mejora; no obstante, deben rediseñarse algunos reactivos en cuanto a su claridad, para que sean respondidos de acuerdo a lo que se cuestiona.

VI.3. Cronograma de Seguimiento

Cuadro 6.2

Cuadro de conclusiones de la evaluación

Área de oportunidad identificada	Sugerencias y Recomendación	Áreas Encargadas de su instrumentación y Seguimiento	Plazo (Corto, Mediano o Largo)
Sólo cuida el aspecto económico, dejando a un lado todos los aspectos que conlleva una discapacidad.	Incluir en el programa aspectos que permitan la atención integral a las personas con discapacidad, como es la atención médica y psicológica	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Largo (Diciembre 2015)
No se contemplan otras formas de participación ciudadana.	Fomentar la participación ciudadana mediante actividades (grupos focal, foros) en las cuales participen tanto los familiares de los beneficiarios como toda aquella persona interesada en el tema.	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Corto (Diciembre 2014)

El procedimiento se ve retrasado ya que cada solicitud pasa por muchas áreas antes de llegar con la que va a darle el seguimiento.	Establecer en las Reglas de Operación que cada solicitud pase directamente del área de ingreso (CESAC) a las áreas operativas J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales y la J.U.D. de Servicios Sociales.	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Corto (Diciembre 2014)
En las Reglas de Operación se deja la visita domiciliaria a consideración del trabajador social, lo cual podría prestar a un juicio de valor totalmente subjetivo.	Contemplar la realización de las visitas domiciliarias en todos los casos sin excepción.	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Corto (Julio 2014)
El programa se llama servicios complementarios a personas con discapacidad, pero no hay servicios más que el apoyo económico.	Se requiere fortalecer la red de servicios y apoyos complementarios a las Personas con Discapacidad	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Largo (Diciembre 2015)
Los recursos humanos en las áreas operativas son insuficientes, lo cual retrasa el proceso. No se cuenta con mobiliario y equipo suficiente y eficiente. Tales como escritorios, computadoras y vehículos.	Ampliar los recursos humanos para que la operación del programa sea más eficiente. Aumentar y sustituir los recursos materiales (mobiliario y equipos de cómputo) que se encuentran en mal estado o que ya no es funcional.	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Corto (Julio 2014)
No se entrega el recurso de acuerdo a las ministraciones señaladas en las Reglas de Operación.	Entregar el recurso en los tiempos estipulados en las Reglas de Operación.	Dirección de Fianzas	Corto (Diciembre 2014)
Aunque las Reglas de Operación lo señalan, no se realiza encuestas de satisfacción ciudadana.	Realizar encuestas a la ciudadanía en general para obtener una perspectiva externa del programa.	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Corto (Diciembre 2014)
Se observan algunas incongruencias en la base de datos.	Crear un sistema que capture electrónicamente los datos recabados por los trabajadores sociales, para reducir los errores de la base de datos.	Dirección General de Desarrollo Social	Mediano (Marzo 2015)
Los reactivos de las encuestas deben plantearse con mayor claridad para evitar confusión en las personas que lo responden.	Rediseñar algunos reactivos para que tengan mayor claridad en los encuestados y se obtenga la información precisa y confiable.	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Corto (Diciembre 2014)
Los beneficiarios desconocen la información básica del programa, esto es monto, fechas de entrega, entre otras cosas.	Los servidores públicos deben conocer toda la información del programa y deben tomar en cuenta la obligación que tienen de proporcionarla a los beneficiarios y a quien la solicite.	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Corto (Julio 2014)

Replantearse como un mecanismo no solo protector, sino también preventivo e incluir dentro de su población objetivo a las personas que padecen enfermedades crónicas degenerativas, aunque aún no tengan discapacidad.	Incluir a las personas que tienen enfermedades crónicas – degenerativas.	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Corto (Agosto 2014)
El programa es una actividad institucional aislada para tratar el tema de la discapacidad.	Inmersión del Programa con todas las áreas delegacionales.	Consejo Delegacional para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad de la Delegación Benito Juárez.	Largo (Diciembre 2015)

Elaboración propia

VII. Referencias Documentales

- Delegación Benito Juárez (2012), *Reglas de Operación del Programa de Asistencia “Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad”*, Delegación Benito Juárez, Gaceta Oficial del Distrito Federal, México
- Gobierno del Distrito Federal (2007), *General de Desarrollo 2007 – 2012 del Distrito Federal*, Gobierno del Distrito Federal, México.
- Gobierno del Distrito Federal (LIDPD) (2012), *Ley para la integración al desarrollo de las personas con discapacidad del Distrito Federal*, Gaceta Oficial del Distrito Federal, Gobierno del Distrito Federal, 10 de septiembre, México.
- Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (Sin año), *Clasificación de Tipo de Discapacidad*, INEGI, México.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2000), *XII Censo General de Población y Vivienda*, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) México
- Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (2000b), *Manual del entrevistador. Censo General de Población y Vivienda*, INEGI, México.
- Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (2000c), *Directorio Nacional de Asociaciones de y para personas con discapacidad*, INEGI, México.
- Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (2001), *Presencia del tema de Discapacidad en la Información Estadística. Marco Teórico – Metodológico*, INEGI, México.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2004), *Las personas con discapacidad en México: una visión censal*, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) México
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2010), *Censo General de Población y Vivienda*, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) México
- Secretaría de Salud (2009), *Programa Nacional para el Desarrollo de las Personas con Discapacidad, 2009 – 2012*, Secretaría de Salud, Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, México.
- Secretaría de Salud (2009b), *Programa de acción específico 2007 – 2012. Atención integral a la salud de las personas con discapacidad*, Secretaría de Salud, Subsecretaría de Prevención y Promoción de la Salud, México.
- Secretaría de Salud (RLGIPD) (2012), *Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con discapacidad*, Diario Oficial de la Federación, Secretaría de Salud, 30 de Noviembre, México.
- Vaz Leal, Francisco J. y Cano Carrasco, María Ángeles (2009), *Clasificación de las deficiencias, discapacidades y minusvalías*, Facultad de Medicina de Badajoz, España.

REPORTE DE EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA SOCIAL “ENTREGA DE SILLAS DE RUEDAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ”, EJECUTADO EN LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ EN EL AÑO 2013

II. Metodología de la Evaluación

II.1. Descripción del Objeto de Evaluación

La presente evaluación analizará el diseño y operación del Programa “Entrega de Sillas de Ruedas a Personas con Discapacidad Motriz”, que se instrumentó en la Delegación Benito Juárez durante 2013 y que tiene como Objetivo General:

“Brindar apoyo a personas con discapacidad motriz residentes en la Delegación Benito Juárez de escasos recursos, mediante, la entrega de sillas de ruedas, con el propósito de promover el goce pleno y en condiciones de igualdad con el resto de la población, y así mejorar su calidad de vida”.

Y como su Objetivo Específico: “Entregar 200 sillas de ruedas a las personas con discapacidad motriz, que habiten preferentemente en el perímetro delegacional y que sean de escasos recursos, para garantizar su traslado en igualdad de condiciones con el resto de la población”.

II.2. Área Encargada de la Evaluación

La Dirección de Programas DIF a través de su Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales es en principio la encargada de la evaluación; no obstante, se realizó con el apoyo de la Comisión Técnica de Diagnóstico Operación y Evaluación de Programas Sociales.

II.3. Parámetros y Metodología de la Evaluación

El proceso de evaluación fue conformado en principio, con los datos aportados de distintas fuentes para poder conocer de manera clara la problemática que dio paso al diseño del Programa. Para ello se informó con respecto a los tipos, clasificaciones y definiciones de las discapacidades en los ámbitos internacionales y nacionales, para posteriormente enfocarse en la discapacidad motriz. Para complementar dicha información se investigó con respecto a la situación de la discapacidad motriz en el mundo en México y a nivel local, entendido como el Distrito Federal y la Delegación Benito Juárez. Para ello, se tomaron como fuentes internacionales la Organización de las Naciones Unidas y la Organización Mundial de la Salud principalmente y, para la información nacional, como fuente principal el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), para conocer la evolución histórica de las personas con discapacidad motriz en México, así como sus características y datos demográficos. Para sumar información y tener claro el valor que proporciona una silla de ruedas para las personas con discapacidad motriz en su movilidad, se recurrió a diversas fuentes y documentos de Asociaciones Civiles como el Modelo de Vida Independiente, que pugna por el apoyo a las personas con discapacidad desde las mismas personas con discapacidad.

Para conocer la eficacia del Programa en términos de procedimientos, se analizó la base de datos de solicitantes y beneficiarios; y al mismo tiempo, se realizaron entrevistas a algunos funcionarios directamente involucrados en el mismo.

Para conocer el grado de satisfacción del Programa entre sus beneficiarios, se realizó una encuesta en el momento en que se les fue entregada la silla de ruedas. Esta encuesta constó de 23 reactivos, que incluyeron datos demográficos generales, evaluación del procedimiento del Programa y calificación de algunas áreas involucradas en el Programa.

III. Evaluación del Diseño del Programa

III.1. Problema o Necesidad Social Prioritaria que Atiende el Programa (Línea de Base)

Generalidades sobre la discapacidad

Durante las últimas décadas la discapacidad ha sido conceptualizada desde diversos esquemas; durante largos años la Organización de las Naciones Unidas a través de la Organización Mundial de la Salud generó la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDDM), la cual se asocia a tres grandes conceptos: deficiencia, discapacidad y minusvalía, clasificación de “consecuencias de enfermedades”, es decir, un modelo médico biológico (INEGI, 2001). Posteriormente, este esquema propuesto en 1980 se actualizó en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), nuevo esquema considerado como global, con múltiples interacciones y dimensiones, ya que hace referencia a todas las funciones corporales, actividades y participación que transforma el esquema a “componentes de salud”, que apuesta por un modelo bio-psico-social.

El esquema de clasificación es parte de las distintas conceptualizaciones que se le ha dado a la discapacidad; actualmente la OMS indica que las deficiencias afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones en la actividad no permiten ejecutar acciones o tareas y; las restricciones impiden la participación en situaciones vitales. En consecuencia, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive (OMS, 2011). Dentro del nuevo modelo bio-psico-social, propuesto por la OMS con la CIF, no existe una definición unificada de la discapacidad, por lo que sigue existiendo una gran heterogeneidad en su uso. No obstante, se ha hecho indispensable su definición para facilitar el conocimiento de su cantidad y, sobre todo, las políticas públicas que puedan ser requeridas. Es por ello, que organismos como el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), generó una definición de discapacidad para lograr realizar censos y conteos; concepto que cambió para el año 2010 a “limitaciones en la actividad” entendidas como:

“Dificultades que una persona puede tener en la realización de tareas de la vida diaria. Se consideran las limitaciones para atender el cuidado personal; para caminar y moverse; para escuchar; para hablar o comunicarse; para poner atención o aprender y para ver”. (INEGI, 2010)

Es así como entre las muchas clasificaciones el INEGI, para el Censo de Población y Vivienda 2010, proporcionó datos con respecto a siete tipos de limitaciones en la actividad, como lo indica el Cuadro 3.1

Cuadro 3.1
Tipos de Limitaciones en la actividad según Censo de Población y Vivienda, 2010

Limitación mental	Dificultad en las funciones mentales como las relacionadas con el trastorno de la conciencia, retraso mental y las alteraciones de la conducta del individuo con otras personas en su entorno social.
Limitación para atender el cuidado personal	Dificultad para realizar actividades relacionadas con la atención personal como vestirse, bañarse y alimentarse por sí mismo.
Limitación para caminar y moverse	Dificultad para desplazarse, flexionar extremidades inferiores y subir o bajar escalones, debido a la falta total o parcial de piernas o a la inmovilidad de las mismas.
Limitación para escuchar	Dificultad para percibir y discriminar sonidos. Incluye la pérdida total de la capacidad para oír, así como la debilidad auditiva en uno o en ambos oídos, aun usando aparato auditivo.
Limitación para hablar o comunicarse	Dificultad para producir y transmitir mensajes a través del lenguaje oral. Incluye la pérdida o restricción del habla, así como dificultades para mantener y comprender una conversación.
Limitación para poner atención o aprender	Dificultad para traer algo a la memoria, aprender nuevas tareas o habilidades y mantener la atención.
Limitación para ver	Dificultad para distinguir la forma, el tamaño y el color de un estímulo visual, aun usando lentes; así como la pérdida y la debilidad de la vista en uno o ambos ojos.

Fuente: Elaboración propia a partir de información de INEGI, 2010

La clasificación de tipos de limitación generada por el INEGI, es de suma importancia ya que para la presente evaluación, se retoman los datos poblaciones de las personas con limitación para caminar o moverse como la población potencial.

La discapacidad motriz

Entendiendo a la discapacidad como la condición de vida de una persona, adquirida durante su gestación, nacimiento o infancia o cualquier otra etapa de la vida, y que se manifiesta por limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, motriz, sensorial (vista y oído) y en la conducta adaptativa (CONAFE, 2010); es la discapacidad para motora la que tiene un mayor porcentaje de incidencia, un ejemplo de ello es que en México, según la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares (ENIGH), en 2012, el 57.5% de la población con alguna discapacidad, es de tipo motriz (SEDESOL, 2014).

Una definición general es aquella que conoce como discapacidad física, neuromotora, locomotora o motriz, a la limitación o falta de control de los movimientos, funcionalidad y sensibilidad, que impide realizar las actividades de la vida diaria de manera independiente; manifiesta generalmente en las extremidades (CNDH, 2002). La discapacidad motriz es pues una alteración de la capacidad del movimiento que afecta, las funciones de desplazamiento, manipulación o respiración, y que limita a la persona en su desarrollo personal y social. Ocurre cuando hay alteración en músculos, huesos o articulaciones, o bien, cuando hay daño en el cerebro que afecta el área motriz y que le impide a la persona moverse de forma adecuada o realizar movimientos finos con precisión. (CONAFE, 2010)

Las principales causas de la discapacidad motriz son muchas, pero pueden englobarse en las siguientes:

- 1.- Infecciosas. Ocasionadas por virus, bacterias, microbios, protozoarios y cualquier microorganismo huésped del ser humano;
- 2.- Accidentales. Presentes en cualquier momento de la vida; su nulo o mal manejo durante el proceso agudo puede incrementar las secuelas discapacitantes;
- 3.- Enfermedades diversas. Pueden ocurrir por predisposición o como consecuencia a la exposición de algún factor causal, por ejemplo: polineurovasculopatía diabética, artritis reumatoide, enfermedad de Parkinson, esclerosis múltiple, hemiplejía, etcétera;
- 4.- Congénitas. Durante la gestación o en el momento mismo del parto;
- 5.- Falta de oxigenación cerebral. Por privación de oxígeno o deficiente irrigación del cerebro;
- 6.- Quemaduras. Por factores térmicos, químicos o causadas por abrasión;

- 7.- Edad avanzada. Por el proceso natural de envejecimiento,
- 8.- Riesgo de trabajo. Consecuencia de exposición a sustancias tóxicas o temperaturas extremas, químicos y posiciones de estrés articular;
- 9.- Quirúrgicas. Pueden ser radicales o transitorias
- 10.- Latrogénicas. Consecuencia de una cirugía en donde haya existido un manejo inadecuado del personal de salud, o a consecuencia de prescripción de un medicamento;
- 11.- Hereditarias. Transmiten genéticamente a la descendencia (INEGI, 2004)

Según el grado de discapacidad motriz, se puede clasificar en tres niveles:

- 1.- Mínima: cuando existe una parcial limitación en la independencia de las actividades de la vida diaria, pero no su productividad;
- 2.- Moderada: cuando el individuo tiene una limitación parcial en su independencia en las actividades de la vida diaria y su productividad y;
- 3.- Total: cuando la reducción de la capacidad funcional del individuo es tan importante que lo hace totalmente dependiente e improductivo.

Por los tipos de trastornos que afecta, la discapacidad motriz se puede clasificar en:

- 1.- Trastornos físicos periféricos: Afectan huesos, articulaciones, extremidades y músculos. Se presentan desde el nacimiento; como consecuencias de enfermedades en la infancia o por algún accidente o lesión en la espalda que daña la médula espinal e interrumpe la comunicación de las extremidades (brazos y piernas) hacia el cerebro y viceversa y;
- 2.- Trastornos neurológicos: Daño originado en el área del cerebro (corteza motora cerebral) encargada de procesar y enviar la información de movimiento al resto del cuerpo. Origina dificultades en el movimiento, y en el uso, sensaciones y control de ciertas partes del cuerpo. Los más comunes son la parálisis cerebral, los traumatismos craneoencefálicos y los tumores localizados en el cerebro (CONAFE, 2010).

La discapacidad forma parte de la condición humana, ya que todas las personas sufrirán algún tipo de discapacidad en algún momento de su vida. En cuanto a la duración en que se presenta la discapacidad puede ser temporal, cuando el individuo la vive en un tiempo restringido y mediante cuidados médicos y de rehabilitación sin generar secuelas y es posible regresar al estado previo. Por su parte, la discapacidad permanente es cuando las secuelas pueden minimizarse pero la recuperación no es al 100% y no es posible regresar al estado previo. Las consecuencias de la discapacidad puede ser la parálisis, que se refiere a la pérdida parcial o total de la capacidad de movimiento, acompañada generalmente de la pérdida de sensibilidad por trastornos motores o musculares. Dicha parálisis se puede clasificar según las partes del cuerpo afectadas:

1. Parálisis completa (plejía): incluyen las tetraplejías que se refiere a la afección de los cuatro miembros; paraplejías, en donde hay afección de los dos miembros superiores o inferiores; hemiplejías, cuando se afectan dos miembros de un lado u otro del cuerpo y monoplejías donde sólo hay afectación de un solo miembro;
2. Parálisis parcial o incompleta (paresia): este tipo de parálisis es de menor intensidad, puede ser tetraparesia, paraparesia, hemiparesia y monoparesia. (INEGI, 2004: 80)

Las distintas clasificaciones expuestas, sólo nos indican formas de entender en nuestro caso, la discapacidad motriz, pero no podemos dejar de lado que la discapacidad denota los aspectos negativos de la interacción entre personas con un problema de salud y los factores personales y ambientales. Es decir, el entorno juega un papel importante para facilitar o restringir la participación de las personas con discapacidad; entre los obstáculos de desplazamiento de las personas con discapacidad motriz, se deben tener presentes muchos más, entre ellos las políticas y normas insuficientes que no toman en cuenta sus necesidades; las actitudes negativas como creencias y prejuicios para la educación, el empleo, la atención de la salud y la participación social; la prestación insuficiente de servicios, ya que por su vulnerabilidad se requieren más y específicos servicios de salud, rehabilitación, asistencia y apoyo. La falta de accesibilidad es uno de los obstáculos principales para las personas con discapacidad motriz; el poco o nulo acceso al transporte es un motivo habitual que desalienta a las personas para buscar un empleo o una educación. (OMS, 2011)

Como consecuencia de los distintos obstáculos para las personas con discapacidad motriz, se ha demostrado que presentan peores niveles de salud que la población general, por su vulnerabilidad a enfermedades secundarias a su condición y la necesidad no satisfecha de servicios de rehabilitación, pero también por los comportamientos de riesgo, como el hábito de fumar, una dieta deficiente o inactividad física, sumada a la violencia a la que pueden ser expuestas. Es decir, la deficiencia en los servicios, las pocas políticas públicas y la falta de vida comunitaria por la inaccesibilidad al espacio público, aísla a las personas con discapacidad motriz y las hace dependientes, por su falta de autonomía y segregación, aparte de las violaciones a sus derechos humanos.

Adicionalmente, los niños con discapacidad tienen menos probabilidades de ingresar, permanecer y superar los cursos de la escuela, lo cual empeora sus resultados académicos y, en consecuencia, inhibe sus habilidades para un futuro empleo. Lo cual genera más probabilidades de que las personas con discapacidad estén desempleadas, tengan menores ingresos y, consecuentemente, presenten un estado de pobreza. En promedio, las personas con discapacidad y las familias con un miembro con discapacidad tienen mayor número de privaciones, ya sea por inseguridad alimentaria, condiciones deficientes de vivienda, falta de acceso al agua potable y salubridad, acceso deficiente a servicios de salud y, por ende, menos bienes que las personas sin algún tipo de discapacidad. En el caso de México, el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), indicó que en 2010, el porcentaje de población con discapacidad en situación de pobreza era de 50.2%, cifra mayor al 45.9% de la población sin discapacidad; el cual aumentó para 2012, pasando a un 51.2% para las personas con discapacidad y, disminuyó a un 45.1% para la población que no presenta algún tipo de discapacidad. Otro ejemplo de las graves consecuencias que genera la discapacidad es que ésta población presentó un rezago educativo de 54.5% en 2012, mientras que la población sin discapacidad en el mismo año, tuvo un rezago educativo en tan sólo 17%, el porcentaje de mayor diferencia entre ambas poblaciones. Los mismos datos, también exponen la diferencia entre las personas con y sin discapacidad, ya que aquella que no es pobre ni vulnerable en 2012, fue de 12% entre quienes presentan discapacidad, y de 20.3% entre los que no. Por lo que se puede decir que en México, también la presencia de algún tipo de discapacidad va de la mano con algún tipo de carencia y, consecuentemente, de algún grado de pobreza.

Cuadro 3.2
Porcentaje por indicador de pobreza en la población con discapacidad 2010 – 2012

Indicadores	Con discapacidad		Sin discapacidad	
	2010	2012	2010	2012
Pobreza				
Población en situación de pobreza	50.2	51.2	45.9	45.1
Población vulnerable por carencias sociales	33.4	31.6	27.8	28.4
Población vulnerable por ingresos	4.4	5.2	6.0	6.2
Población no pobre y no vulnerable	11.9	12.0	20.4	20.3
Privación social				
Población con al menos una carencia social	83.7	82.8	73.7	73.5
Población con al menos tres carencias sociales	38.3	30.6	27.7	23.5
Indicadores de carencia social				
Rezago educativo	58.5	54.5	18.7	17
Carencia por acceso a los servicios de salud	30.2	18.8	29.2	21.7
Carencia por acceso a la seguridad social	49.5	45.3	61.3	62.2
Carencia por calidad y espacios en la vivienda	12.5	11.3	15.3	13.7
Carencia por acceso a los servicios básicos en la vivienda	25.1	25.2	22.8	21.0
Carencia por acceso a la alimentación	34.6	31.2	24.3	22.8
Bienestar				
Población con ingreso inferior a la línea de bienestar mínimo	22.1	24.7	19.3	19.8
Población con ingreso inferior a la línea de bienestar	54.7	56.5	51.9	51.3

Fuente: Elaboración propia a partir de información de estimaciones del CONEVAL con base en el MCS-ENIGH 2010 y 2012

El valor de una silla de ruedas

Las sillas de ruedas son los dispositivos de asistencia o de movilidad más comunes para realizar la movilidad con dignidad. La silla de ruedas es uno de los medios de asistencia de uso más frecuente para mejorar la movilidad personal, condición previa para disfrutar de los derechos humanos y una vida digna, y ayuda a las personas con discapacidad a convertirse en miembros más productivos de sus comunidades. Para muchos, una silla de ruedas adecuada, es el primer paso hacia la inclusión y participación en la sociedad.

Cuando no se satisface esta necesidad, las personas con discapacidad quedan aisladas y sin acceso a las mismas oportunidades que los demás miembros de su propia comunidad. El suministro de sillas de ruedas inicia el proceso de apertura de un mundo de educación, trabajo y vida social.

Como lo indicado en párrafos anteriores, entre el 10 al 15% de la población mundial, tienen discapacidad. Los estudios señalan que alrededor de 10% de estas personas necesitan silla de ruedas. Así, se estima que un 1% de una población total – o 10% de una población de personas con discapacidad – necesitan sillas de ruedas, es decir, unos 65 millones de personas en todo el mundo.

En 2003 se estimaba que 20 millones de quienes necesitaban una silla de ruedas para moverse no la tenían. Se calcula que sólo una minoría de quienes necesitan sillas de ruedas tienen acceso a ellas y, de esa minoría, poquísimos tienen acceso a una silla de ruedas. (OMS, 2008)

Uno de los principales problemas de las personas con discapacidad es lo que les rodea después de un accidente o la causa que le haya llevado a tal situación: un profundo abandono que los aísla en ocasiones de su propia familia, pero seguramente, del contexto social. A ello se añade la discriminación que experimentan la mayoría de las personas con discapacidad permanente que puede tener efectos emocionales que profundizan el abandono de la situación misma. No obstante, la actitud, las estrategias y habilidades con el tiempo aprendidas pueden también dar un giro a la conmiseración y desconocimiento que tienen las personas que no presentan discapacidad alguna.

Cuadro 3.3
Reacciones ante la discriminación de personas con discapacidad

Tipo de reacción	Cantidad
Practico la tolerancia	53
Me enojo	50
Siento impotencia	49
Me da igual (indiferencia)	41
Me dan ganas de llorar	28
Me pongo a la defensiva	19
Me jacto o me da risa	18
Otra	5

Fuente: Velázquez Duarte, et.al., 2011 :48

Obtener una silla de ruedas y su uso, son sólo el principio de lo que puede lograrse al incrementar la movilidad de una persona con discapacidad motriz permanente, ya que con ello se puede lograr su rehabilitación e integración social. Esto sólo es posible con la equiparación de oportunidades a través de la eliminación de barreras que impiden a las personas con discapacidad permanente participar en igualdad de condiciones, a ello debe sumarse que éstas deben dejar de ser consideradas como enfermos y reconocerles como sujetos de derechos y obligaciones. Es así como aparte del derecho a la educación, la salud y la alimentación, las personas con discapacidad tienen también el derecho a elegir su destino y su proyecto propio de vida. De ahí la importancia de proporcionar estrategias y herramientas, en este caso, una silla de ruedas, para recobrar su movilidad, su consecuente libertad y, con ello, la posibilidad real de elegir lo que mejor desean hacer con su vida.

Es así, como el Programa “Entrega de Sillas de Ruedas a Personas con Discapacidad Motriz” es un apoyo, aunque parcial, frente a las grandes dificultades que enfrentan las personas con limitación para caminar o moverse. Una silla de ruedas para una persona con discapacidad le da la oportunidad de participar fácilmente con dignidad en la vida social y comunitaria. Los beneficiarios que recibieron una silla de ruedas tendrán una participación activa en la vida social, espiritual y cultural de una comunidad. Lo cual ejerce un fuerte efecto en las vidas de los usuarios y en su autopercepción y autoestima; así como en la apreciación de las artes, deportes y actividades recreativas que pueden contribuir en mucho a una autoimagen positiva y su bienestar.

Presencia de discapacidad en la población

Se estima que más de mil millones de personas, o sea, un 15% de la población mundial, padece alguna forma de discapacidad, esta cifra es superior a los datos de 1970 de la Organización Mundial de la Salud, que eran aproximadamente de un 10%. Lo cierto que este número va al alza por causa del envejecimiento de la población – las personas ancianas tienen mayor riesgo de discapacidad – y el aumento global de las enfermedades crónicas, como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares y los trastornos mentales. También las cifras han mostrado que la discapacidad afecta de manera desigual a la población, ya que su prevalencia es mayor en los países de ingresos bajos que en los de ingresos elevados. Las personas en el quintil más pobre, las mujeres y los ancianos también presentan una mayor incidencia de discapacidad, sumado a que los niños de familias pobres y los que pertenecen a grupos étnicos minoritarios aumentan el riesgo de tener discapacidad.

Para el caso de América Latina, el envejecimiento se ha incrementado a un ritmo acelerado como consecuencia del descenso de las tasas de natalidad, el aumento de la esperanza de vida y la vigencia de derechos humanos y civiles, sobre todo durante la segunda mitad del siglo XX. Un ejemplo de este envejecimiento es que según un estudio sobre salud, bienestar y envejecimiento (SABE), realizado en algunas ciudades de Argentina, Barbados, Sao Paulo, Chile, Cuba, México y Uruguay, se encontró que menos de 50% de la población de 65 años y más dijo tener buena o excelente salud, en contraste con el 76% del mismo tipo de población que habita en Canadá y los Estados Unidos de América. Se estima que en América Latina hay 85 millones de personas con discapacidad; de las cuales por lo menos 3 millones habitan siete países de América Central y,

posiblemente un cuarto de la población total latinoamericana, está afectada directa o indirectamente por la discapacidad (familiares, amigos o miembros de la comunidad). Aunque alrededor del 50% de la población con discapacidad en la región tiene edad para trabajar, los altos niveles de pobreza agravan la situación de discapacidad ya que la mayoría está desempleada o excluida del mercado laboral. Es así como las oportunidades de educación, participación social y capacitación, así como la autoestima de las personas con discapacidad está frecuentemente restringida; lo cual repercute en la situación política, económica y social de las comunidades a las que pertenecen. (Vásquez, 2006)

Cuadro 3.4
Prevalencia de la discapacidad por país

País	Total de personas discapacitadas	Porcentaje
Argentina	2,217,500	6.80
Bolivia	741,732	9.26
Brasil	10,000,000	6.00
Chile	958,500	6.39
Colombia	4,992,000	12.00
Costa Rica	363,480	9.32
Ecuador	1,636,800	13.20
Guatemala	1,887,000	17.00
Honduras	700,000	14.00
México	10,000,000	10.00
Nicaragua	593,880	12.12
Perú	7,882,560	31.28
Uruguay	495,000	15.00
Venezuela	2,370,000	10.00

Fuente: Vásquez, 2006: 12

A pesar de los esfuerzos para medir la prevalencia de discapacidad en México, se desconoce su verdadera dimensión ya que se han utilizado diferentes conceptos, clasificaciones y fuentes de información. En el mismo sentido, la discapacidad motriz, también tiene serias dificultades para conocer la población afectada. Una fuente de información oficial como es el INEGI con los Censos y Conteos de Población y Vivienda, es ejemplo de estos problemas, ya que los cambios en el propio concepto y descripción de las personas con alguna discapacidad, ha cambiado en los últimos dos Censos. Para el año 2000, el INEGI indicó que en México el 0.83% de la población contaba con discapacidad motriz, el 0.93% en el Distrito Federal y 1.29% en la Delegación Benito Juárez. Para 2010, el INEGI cambió su metodología para describir a las personas con discapacidad a con limitación motriz, en consecuencia, el porcentaje a nivel nacional aumentó a 2.17%; 2.37% en el Distrito Federal y; 2.25% en la Delegación Benito Juárez (véase Cuadro 3.4). Aunque el incremento de la población afectada con alguna discapacidad motriz es de más del 100%, la OMS y el BM indican que la prevalencia mundial es del 10% (Secretaría de Salud, 2009)

Cuadro 3.5
Población total en México con discapacidad o limitación Motriz en 2000 y 2010

	2000		2010	
	Cantidad	%	Cantidad	%
México	813,867	0.83	2,437,397	2.17
Distrito Federal	80,392	0.93	209,547	2.37
Benito Juárez	4,646	1.29	8,679	2.25

Fuente: Elaboración propia a partir de información de INEGI, Censo General de Población y Vivienda, 2000 y 2010

Según el Censo 2010 del INEGI, de los casi dos y medio millones de mexicanos que presentan alguna discapacidad para caminar o moverse, el 11% vive en el Estado de México lo cual es congruente si tomamos en cuenta que el 14% de la población total de México vive en la entidad. El siguiente Estado con mayor cantidad de población con este tipo de discapacidad es el Distrito Federal, con el 8.6%, seguido de Jalisco con el 6.88%, mientras que seis Estados cuentan con menos del 5% de la población total con esta discapacidad: Nayarit, Tlaxcala, Campeche, Quintana Roo, Colima, Baja California Sur. En cuanto al porcentaje de incidencia en cada Estado, es Zacatecas quien tiene el mayor porcentaje de población con discapacidad para caminar o moverse (3.09%), seguido por Durango con el 3.02% de su población total y 2.96% de Yucatán. Mientras que Chiapas es el Estado con menor prevalencia de este tipo de discapacidad con un 1.31% de su población total; lo cual es poco en comparación al promedio nacional que es de 2.27%, pero que puede ser significativo

si tomamos en cuenta el alto grado de pobreza que vive la población total del Estado de Chiapas. En cuanto a la incidencia por sexo, de los 2, 437,397 habitantes con limitación para caminar o moverse, 1,139,335, es decir, el 46.74% son hombres y un 53.26% son mujeres (1,298,062).

Cuadro 3.6
Prevalencia de limitación para caminar o moverse por Estado, 2010

Entidad	Con limitación para caminar o moverse	Porcentaje por total nacional con limitación	Porcentaje por población estatal total
México	2,437,397	2.17 (Población total)	2.27 (Promedio nacional)
Aguascalientes	27,580	1.13	2.33
Baja California	59,844	2.46	1.90
Baja California Sur	12,881	0.53	2.02
Campeche	20,487	0.84	2.49
Coahuila de Zaragoza	65,767	2.70	2.39
Colima	17,366	0.71	2.67
Chiapas	62,897	2.58	1.31
Chihuahua	74,983	3.08	2.20
Distrito Federal	209,547	8.60	2.37
Durango	49,352	2.02	3.02
Guanajuato	129,349	5.31	2.36
Guerrero	73,300	3.01	2.16
Hidalgo	63,975	2.62	2.40
Jalisco	167,663	6.88	2.28
México	268,128	11.00	1.77
Michoacán de Ocampo	120,894	4.96	2.78
Morelos	45,717	1.88	2.57
Nayarit	26,914	1.10	2.48
Nuevo León	79,660	3.27	1.71
Oaxaca	109,162	4.48	2.87
Puebla	119,109	4.89	2.06
Querétaro	36,039	1.48	1.97
Quintana Roo	18,492	0.76	1.40
San Luis Potosí	63,758	2.62	2.47
Sinaloa	56,151	2.30	2.03
Sonora	64,872	2.66	2.44
Tabasco	42,227	1.73	1.89
Tamaulipas	68,951	2.83	2.11
Tlaxcala	23,136	0.95	1.98
Veracruz de Ignacio de la Llave	155,358	6.37	2.03
Yucatán	57,815	2.37	2.96
Zacatecas	46,023	1.89	3.09

Fuente: Elaboración propia a partir de información de INEGI, Censo General de Población y Vivienda, 2010

En el Distrito Federal habita el 8.6% de la población total nacional con limitación para caminar o moverse, lo que representa para el total de la población defensa, el 2.37%. Los 209,547 habitantes con dicha limitación, se distribuyen diferenciadamente en el territorio capitalino, es así como en Iztapalapa, habita el 20.71%, que junto con la Delegación Gustavo A. Madero, con el 14.11%, suman casi el 35% del total de la población con este tipo de discapacidad. Las restantes 14 demarcaciones tienen prevalencia menor de 8%, y en 8 no representa más de 5%; siendo Milpa Alta la que presenta menor población con esta limitación (1.28%). En cuanto a la presencia por el total de la población de cada Delegación, Iztacalco tiene un mayor porcentaje de población con limitación, con respecto a su población total (2.78%); mientras que es Cuajimalpa de Morelos la que tiene el menor porcentaje con 1.58%. Y la delegación Iztapalapa, con la mayor cantidad de población con limitación para caminar o moverse en el Distrito Federal – 43,407 habitantes – le representa apenas el 2.39%, un poco más del promedio capitalino (2.30%). En lo que respecta al género, en el Distrito Federal, son las mujeres las que

también se presentan en mayor cantidad con limitación al caminar o moverse, representando el 59.54%, porcentaje mayor que a nivel nacional, donde la misma proporción es apenas de 53.26%. En cuanto a los hombres, la incidencia en la capital, llega apenas al 40.46%, mientras que a nivel nacional es el 46.74% de la población total con limitación para moverse o caminar en México.

Cuadro 3.7
Prevalencia de limitación para caminar o moverse por Delegación, 2010

Entidad	Con limitación para caminar o moverse	Porcentaje por total de población delegacional	Porcentaje por población con limitación
México	2,437,397	2.17 (Población total)	2.27 (Promedio nacional)
Distrito Federal	209,547	2.37	8.60
Álvaro Obregón	15,266	2.10	7.29
Azcapotzalco	10,319	1.49	4.92
Benito Juárez	8,679	2.25	4.14
Coyoacán	15,553	2.51	7.42
Cuajimalpa de Morelos	2,948	1.58	1.41
Cuauhtémoc	14,619	2.75	6.98
Gustavo A. Madero	29,561	2.49	14.11
Iztacalco	10,670	2.78	5.09
Iztapalapa	43,407	2.39	20.71
La Magdalena Contreras	4,718	1.97	2.25
Miguel Hidalgo	8,610	2.31	4.11
Milpa Alta	2,678	2.05	1.28
Tláhuac	7,835	2.17	3.74
Tlalpan	14,740	2.27	7.03
Venustiano Carranza	11,343	2.63	5.41
Xochimilco	8,601	2.07	4.10
Promedio Delegacional	13,097	2.30	6.25

Fuente: Elaboración propia a partir de información de INEGI, Censo General de Población y Vivienda, 2010

Discapacidad motriz en la Delegación Benito Juárez

El 4.14% de la población del DF con limitación para caminar o moverse vive en la Delegación Benito Juárez, es decir 8,679 habitantes. Dicha población no está distribuida equitativamente en todas las edades; casi el 75% se presenta en la población de 60 o más años con esta limitación; porcentaje mayor que el de la población total delegacional que representa apenas el 15.72%. Estos datos son congruentes con lo expuesto en párrafos anteriores donde se indicó que el envejecimiento es una causa de la incidencia de algún tipo de discapacidad; situación que aplica en el caso de Benito Juárez, ya que del total de la población delegacional con 60 años y más, el 82.23% tiene limitación para poder caminar o moverse. Mientras que apenas el 1.80% tiene entre 0 y 29 años. En el mismo sentido, la población con mayor porcentaje de población delegacional es el grupo quinquenal de 30 a 34 años; mientras el grupo de mayor incidencia con limitación para caminar o moverse es el de 85 y más años, con el 19.88% de la población con esta limitación.

Cuadro 3.8
Prevalencia de limitación para caminar o moverse por Edad en Benito Juárez, 2010

Entidad	Con limitación para caminar o moverse	% del total de población por edad	% de población con limitación
Distrito Federal	209,547	2.37	8.60
Benito Juárez	8,679	2.25	
De 0 a 4 años	38	0.21	0.44
De 5 a 9 años	53	0.31	0.61
De 10 a 14 años	60	0.34	0.69
De 15 a 19 años	79	0.38	0.91
De 20 a 24 años	84	0.33	0.97
De 25 a 29 años	74	0.23	0.85
De 30 a 34 años	138	0.40	1.59
De 35 a 39 años	181	0.55	2.09
De 40 a 44 años	209	0.76	2.41

De 45 a 49 años	309	1.21	3.56
De 50 a 54 años	460	1.79	5.30
De 55 a 59 años	560	2.65	6.45
De 60 a 64 años	678	3.83	7.81
De 65 a 69 años	779	6.21	8.98
De 70 a 74 años	996	9.59	11.48
De 75 a 79 años	1,055	13.16	12.16
De 80 a 84 años	1,197	19.07	13.79
85 y más años	1,725	30.37	19.88
No especificado	4	0.02	0.05

Fuente: Elaboración propia a partir de información de INEGI, Censo General de Población y Vivienda, 2010

Como consecuencia de que la Delegación Benito Juárez tenga uno de los mayores índices de desarrollo social del país, más del 75% de la población con limitación para caminar o moverse es derechohabiente, asegurando de algún modo una mejor calidad de vida. En cuanto a las cifras por sexo, el número de mujeres supera en un punto porcentual al de los hombres derechohabientes, sobrepasando el 80%. Sin embargo, se debe hacer notar que existen 1,162 personas con limitación para caminar o moverse sin derechohabencia.

Cuadro 3.9
Población con limitación para caminar o moverse en la Delegación Benito Juárez por derechohabencia y sexo en 2010

Descripción	Total	Hombres		Mujeres	
		Cantidad	%	Cantidad	%
Total	8,679	2,717	31.31	5,962	68.69
Con derechohabencia	6,952	2,158	79.4	4,794	80.4
Sin derechohabencia	1,717	555	20.4	1,162	19.5
No especificado	10	4	0.1	6	0.1

Fuente: Elaboración propia a partir de información de INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

Como otro dato necesario para conocer las características de la población con algún tipo de limitación, la condición de saber leer y escribir es importante por el potencial que puede tener para el desarrollo social y cultural de las personas. Por ello es importante saber que más del 94% de la población de 5 años y más, con limitación para caminar o moverse sabe leer y escribir; siendo apenas 323 quienes todavía no lo hacen

Cuadro 3.10
Población con limitación para caminar o moverse de 5 años y más en la Delegación Benito Juárez por condición de leer y escribir y sexo en 2010

Descripción	Total	Hombres		Mujeres	
		Cantidad	%	Cantidad	%
Total	8,637	2,698	31.2	5,939	68.8
Sabe leer y escribir	8,221	2,596	96.2	5,625	94.7
No sabe leer y escribir	323	84	3.1	239	4.0
No especificado	93	18	0.7	75	1.3

Fuente: Elaboración propia a partir de información de INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

En cuanto a su asistencia escolar; debemos recordar que la gran mayoría de la población con limitación para caminar o moverse es de edad avanzada en la Delegación; por lo que el porcentaje que asiste a la escuela es más bajo, en comparación con el Distrito Federal. Sólo el 3.6% de la población delegacional de 3 años y más con esta limitación, asiste a la escuela, es decir, 316.

Cuadro 3.11
Población con limitación para caminar o moverse de 3 años y más por condición de asistencia escolar en 2010

	Distrito Federal		Benito Juárez	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	208,396		8,661	

Asiste a la escuela	9,623	4.6	316	3.6
No asiste a la escuela	195,959	94.0	8,201	93.1
No especificado	2,814	1.4	144	2.0

Fuente: Elaboración propia a partir de información de INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

Siguiendo con el análisis del factor educativo de la población con limitación para caminar o moverse; su nivel de escolaridad se concentra en la educación básica, es decir, el 44.3%; nivel menor que la población total delegacional, que tiene su mayor porcentaje (51.2%) dentro de la educación superior. No obstante, el segundo mayor número de nivel educativo de la población con limitación motriz es también de educación superior (31.5%), empero, 20% menor que el total delegacional. Por lo cual podemos decir que la población con esta limitación, aunque sabe leer y escribir en su mayoría, sólo ha logrado tener una educación básica, tal vez, originada, por las limitaciones de movilidad que en su entorno tienen.

Cuadro 3.12
Población de Benito Juárez de 3 años y más por condición de nivel de escolaridad en 2010

Descripción	Total		Con limitación para caminar o moverse	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	348,905		8,661	
Sin escolaridad	5,274	1.5	401	4.6
Educación básica	94,615	27.1	3,837	44.3
Educación media superior	66,477	19.1	1,662	19.2
Educación superior	178,635	51.2	2,728	31.5
No especificado	3,904	1.1	33	0.4

Fuente: Elaboración propia a partir de información de INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

Aunque en el Distrito Federal se tiene una población que se reconoce como indígena, sigue siendo una minoría; del mismo modo, apenas el 1.1% de la población delegacional habla lengua indígena. No obstante el porcentaje aumenta con respecto a la población con limitación para caminar o moverse, ya que llega al 1.4%; una cantidad pequeña de 125 personas, pero que requieren de atención especial, sobre todo en el caso de que no hablen el español, lo que se suma a las posibles discriminaciones que pueden ser objeto.

Cuadro 3.13
Población de Benito Juárez de 3 años y más por habla indígena en 2010

Descripción	Total		Con limitación para caminar o moverse	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	348,905		8,661	
Habla lengua indígena	3,967	1.1	125	1.4
No habla lengua indígena	340,630	97.6	8,487	98.0
No especificado	4,308	1.2	49	0.6

Elaboración propia a partir de información de INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

En cuanto a la situación conyugal de la población con limitación para caminar o moverse; el mayor porcentaje se concentra en el estado de viudez con un 35.4%, casi 30 puntos porcentuales arriba que la población total que es viudo en la Delegación Benito Juárez. En cuanto a la población soltera o casada, también sobrepasa el porcentaje de la población total al de la población con limitación, lo que puede indicarnos que gran parte de su limitación la pueden estar viviendo de manera individual.

Cuadro 3.14
Población de Benito Juárez de 12 años y más por situación conyugal en 2010

Descripción	Total		Con limitación para caminar o moverse	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	317,528		8,564	
Soltero (a)	126,193	39.74	1,826	21.3

Casado (a)	112,056	35.29	2,461	28.7
Unión libre	28,656	9.02	271	3.2
Separado (a)	11,423	3.60	437	5.1
Divorciado (a)	16,545	5.21	526	6.1
Viudo (a)	20,094	6.33	3,032	35.4
No especificado	2,561	0.81	11	0.1

Fuente: Elaboración propia a partir de información de INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

En cuanto a su condición de actividad económica y, reconociendo que un alto porcentaje de la población con limitación motriz es de edad adulta o mayor, no sorprende que el 79% no es económicamente activa, en comparación con el 36.35% de la población total de la Delegación.

Cuadro 3.15
Población de Benito Juárez de 12 años y más por condición de actividad económica en 2010

Descripción	Total		Con limitación para caminar o moverse	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	317,528		8,564	
Económicamente activa	199,003	62.67	1,762	20.6
No económicamente activa	115,437	36.35	6,763	79.0
No especificado	3,088	0.97	39	0.5

Elaboración propia a partir de información de INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

La jefatura de los hogares expone de alguna manera las características no sólo familiares, sino en buena medida el origen de los ingresos en el hogar; por ello es interesante observar que la jefatura de los hogares de personas con limitación al caminar o moverse es realizada en mayor proporción por las mujeres (52.6%), a diferencia que en el total de los hogares donde lo hacen los hombres (66.57%).

Cuadro 3.16
Población de Benito Juárez de los hogares censales por Sexo del jefe (a) en 2010

Descripción	Total		Con limitación para caminar o moverse	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	358,089		8,523	
Jefe hombres	238,379	66.57	4,042	47.4
Jefe mujeres	119,710	33.43	4,481	52.6

Elaboración propia a partir de información de INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

La Delegación Benito Juárez tiene el mayor porcentaje de población que habita en departamento en edificio del Distrito Federal (66.95%; sin embargo, dicho porcentaje es menor en la población con limitación para caminar o moverse, con un 56.3%. Por lo cual la proporción es mayor de los que habitan en casa independiente (38.3%) que la población total (28.58%).

Cuadro 3.17
Población en hogares censales de la Delegación Benito Juárez por clase de vivienda particular en 2010

Descripción	Total		Con limitación para caminar o moverse	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	358,089		8,523	
Casa independiente	102,326	28.58	3,263	38.3
Departamento en edificio	239,738	66.95	4,800	56.3
Vivienda en vecindad	9,270	2.59	281	3.3
Vivienda en cuarto de azotea	3,945	1.10	100	1.2

Local no construido para habitación	199	0.06	6	0.1
Vivienda móvil	14	0.004	1	0.01
Refugio	2	0.001	0	0.0
No especificado	2,595	0.72	72	0.8

Fuente: Elaboración propia a partir de información de INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

En cuanto al tipo de hogares, la población con limitación para caminar o moverse habita en su mayor parte, al igual que la población total, en hogares familiares, es decir, aquellos donde al menos uno de los integrantes tiene parentesco con el jefe del hogar. No obstante, la población delegacional con limitación es menor (79.74%) a la población total (88.54%); proporción que cambia en cuanto a los hogares no familiares que es mayor dentro de las personas con limitación (19.98%) que la población total, con 10.89%. Dentro de este porcentaje, casi el 85% son hogares unipersonales, es decir, formado por un solo integrante.

Cuadro 3.18
Población en Benito Juárez de los hogares censales por tipo y clase de hogar en 2010

Descripción	Total		Con limitación para caminar o moverse	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	358,089		8,523	
Familiares				
Familiares	317,063	88.54	6,796	79.74
Nucleares	204,832	64.60	3,171	46.66
Ampliados	88,914	28.04	3,113	45.81
Compuestos	20,217	6.38	458	6.74
No especificado	3,100	0.98	54	0.79
No familiares				
No familiares	38,992	10.89	1,703	19.98
Unipersonal	29,245	75	1,423	83.56
Corresidentes	9,747	25	280	16.44
No especificado	2,034	5.22	24	1.41

Fuente: Elaboración propia a partir de información de INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

III.2. La Población Potencial, Objetivo y Beneficiaria del Programa

La población que con limitación para caminar o moverse que habita en la Delegación Benito Juárez, representa el 60.66% de la población con alguna limitación en la actividad. Porcentaje que supera la media nacional y que nos muestra la importancia por atender sus requerimientos específicos, a pesar de que represente menos del 5% de la población total.

Cuadro 3.19
Población con limitación en la actividad y para caminar o moverse en 2010

Entidad	Con limitación en la actividad		Con limitación para caminar o moverse	
	Cantidad	% del total de población por entidad	Cantidad	% del total de población con limitación
México	4,527,784	4.03	2,437,397	53.83
Distrito Federal	385,385	4.35	209,547	54.37
Benito Juárez	14,307	3.71	8,679	60.66

Fuente: Elaboración propia a partir de información de INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

Población Potencial

La población Potencial identificada en el Programa, está basada en las cifras del Censo de Población y Vivienda del INEGI 2010, el cual indica que en la Delegación Benito Juárez existen 8,679 personas que tienen alguna discapacidad para caminar o moverse, lo cual representa el 2.25% de la población delegacional total.

Población Objetivo

La población objetivo identificada son personas con discapacidad motriz, de escasos recursos residentes en la Delegación Benito Juárez. Las cifras del Censo de Población y Vivienda del INEGI 2010, nos muestran que un alto porcentaje de la población con limitación motriz es de edad adulta o mayor por lo que el 79% no es económicamente activa, (6,763), en comparación con el 36.35% de la población total de la Delegación.

Población Atendida

Las Reglas de Operación del Programa Entrega de Sillas de Ruedas a Personas con Discapacidad Motriz, Motriz tiene como objetivo la entrega de 150 sillas de ruedas para adultos y 50 para niños que habiten preferentemente en el perímetro delegacional y de escasos recursos.

III.3. Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa

Objetivo de corto plazo

El Programa tiene como objetivo de corto plazo, como se indican en sus Reglas de Operación, el de “brindar apoyo a personas con discapacidad motriz residentes en la Delegación Benito Juárez de escasos recursos, mediante la entrega de sillas de ruedas”, reconociendo con ello la obligación que firmó nuestro país en la Convención sobre los Derechos de las Personas con discapacidad, para “tomar medidas efectivas para asegurar la movilidad personal con la mayor independencia posible para las personas con discapacidad”. (ONU, 2006)

Objetivo de mediano plazo

El Programa tiene presente que una silla de ruedas no sólo es un dispositivo de asistencia para las personas con limitación para caminar o moverse. Por lo cual su objetivo a mediano plazo es el de proporcionar la mayor movilidad personal para los beneficiarios.

Objetivo de largo plazo

Como consecuencia de la entrega de sillas de ruedas manuales, que permiten aumentar la movilidad personal, el programa tiene como objetivo de largo plazo, que los beneficiarios disfruten de igualdad de oportunidades y derechos, y alcanzar inclusión y participación social, ya que sin sillas de ruedas, las personas pueden quedar confinadas a sus hogares e impedidas para llevar una vida plena e inclusiva. Es por ello que el Programa reconoce que la movilidad con una silla de ruedas manual permite que las personas con alguna limitación motriz estudien, trabajen, participen en la vida cultural y tengan acceso a la salud.

III.4. Análisis de Involucrados del Programa

Existen diversos involucrados en el Programa que pueden participar o generar conflictos para su óptimo proceso:

- 1.- Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC): Recibe quejas y solicitudes del programa;
- 2.- Dirección de Finanzas: Emite los recursos para hacer entrega de los apoyos.
- 3.- Dirección General de Desarrollo Social: Recibe solicitudes del CESAC
- 4.- Dirección de Cultura: Supervisa integración, valoración y procedimiento del Programa.
- 5.- Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales: Revisa requisitos, documentación, direcciona solicitantes, propone beneficiarios y envía información a Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales
- 6.- Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales: Aplica cédulas y asigna puntaje de estudios socioeconómicos.
- 7.- Ciudadanía: Interviene como solicitante, beneficiario o formulador de información y propuestas de mejoría para el Programa.

Cuadro 3.20

Autoridad	Nivel de injerencia	Responsabilidad	Capacidad de participación	Posición de conflicto
Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)	Bajo	Recibe solicitudes	Entrega sin restricciones ni tardanza el registro de solicitudes, quejas e inconformidades	Restringe la entrega de información, lo que genera lentitud en el procedimiento
		Recibe quejas o inconformidades		
Dirección General de Administración	Medio	Emite los recursos según padrón de beneficiarios.	Emite y entrega los apoyos en tiempo y forma	Genera tardanza en la entrega de apoyos.
		Realiza la entrega física de los apoyos		Faltas en las entregas totales de los apoyos
Dirección General de Desarrollo Social	Bajo	Canaliza solicitudes	Canaliza la solicitud a la Dirección de Cultura	Genera tardanza en la canalización
Dirección de Cultura	Medio	Supervisa la adecuada integración y valoración de cada caso	Supervisa adecuadamente el procedimiento del Programa	Deja pasar faltas al procedimiento.
				Las faltas pueden implicar problemas con la contraloría interna
Comisión Interna de Diagnóstico Operación y Evaluación de Programas Sociales	Medio	Da cuenta de la información de cada solicitante	El Secretario Técnico, da cuenta de los casos favorables, lista de espera y casos desfavorables para la revisión y aprobación por parte de sus miembros	El análisis erróneo puede generar un dictamen que no permita dar el beneficio a quienes sí llenen los requisitos para obtenerlo
		Determina el padrón de beneficiarios	Informa a la Dirección de Cultura, a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, la determinación para que ésta prepare la entrega de apoyos a beneficiarios	La tardanza en sus responsabilidades retrasa el procedimiento para la entrega de los apoyos
Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales	Alto	Revisa requisitos y documentación	Revisa, propone y asigna beneficiarios con riguroso seguimiento a los puntajes asignado.	Puede generar una calificación errónea que no permita que un solicitante obtenga el beneficio que merecería por puntaje.
		Direcciona solicitantes a la J.U.D. de Servicios Sociales		
		Propone padrón de beneficiarios		
		Envía información a la Comisión de Programas Sociales	Envía en tiempo y forma la información al Comité	La tardanza en sus responsabilidades retrasa el procedimiento.
		Asigna beneficiarios		
		En los casos que aplique, le indica a los solicitantes, las causas de su cancelación		

Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Alto	Aplica Cédula de Características Socioeconómicas.	Aplica de forma ágil y eficiente las Cédulas Socioeconómicas.	No cuenta con los recursos humanos necesarios para aplicar las Cédulas a todos los solicitantes en tiempo y forma
		Podrá realizar visitas domiciliarias para corroborar información		
		Asigna puntaje		
		Envía resultados de Cédulas de Características Socioeconómicas a J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales	Asigna y envía de manera los puntajes para ser supervisados posteriormente	
Solicitantes	Medio	Presenta en tiempo y forma la solicitud	Cumple con la presentación de documentos y requisitos	Su tardanza o error en la entrega de documentación retrasa el Procedimiento del Programa
		Proporciona y cumple con los requisitos señalados en la convocatoria	Propone y da cuenta de cualquier inconformidad que detecte o le afecte del Programa	Su falta de retroalimentación permite que no se detecten errores de procedimiento en el Programa
		Indica cualquier irregularidad o queja con respecto al procedimiento del Programa		
Beneficiarios	Alto	Notifica, en su caso, el cambio de domicilio	Cumple con las notificaciones en caso de cambios de domicilio	La falta de notificación de algún cambio deja desactualizada la información y el seguimiento que se pueda dar a los beneficiarios
		Indica cualquier irregularidad o queja con respecto al procedimiento del Programa	Propone y da cuenta de cualquier inconformidad que detecte o le afecte del Programa	Su falta de retroalimentación permite que no se detecten errores de procedimiento en el Programa
Ciudadanía interesada	Medio	Participar en el Programa a través de propuestas que atiendan al mejoramiento del mismo y de la calidad de las personas con discapacidad motriz	Participa activamente en la mejoría del Programa y del ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad motriz	Su falta de participación alienta la repetición de errores y posible optimización del Programa

Fuente: Elaboración propia

Es importante señalar que existen Factores internos como son las actividades que desempeñan los funcionarios de la Dirección de Cultura y ambas Jefaturas de Unidad Departamental, quienes intervienen en cuanto a la elaboración y operación del Programa. En caso de no ser eficientes, se propicia la tardanza en los tiempos y la eficiencia del Programa. También participan la Dirección de Finanzas y el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), que son áreas internas de la Delegación que intervienen con la información inicial del procedimiento y la entrega de apoyo a los beneficiarios, por lo que se pueden ser un factor clave en el inicio y resultados del Programa.

III.5. Consistencia Interna del Programa (Vinculación del Programa con el Problema Social Identificado)

Los distintos tipos de discapacidades sólo existen por las distintas problemáticas que enfrentan las personas ante un contexto que se ha desarrollado para aquellos que pueden oír, hablar, ver, caminar y pensar sin limitación alguna. En este sentido, la discapacidad motriz que se pueda tener por nacimiento, enfermedad, accidente o edad puede presentar gran mejoría gracias al uso de una silla de ruedas. Es por ello, que el Programa responde de manera adecuada a la problemática de la discapacidad motriz, para no sólo proporcionar movilidad a las personas que tengan dicha afectación; también para garantizar la igualdad de condiciones que el resto de la población.

La discapacidad motriz es, en proporción, la que en mayor número se presenta dentro del total de las discapacidades; y cómo éstas, requiere de acciones específicas para enfrentarlas y mejorar la calidad de vida de las personas. Frente a ello, una silla de ruedas manual representa la oportunidad de solucionar en buena medida la problemática de la limitación para caminar o moverse; en consecuencia, los objetivos planteados y las estrategias son en buena manera útiles para una solución efectiva.

Los resultados esperados al final de la ejecución del programa están diseñados y vinculados a las necesidades y problemática que muestran las personas con discapacidad motriz; ya que se reconoce la importancia que puede dar el uso de una silla de ruedas para la movilidad no sólo en el hogar sino en el contexto urbano que permite la participación social.

Por lo anterior, podemos concluir que los objetivos diseñados son coherentes con las estrategias del Programa y, a su vez, éstas con las metas del mismo; todos buscando el bienestar de las personas con discapacidad motriz.

III.6. Alineación del Programa con la Política Social del Distrito Federal

El Programa Entrega de Sillas de Ruedas a Personas con Discapacidad Motriz se enmarca en la política social del Distrito Federal, partiendo en principio del segundo eje de Equidad del Programa General de Desarrollo 2007 – 2012 del Distrito Federal, el cual reconoce y garantiza el goce de los derechos para todos y todas, con este enfoque la equidad se constituye como el “valor fundamental y el medio privilegiado para que las personas ganen autonomía y capacidad de realizar sus aspiraciones” (GDF, 2007: 21).

Dicho documento reconoce las dificultades que existen en la ciudad con respecto a la poca accesibilidad que tiene la infraestructura urbana y los espacios públicos que limitan las posibilidades de apropiación del entorno inmediato y de la ciudad en general y, también, la situación de vulnerabilidad que tiene la gente con discapacidad.

El Programa de Desarrollo Social (PDS) 2007 – 2012 del Distrito Federal, propuso elaborar un programa específico de Personas con Discapacidad ya que reconoce las desigualdades en el Distrito Federal que agravan las relaciones de exclusión y discriminación por su condición de discapacidad.

La línea programática 2: Equidad social, de género e igualdad sustantiva, del PDS pretende:

“Avanzar en la accesibilidad plena de la infraestructura urbana, edificios y servicios públicos, establecimientos mercantiles, calles y banquetas, y transporte público para las personas con discapacidad”.

En cuanto a los principios de la política social planteados en el Programa de Desarrollo Social (PDS) 2007 – 2012 del Distrito Federal se incorporan de la manera siguiente:

Cuadro 3.21

Principio	¿Cobertura del programa relación al principio?	Justificación
Universalidad	Parcialmente	El Programa está dirigido a toda población que tiene algún tipo de discapacidad física, sin embargo por la limitación presupuestal de la delegación, el programa atiende menos del 1% de las personas censadas por el INEGI en el 2010.
Igualdad	Si	El planteamiento principal del Programa se basa en reconocer y combatir la desigualdad existente entre las personas que presentan alguna discapacidad lo que reduce las posibilidades para favorecer la calidad de vida y busca propiciar la igualdad.
Equidad de género	Si	El Programa no hace distinción alguna en el género al que está dirigido el apoyo, promoviendo así la equidad de género.
Equidad social	Si	El Programa tiene como objetivo, reducir y superar la situación que impide el acceso equitativo a bienes sociales.

Justicia distributiva	Si	Entre las características del Programa tenemos la distribución de los recursos a grupos prioritarios según necesidades sociales, en este caso, entre las personas con discapacidad motriz.
Diversidad	Si	El programa distingue como principio primordial, que existe una diversidad de capacidades dentro de la población de la Delegación Benito Juárez
Integralidad	Parcialmente	El programa propone la articulación con otros programas sociales de la Delegación, pero requiere garantizar el acceso de los beneficiarios a otros programas independientemente de la disponibilidad, cupo y normas que los regulan.
Territorialidad	Si	El Programa delimita la ejecución de este programa para la demarcación de la Delegación Benito Juárez,.
Exigibilidad	Si	El Programa estipula las obligaciones de los servidores públicos responsables de la operación de los programas,
Participación	Si	El programa contempla la participación de los residentes en Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas y todas aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de las personas con discapacidad.
Transparencia	Si	Las Reglas de Operación, convocatorias y padrones de beneficiarios del Programa son publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
Efectividad	Parcialmente	El Programa es creado para proporcionar sillas de ruedas a 200 personas con discapacidad motriz, pero ya se tiene un programa de apoyo económico que atiende no solo a este grupo sino a todas las personas con discapacidad.

Fuente: Elaboración propia

III.7. Matriz FODA del Diseño del Programa

Matriz FODA del Diseño del Programa

	Fortalezas	Debilidades
Interno	La entrega de sillas de ruedas aumenta la movilidad de las personas con discapacidad motriz y su consecuente participación en la sociedad.	Para el caso de las personas que no tengan conocimiento o habilidad, el programa no tiene ningún apartado para el óptimo uso de las sillas de ruedas.
	Las Reglas de Operación estipulan la articulación con otros Programas de la Delegación.	Las Reglas de Operación no indican tiempos para cada etapa del proceso para la entrega de sillas.
	Oportunidades	Amenazas
Externo	Existen diversas áreas que están involucradas en el proceso y supervisión del Programa.	Las Reglas de Operación no especifican tiempos de respuesta para las áreas involucradas lo que puede generar retrasos en el proceso.
		No se tienen estipulados medios de difusión y participación que respondan a las características de las personas con discapacidad.

Fuente: Elaboración propia

IV. Evaluación de la Operación del Programa

IV.1. Los Recursos Empleados por el Programa

Recursos financieros

Las Reglas de Operación indican que la programación presupuestal se estimó en un monto anual de \$700,000.00 (setecientos mil pesos 00/100 m.n.); con un monto unitario por persona de \$3,500.00 (tres mil quinientos pesos 00/100 m.n.) por cada silla de ruedas; teniendo una frecuencia de ministración de una silla de ruedas por persona. De dichas cifras se debe aclarar que el estimado pudo haber variado en función de la disponibilidad existente conforme al presupuesto autorizado.

Recursos humanos, técnicos y materiales

En cuanto a los recursos humanos, son varias áreas de la Delegación Benito Juárez que participan en hacer posible el proceso del Programa. En cuanto al personal externo a la Dirección General de Desarrollo Social, participa el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), quien recibe solicitudes y quejas con respecto al Programa; por su parte la Dirección General de Administración, por medio de su área de finanzas, recibe el listado de beneficiarios y emite los recursos para la entrega posterior de las sillas.

En cuanto a las áreas pertenecientes a la Dirección General de Desarrollo Social, ésta da cuenta de las solicitudes del CESAC para entregarlas al personal de la Dirección de Cultura, la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales y la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales; todas ellas emplean sus recursos humanos, técnicos y materiales tales como capturistas, para realizar la aplicación de cédulas de características económicas y así determinar una tabla de puntaje; las trabajadoras sociales que realizan las visitas domiciliarias para corroborar la situación de discapacidad y detectar incongruencia o falsedad de información; los funcionarios de cada Jefatura y de la Comisión Interna de Diagnóstico Operación y Evaluación de Programas Sociales, quienes determinan y aprueban, de acuerdo al puntaje, a los solicitantes beneficiarios, para presentar el listado final de beneficiarios.

La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales hace uso de sus recursos humanos, técnicos y materiales para organizar, coordinar y realizar la entrega de las sillas de ruedas a cada uno de los beneficiarios que así lo solicitaron.

IV.2. Congruencia de la Operación del Programa con su Diseño

El Programa tiene como objetivo la entrega de sillas de ruedas a personas con discapacidad motriz, 150 sillas para adultos y 50 sillas para menores de escasos recursos que habiten en el perímetro de la Delegación Benito Juárez. La operación se ha realizado conforme el proceso determinado en las Reglas de Operación, en las cuales se involucran a personal no sólo de la Dirección General de Desarrollo Social sino también áreas que permiten generar los recursos financieros necesarios y, también el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), que participa en el contacto directo con la ciudadanía interesada en recibir una silla de ruedas. Es por ello que se considera congruente la operación con las Reglas de Operación publicadas para el Programa.

IV.3. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes

Elaboración del padrón de beneficiarios

En las Reglas de Operación del Programa “Entrega de Sillas de Ruedas a Personas con Discapacidad Motriz”, se establecen los requisitos y procedimientos de acceso para la elaboración, seguimiento y depuración de los solicitantes, los cuales deben ser residentes de la Delegación Benito Juárez.

Para la elaboración del padrón de beneficiarios, se plantea un procedimiento en las Reglas para que cada solicitante pueda tener el beneficio del Programa; para ello, el procedimiento que debe seguir cada uno es el siguiente:

- Presentar solicitud de otorgamiento de silla de ruedas, mediante escrito libre por parte del interesado o si es menor de edad por parte padre o tutor, dirigido a la Directora General de Desarrollo Social; en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), si el padre o tutor únicamente está imposibilitado para su traslado, la podrá presentar un familiar, amigo o vecino solidario. Dicha solicitud deberá contar los siguientes datos indispensables para su posterior localización: nombre completo del beneficiario y en su caso del padre o tutor; domicilio empezando por la calle, número exterior y en su caso número interior, colonia, código postal, números telefónicos, correo electrónico, sólo en el caso de contar con éste;
- Certificado médico emitido por una institución pública del sector salud (IMSS, ISSSTE, SSA, hospitales de la Secretaría de Salud del Gobierno del D.F.), que avale un diagnóstico de discapacidad permanente. En caso de no contar con este documento, el solicitante deberá someterse a una valoración médica en el Centro de Atención Social Especializada (CASE);
- Cumplir con la aplicación de la cédula de características económicas realizado por la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales.

Para obtener los datos que permitan generar la cédula de características económicas, las Reglas de Operación también establecen que la documentación que entregarán los solicitantes:

- 1.-Identificación oficial con fotografía (credencial de elector), debe ser vigente y con domicilio en la Delegación Benito Juárez,
- 2.-Acta de nacimiento de la persona con discapacidad, en caso de no contar con esta, se solventará con la identificación oficial,
- 3.-CURP de la persona con discapacidad,

- 4.- Comprobante de domicilio en la Delegación Benito Juárez (contrato de arrendamiento de vivienda, boleta predial, agua, luz, teléfono o en su caso, cualquier otro que indique el domicilio donde se suministra un servicio de forma regular) no mayor a tres meses de antigüedad y deberá de coincidir con la identificación oficial,
- 5.- Identificación oficial vigente del padre, tutor, representante legal, familiar, amigo o vecino solidario (credencial para votar, credencial del INAPAM, pasaporte, cédula profesional, credencial expedida por alguna Institución de Seguridad Social o Cartilla del Servicio Militar Nacional,
- 6.- Acta de nacimiento del padre, tutor, representante legal, familiar, amigo o vecino solidario.
- 7.- CURP del padre, tutor, representante legal, familiar, amigo o vecino solidario,
- 8.- Documento que acredite la representación o el parentesco (acta de nacimiento, acta de matrimonio, auto de discernimiento de tutela emitido por un juez, acta de nacimiento con la inscripción de tutela, poder notarial, carta poder o acta de barandilla),
- 9.- Presentar copia de la solicitud de ingreso al Programa “Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad Permanente”, previamente ingresada ante el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) la cual deberá contener el folio que el CESAC le asignó,
- 10.- Último comprobante de ingresos mensual del principal aportador económico familiar o carta patronal, en caso de no contar con este, deberán presentar carta bajo protesta de decir verdad dirigida a la Delegación Benito Juárez, indicando su actividad e ingresos mensuales.

Depuración y selección del padrón de beneficiarios

Para la selección de los beneficiarios; se recibe la documentación descrita y se verifica que sea cumplida según lo establecido. Las personas que cumplan con los requisitos son citadas para la aplicación de cédula de características económicas; con la información proporcionada se aplica un puntaje determinado mediante una tabla específica. Sumado a la información, el personal designado por la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales podrá realizar una visita domiciliaria, previa cita, en los siguientes casos:

- Para corroborar la situación de discapacidad en caso de que el solicitante no acuda en forma personal;
- En caso de que se detecte incongruencia o falsedad de la información proporcionada durante la aplicación de la cédula de características económicas, con la finalidad de corroborar los datos señalados.

Conforme al puntaje obtenido de la cédula de características económicas y, en su caso, la visita domiciliaria realizada, se selecciona a los posibles beneficiarios, dando prioridad a las personas que hayan obtenido el menor puntaje. El listado de casos favorables, desfavorables así como la lista de espera se presenta a la Comisión Interna de Diagnóstico Operación y Evaluación de Programas Sociales para su revisión y aprobación; el Secretario Técnico de esta Comisión informa a la Dirección de Cultura a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, su determinación, con el fin de que ésta prepare la entrega de apoyos a los beneficiados. Por supuesto, el solicitante interesado en el estado de su trámite, puede acudir a la Jefatura de Unidad Departamental Proyectos Sociales y Culturales para solicitar la información a su titular.

El listado determinado por la Comisión y aceptado por la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, puede tener cambios de acuerdo a las posibles cancelaciones que se realicen a los ya beneficiarios según las siguientes causas:

- Falta de interés del solicitante que se podrá manifestar de diversas formas, como:
 - 1) No presentar documentación que acredite la totalidad de los requisitos en la fecha designada o proporcionar datos o documentación falsos;
 - 2) No presentarse a la aplicación de cédula con características económicas en fechas y horarios establecidos o no cumplir con sus lineamientos y;
 - 3) No encontrarse en su domicilio el día de la visita domiciliaria con previa cita.
- Ingresar más de una solicitud por familia para el mismo o diferente programa de apoyo y resultar beneficiado en otro programa de apoyo de la Delegación Benito Juárez.
- No acudir en tiempo y forma a obtener el apoyo en un periodo de 10 días hábiles posteriores a la fecha de entrega y asignación;
- Que su domicilio cambie fuera del perímetro delegacional;
- Por defunción del beneficiario.

La Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales notifica de los casos anteriores, a la Comisión Técnica de Diagnóstico Operación y Evaluación de Programas Sociales, y con ello se logra la depuración del padrón de beneficiarios.

Seguimiento del padrón de beneficiarios

Al padrón de beneficiarios del Programa se le dio seguimiento con la depuración de la información de cada caso y, también con la evaluación que se realizó en el momento de la entrega de las sillas; la cual ayudó para retroalimentar la operación del Programa. Así mismo, en varias ocasiones se les notificó telefónicamente a los beneficiarios, de algunos eventos culturales que realizó la Delegación Benito Juárez.

IV.4. Cobertura del Programa

El Programa tiene como población objetivo la entrega de 150 sillas de ruedas para adultos y 50 a niños de escasos recursos que vivan preferentemente en el perímetro delegacional, sin embargo en el contexto de la población potencial de las 8,679 personas de la Delegación tienen limitación para poder caminar o moverse, de acuerdo al Censo General de Población y Vivienda 2010, realizado por el INEGI, significa menos del 1% de cobertura.

Sin embargo debido a la insuficiencia presupuestal para la Delegación Benito Juárez es difícil otorgar una silla a cada uno de los 8, 679 que tienen limitaciones para poder caminar o moverse, por lo que es importante señalar que la Delegación cuenta con otros programas sociales de apoyo y servicios de salud en beneficio de los solicitantes.

Asimismo debemos hacer notar que el interés de los solicitantes quedó por debajo de las expectativas planteadas en el objetivo del Programa ya que únicamente se entregaron 37 sillas de ruedas, por lo que es importante mencionar que, posiblemente, dichos resultados fueron a causa de la falta de difusión al Programa mismo y que el Programa no se integra de alguna manera al Programa de “Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad”, lo que podría ser posible, ya que hay casos en los cuales los beneficiarios necesitan una silla de ruedas pero a su vez sufren de algún tipo de discapacidad y optan por este programa debido al apoyo económico que se otorga.

IV.5. Mecanismos de Participación Ciudadana

Existen varias formas de participación ciudadana en el Programa de Entrega de Sillas de Ruedas. En principio, los residentes en la Delegación Benito Juárez, las Organizaciones Civiles y todos aquellos cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de las personas con discapacidad, pueden realizar propuestas al Consejo Promotor para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad en la Delegación Benito Juárez.

En cuanto a la difusión del Programa, las Reglas de Operación se publican en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, que se realizó el 30 de Enero del 2013; para posteriormente ser también transmitida en dos medios de comunicación escrita de mayor circulación en el Distrito Federal y; finalmente, mediante carteles en puntos de mayor afluencia poblacional delegacional.

Con respecto a las posibles quejas o inconformidades las Reglas de Operación indican que se puede realizar de las siguientes formas:

- Solicitando audiencia o presentar su queja mediante escrito libre dirigido a la Presidencia de la Comisión Interna de Diagnóstico Operación y Evaluación de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez; mismo que deberá ser entregado al CESAC ubicado en Av. División del Norte No.1611. Edificio UNAC;
- A través del buzón ciudadano del portal www.delegacionbenitojuarez.gob.mx, y/o
- Ante el Órgano Interno de Control de la Delegación Benito Juárez Jefatura de Unidad Departamental de Quejas, Denuncias y Responsabilidades Edificio Delegacional 1er. Piso 5422 5400, 5422 5500 y 5422 5300 Ext. 1215 ó 1139.

Dichas quejas o inconformidades sobre el Programa, las puede realizar el interesado o su representante. Mientras que si considera que se le excluye, incumple o contravienen de las disposiciones previstas en el Programa, se puede realizar un escrito libre dirigido a la Directora General de Desarrollo Social, mismo que deberá entregarse en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de la Delegación, ó el Órgano de Control Interno de la Delegación, así como en la Dirección General de Desarrollo Social.

Los requisitos mínimos de toda queja que se presente son los siguientes: nombre, domicilio y en su caso número(s) telefónico(s) del interesado o su representante; motivo de la queja y la descripción precisa del hecho a denunciar.

IV.6. Matriz FODA de la Operación del Programa

Matriz FODA de la Operación del Programa

	Fortalezas	Debilidades
Interno	La operación se realiza conforme al diseño y lo estipulado por las Reglas de Operación.	El número de entrega de sillas de ruedas es mucho menor que lo estipulado en las Reglas de Operación. No hay un seguimiento o evidencias sobre la participación activa de los usuarios en los programas de la Delegación.
	Se elabora, depura y da seguimiento al padrón de beneficiarios.	Al carecer de recursos materiales y humanos no se puede cumplir con el trabajo de difusión en colonias.
	Existen mecanismos de participación social y para realizar quejas e inconformidades con respecto al Programa.	No existe una integración o vinculación con el Programa de Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad al cual podría sumarse el Programa de Entrega de Sillas.
	Oportunidades	Amenazas
Externo	Existe la suficiencia presupuestal para adquirir 200 sillas de ruedas.	Las áreas externas no se involucran en la operación del Programa.
	Se tiene un programa para personas con discapacidad en la Delegación al que puede complementar la entrega de sillas.	La falta de difusión pone en peligro el éxito del Programa.

Fuente: Elaboración propia

V. Evaluación del Monitoreo del Programa

V.1. Sistema de Indicadores de Monitoreo del Programa

Las Reglas de Operación del Programa de “Entrega de sillas de ruedas a personas con discapacidad motriz” publicadas en Enero de 2013 plantean dos tipos de indicadores, uno de cumplimiento y otro de calidad:

- En cuanto al cumplimiento, el indicador mide la atención a la demanda ciudadana recibida con al siguiente fórmula: $\text{No. de solicitudes atendidas} / \text{Número de solicitudes recibidas} \times 100$, que resulta en una tasa de cumplimiento de solicitudes atendidas.

- En cuanto a los indicadores de calidad de los servicios, las Reglas de Operación se propusieron medir la demanda ciudadana y la calidad de servicios proporcionados a los beneficiarios a partir de los siguientes parámetros de calificación:

1. Para el cumplimiento en la calidad de la atención de la demanda ciudadana: un 80% de calificación como mínimo en las encuestas;
2. Para la calidad de los servicios proporcionados a los beneficiarios: un 80% de calificación como mínimo en las encuestas.

Tomando en cuenta los requerimientos de la presente evaluación y las debilidades observadas en la operación del Programa; reconocemos que los indicadores planteados por las Reglas de Operación son insuficientes para poder lograr un óptimo monitoreo del mismo. Es por ello que se rediseñaron y sumaron otros indicadores a partir de medir la percepción de solicitantes, beneficiarios y ciudadanía en general; el óptimo uso de la silla de ruedas por parte de los beneficiarios, la eficacia de las distintas actividades y el procedimiento del Programa:

- El número y características de los solicitantes es importante para conocer la demanda que existe del programa y, con ello, saber el impacto que pueda tener en la población potencial que tiene el Programa. En el mismo sentido, no sólo enriquece al Programa conocer la calificación que dan los beneficiarios, también la eficiencia en los tiempos de entrega de las sillas de rueda y la información de cada uno para su mejor control. Finalmente, uno de los involucrados que puede coadyuvar en la eficiencia del Programa es la ciudadanía en general, la cual está es necesario participe en este objetivo

- La eficacia en el proceso del Programa es importante para conocer cómo se comportan sus distintas etapas y saber si todos los involucrados logran que la entrega de las sillas se realiza como se indica en las Reglas de Operación;

- El poseer una silla de ruedas incrementa la movilidad de las personas con discapacidad motriz permanente y, en consecuencia, genera un cambio en su vida que fue limitada por su condición. No obstante, su óptimo uso puede ser la diferencia entre una verdadera independencia o una nueva dependencia. Por ello es importante no sólo la sensibilización que se tenga para que la movilidad sea óptima en el entorno urbano, también que la persona con discapacidad tenga las habilidades y conocimiento para el óptimo uso de su silla de ruedas.

Cuadro 5.1

Matriz de Indicadores del Programa de Entrega de sillas de ruedas a personas con discapacidad motriz de la Delegación Benito Juárez

	Objetivos	Indicadores	Fórmula de cálculo	Medios de verificación	Supuestos
Fin	Incrementar la movilidad y calidad de vida de los beneficiarios del Programa	Beneficiarios que afirman haber mejorado su calidad de vida con el uso de una silla de ruedas	(Número de beneficiarios encuestados que afirman haber mejorado su calidad de vida / Número de beneficiarios) *100	Encuesta a beneficiarios del Programa	No se realiza de la encuesta de evaluación
Propósitos	Los beneficiarios hacen un óptimo uso de las sillas de ruedas del Programa	Beneficiarios que logran un uso óptimo de su silla de ruedas	(Número de beneficiarios encuestados que usan de manera óptima su silla de ruedas / Número de beneficiarios) *100	Encuesta a beneficiarios del Programa	No se realiza de la encuesta de evaluación
	Retroalimentar el Programa con participación de la ciudadanía en general	Participaciones ciudadanas que retroalimentan el programa	Número de participaciones ciudadanas externas que recibe el Programa al inicio del periodo t / Número de participaciones ciudadanas externas que recibe el Programa al final del periodo t	Participaciones ciudadanas recibidas por la Comisión Técnica de Diagnóstico Operación y Evaluación de Programas Sociales de la Delegación	No hay participación ciudadana
Componentes	Beneficiarios que recibieron la silla de ruedas del Programa en el tiempo estipulado	Porcentaje de sillas de rueda entregadas en el tiempo estipulado.	(Número de sillas de rueda entregadas en el tiempo estipulado en el periodo t / Número total de beneficiarios en el periodo t) *100	Padrón de beneficiarios y el reporte de entrega de sillas realizada por la Dirección General de Administración de la Delegación, con fecha de entrega y recepción a los beneficiarios	Negligencia en la sistematización del padrón de beneficiarios y en la información del reporte de silla de ruedas
Actividades	Evaluar el seguimiento y resultado de las quejas y/o incidencias realizadas al Programa	Porcentaje de incidencias resueltas	(Número de quejas o incidencias resueltas en el periodo t / total de quejas o incidencias reportadas en el periodo t) *100	Reporte de quejas o incidencias realizadas al CESAC, buzón ciudadano del portal www.delegacionbenitojuarez.gob.mx , y/o al órgano Interno de Control de la Delegación Benito Juárez	No entrega de los reportes de quejas de una o ninguna instancia
	Evaluar la cobertura del programa en cuanto a beneficiarios y solicitantes del Programa	Solicitantes beneficiados con el Programa	(Número de beneficiados por el Programa / Número de solicitantes del Programa) * 100	Padrón de beneficiarios y solicitudes al programa realizadas en el CESAC	Negligencia en la sistematización del padrón de beneficiarios y en las solicitudes realizadas en el CESAC

Tener una base de datos confiable con el número y características de las los solicitantes y beneficiarios del Programa	Número de las personas con discapacidad solicitantes del Programa	Número de personas con discapacidad con datos completos y especificación de sus características que solicitan el Programa / Número de solicitantes del programa	Listado de solicitantes del programa según sus características específicas	Falta de información específica de las características de los solicitantes del Programa
--	---	---	--	---

V.2. Valoración de la Consistencia del Sistema de Indicadores

Las Reglas de Operación establecen dos tipos de indicadores: uno en cuanto al cumplimiento y otro con respecto a la calidad del Programa a partir de una encuesta a beneficiarios y ciudadanía. No obstante, y a partir de la línea base descrita en la presente evaluación, reconocemos que estos indicadores responden parcialmente a los objetivos del Programa, por ello se complementaron en una nueva matriz de indicadores consistente con la problemática planteada en cuanto a tres principales aspectos:

1. El Programa responde a la problemática que experimentan las personas con discapacidad motriz permanente, proporcionando una silla de ruedas a adultos y niños para dar o incrementar su movilidad, reconociendo que este cambio puede generar una vida con mayor dinamismo e independencia, con la consecuente mejoría en la calidad de vida. Es por ello que se proponen indicadores que midan ésta mejoría, a partir de lo que afirman los propios beneficiarios, mientras que se propone una encuesta que también proporcione datos del uso de la silla de ruedas
2. La participación de la sociedad en general es importante para lograr conocer los problemas o dificultades que el mismo Programa puede tener en su procedimiento o resultado, por ello es imperativa la retroalimentación que se pueda tener por medio de los solicitantes y, sobre todo de los beneficiarios, por ello las Reglas de Operación proponen un indicador para conocer el cumplimiento del Programa, el cual se complementa con varios indicadores que permitan conocer la calificación que dan los solicitantes y beneficiarios a partir de una encuesta. Por otro lado, también se plantea la participación de la ciudadanía para que pueda retroalimentar el Programa
3. Las Reglas de Operación del Programa indican de manera detallada el procedimiento para que los solicitantes puedan obtener el beneficio de una silla de ruedas, ya sea para adultos o para niños; etapas que deben ser evaluadas con indicadores como la calidad de información que se tenga en la base de datos de los solicitantes, las quejas o incidencias que se realizan y resuelven y, sobre todo, los tiempos con los que todo el procedimiento se realiza, por ello el sistema de indicadores propone varios indicadores a éste respecto, para con ello concatenar los objetivos y metas del Programa.

A partir de lo anterior podemos indicar que el sistema de indicadores propuesto es suficiente, claro, preciso y adecuado para evaluar el propósito del Programa.

V.3. Mecanismos de Seguimiento de Indicadores

Para dar respuesta a varios de los indicadores diseñados; se utilizaron dos mecanismos generales de acuerdo a los tres temas generales descritos en el subcapítulo V.2:

Para el caso de la valoración de la percepción de calidad del Programa se diseñó una encuesta a los beneficiarios del Programa, la cual constó de 23 reactivos, de los cuales 8 fueron para conocer sus datos generales demográficos y los restante 15, constaron de los siguientes cuestionamientos:

- 1.- Cuál fue el medio por el cual se enteró de la convocatoria del Programa.
- 2.- Se enfrentó con algún problema para ingresar su solicitud al Programa?
- 3.- ¿A cuál problema se enfrentó?
- 4.- ¿Le realizaron una visita domiciliaria?
- 5.- ¿Tuvo algún problema con el personal que visitó su casa?
- 6.- ¿Cuál problema tuvo con el personal?
- 7.- ¿Cuánto tiempo pasó desde que realizó la solicitud de ingreso al programa hasta que recibió el primer apoyo?
- 8.- ¿Considera suficiente el apoyo que la Delegación le otorga?
- 9.- ¿Por qué considera suficiente el apoyo?
- 10.- ¿Ha realizado alguna queja o propuesta de mejora ante la Delegación con respecto al programa del que es beneficiario?
- 11.- ¿Cuál queja o propuesta ha realizado?

- 12.- En una escala del 0 al 5, en donde 0 es la menor calificación y 5 la mayor, ¿Qué calificación otorga a la difusión del programa?
- 13.- En una escala del 0 al 5, en donde 0 es la menor calificación y 5 la mayor, ¿Qué calificación otorga a atención por parte del personal de CESAC?
- 14.- En una escala del 0 al 5, en donde 0 es la menor calificación y 5 la mayor, ¿Qué calificación otorga a atención por parte del personal de trabajo social que realiza las entrevistas y aplica la Cédula de Características Socioeconómicas?
- 15.- En una escala del 0 al 5, en donde 0 es la menor calificación y 5 la mayor, ¿Qué calificación otorga a atención por parte del personal directivo de la Delegación?
- 16.- En una escala del 0 al 5, en donde 0 es la menor calificación y 5 la mayor, ¿Qué calificación otorga a la atención por parte del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación?

La encuesta a beneficiarios del programa se realizó en el momento en que se entregó la silla de ruedas; no obstante, no se logró el seguimiento de los beneficiarios para conocer el impacto que significó para la movilidad en su vida diaria.

Por otro lado y para conocer la eficacia del programa en cuanto al procedimiento diseñado en las Reglas de Operación, se realizó un seguimiento y análisis de la base de datos del Programa, para conocer sus deficiencias y áreas de oportunidad que permitieran tener mayor precisión en los datos de solicitantes y beneficiarios.

V.4. Principales Resultados del Programa

En cuanto a conocer la calidad de la información de los solicitantes y beneficiarios; se pudo lograr fácilmente ya que el número de solicitudes recibidas durante el 2013 fue de 50; de las cuales 37 fueron mujeres y 13 hombres, siendo el más joven de 13 años y el más longevo de 102 años. En cuanto a su lugar de nacimiento 22 son originarios del Distrito Federal y el resto proviene del interior de la república mexicana. Con respecto a su estado civil, 26 eran solteros y 9 casados. Por su escolaridad podemos dividir a los solicitantes en 4 grupos; en principio aquellos que no cuentan con estudios, que fueron 5; los que tienen educación básica (14); el tercer grupo, aquellos que contaban con educación media superior, de los cuales se presentaron 7 y, finalmente, 3 solicitantes tenían educación superior. Cabe señalar, que la mitad de los solicitantes refirió tener algún apoyo económico por parte del Gobierno Federal.

De los 50 solicitantes, se lograron entrevistar a sólo 15 de quienes fueron beneficiados con la entrega de sillas; de los cuales 10 fueron mujeres, 3 hombres y 2 no contestaron tal información, es decir, las mujeres en general fueron las que más solicitaron y se beneficiaron del Programa, lo cual es consecuente con las cifras de las mujeres que presentan alguna limitación para caminar o moverse, las cuales indicó el INEGI en el Censo de Población y Vivienda de 2010, que para la Delegación Benito Juárez, poco más del 68% son mujeres. Como consecuencia de los datos de los encuestados, no sorprende que 8 de ellos indicaran ser amas de casa; y el restante, desempleados, jubilados y trabajadores por cuenta propia. En cuanto a los reactivos propios de la encuesta, 10 de los 15 encuestados, indicaron haberse enterado del Programa por cartel, manta o poster con información del mismo y por alguna visita a instalaciones delegacionales. Lo anterior indica que de los tres medios que las Reglas de Operación indican como formas para difundirse, dos de ellos (Gaceta y dos medios de comunicación escrita), no tienen ningún impacto para darse a conocer con la población potencial; más aún si sabemos que el resto de los encuestados sólo mencionó como medio de información a un vecino o familiar, el teléfono y el internet.

A los beneficiarios encuestados se les preguntó si se enfrentaron a algún problema al momento de ingresar la solicitud, a lo cual todos ellos respondieron con un rotundo no; al igual que al ser cuestionados con respecto a alguna queja o incidencia que hayan tenido con respecto al Programa. Por su parte, todos los encuestados indicaron haber sido visitados por algún trabajador social de la Delegación Benito Juárez sin haber tenido ningún problema al momento de su visita. Respuestas todas ellas que nos dan cuenta de un aceptable proceso del Programa y atención que tienen muchos de los funcionarios implicados en el mismo.

No obstante las nulitas quejas con respecto de algunos procesos del Programa; al momento de cuestionarles a los beneficiados con respecto al tiempo que pasó desde que realizó la solicitud hasta el día que se le entregó la silla de ruedas, 60% indicó que pasaron entre 3 y 5 meses y uno de ellos indicó que 6 meses, tiempo que creemos podría reducirse para beneficio de los solicitantes. En este sentido, podemos también indicar que al momento de cuestionarles sobre la suficiencia que puede dar la entrega de la silla de ruedas, sólo la tercera parte indicó que sí era suficiente, mientras que el 46% no contestó y el 20% dijo que era insuficiente. Por lo anterior, el Programa tendría que buscar acciones que lo fortalezcan, como el vínculo con Asociaciones Civiles que apoyen al óptimo uso de la silla de ruedas y, por otro lado, la integración posible con otros programas sociales que también apoyen a las personas con discapacidad motriz.

Como se mencionó en párrafos anteriores, los beneficiarios se enteraron del Programa, en su mayor parte, sólo a través de uno de los medios que plantean las Reglas de Operación; no obstante esta deficiencia en la difusión, el 80% de los beneficiarios encuestados, calificaron la difusión como de bien, muy bien o excelente. Resultados que pueden parecer muy

buenos para con la percepción de los encuestados, pero que lo son sólo para aquellos que pudieron enterarse del Programa al cual, debemos recordar, que sólo lo solicitaron 50 personas de una población potencial total que habita en la Delegación Benito Juárez de 8,679 y, 150 sillas de ruedas para adultos y 50 para niños que debieron haber sido entregadas en 2013. Con respecto a la calificación de los funcionarios a cargo de las distintas etapas del Programa; el 60% de los beneficiarios encuestados calificaron como excelente al personal del CESAC y de Trabajo Social, mientras que el 26% como de muy bien o bien. Porcentajes que disminuyen de manera modesta al momento de calificar al personal directivo de la Delegación con un 40% como excelente, mientras que al personal que entrega los apoyos un 53% con la misma calificación. Siendo ambas áreas las únicas en que hubo una persona que las calificó como “pésimo”, la más baja calificación que se dio como opción. Lo cual nos habla de que puede haber un problema, aunque mínimo, en tales áreas involucradas en el proceso del Programa.

Cuadro 5.2

Resultados de las calificaciones realizadas por beneficiarios encuestados del Programa de Entrega de sillas de ruedas a personas con discapacidad motriz

En una escala del 0 al 5, en donde 0 es la menor calificación y 5 la mayor, ¿Qué calificación otorga a los siguientes aspectos del programa?:							
	Excelente(5)	Muy bien(4)	Bien(3)	Mal(2)	Muy mal(1)	Pésimo(0)	No contestó
Difusión del programa	7	2	3	2	1	0	0
Atención por parte del personal de CESAC	10	3	1	1	0	0	0
Atención por parte del personal de trabajo social que realiza las entrevistas y aplica la Cédula de Características Socioeconómicas	10	4	0	0	0	0	1
Atención por parte del personal directivo de la Delegación	6	2	5	0	0	1	1
Atención por parte del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación	8	3	0	1	1	1	1

Elaboración propia

Finalmente, podemos concluir que, el Programa, a pesar de ser una pequeña acción que puede proporcionar grandes cambios en la vida de las personas con discapacidad permanente; no se cumple con el objetivo específico de entregar 200 sillas de ruedas, debido muy posiblemente, a 2 factores importantes: 1) la deficiente o nula difusión que se logra a través de dos de los tres medios indicados en las Reglas de Operación y; 2) la nula o poca integración que puede realizarse con el programa social de “Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad” de la Delegación Benito Juárez.

V.5. Matriz FODA del Monitoreo del Programa

Matriz FODA del monitoreo del Programa

	Fortalezas	Debilidades
Interno	La mayoría de las áreas involucradas es calificada como de bien, muy bien y excelente por parte de los beneficiarios encuestados.	La mayoría de los medios que están estipulados para difundir las Reglas de Operación no tienen impacto para llegar a la población potencial del Programa.
	La base de datos de solicitantes y beneficiarios está actualizada y con información completa.	Un bajo porcentaje de los beneficiarios indican que la entrega de una silla de ruedas es insuficiente.
	Oportunidades	Amenazas
Externo	Existen Asociaciones Civiles a las que se puede vincular el programa para proporcionar un mejor uso de las sillas de ruedas.	La poca cantidad de sillas entregadas, puede ser calificado como un programa deficiente que dé lugar para su desaparición
	La Delegación cuenta con otro programa social que puede complementar el Programa.	

Fuente: Elaboración propia

VI. Resultados de la Evaluación

VI.1. Conclusiones de la evaluación (FODA General de la Evaluación)

El diseño del programa parte del reconocimiento de que las personas con discapacidad, al obtener y hacer uso de una silla de ruedas, incrementan su movilidad, con el consecuente impacto en su vida para facilitar el desplazamiento y realizar las actividades de su vida doméstica como las de participar en la vida laboral, social, recreativa y política del conjunto de la sociedad. No obstante el reconocer el valor de una silla de ruedas para personas con discapacidad motriz permanente, el programa no estipula ningún mecanismo para enseñar a aquellos que no saben ocupar una silla de ruedas ni de mejorar su uso. Dichos talleres o prácticas ya los realizan algunas Asociaciones Civiles en la ciudad de México, sin embargo, el programa tampoco está diseñado para vinculación específica con éstas.

En este sentido, en las Reglas de operación se indica claramente el procedimiento que debe llevar a cabo el Programa para lograr su objetivo de entregar las sillas de ruedas; sin embargo, las áreas a cargo no llevan un seguimiento o involucramiento para con el proceso, dejando en buena medida el peso de toda la responsabilidad en la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, la cual presenta también deficiencias por la carencia de algunos recursos humanos, técnicos, materiales y financieros empleados lo que lleva a que el proceso que llevan los solicitantes desde su petición hasta la entrega de la silla de ruedas supere los tres meses y, en algunos casos, llegue a los seis. Situación que podría minimizarse si se estipularan tiempos de cada etapa del proceso; sin embargo, ni las Reglas de Operación ni las propias áreas involucradas se responsabilizan o implementan tiempos de entrega para hacer más eficaz el Programa

En la operación del Programa, la información de los solicitantes y beneficiarios se mostró completa y actualizada; sin embargo, a ninguno se les dio verdadero seguimiento más allá de algunas invitaciones a algunos eventos, más no para conocer el impacto que generó en sus vidas la entrega de las sillas de ruedas o la razón específica o alguna propuesta que pudiera responder a la contestación de que el programa es insuficiente para algunos de los beneficiarios. Es decir, aunque el Programa está diseñado con mecanismos para la participación de la ciudadanía y de los beneficiarios, ya sea por los escasos recursos humanos o por otras razones, pero la colaboración con la sociedad en su conjunto es nula en el Programa.

Las Reglas de Operación indican que la difusión del Programa se realiza a través de la publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, en dos medios de comunicación impresos y en carteles en puntos de mayor afluencia poblacional delegacional. Por su parte, los beneficiarios encuestados calificaron como excelente la difusión, no obstante que se enteraron en su mayor parte, sólo por carteles y, si tomamos en cuenta que sólo fueron 50 personas las que llegaron a solicitar el beneficio que da el Programa, la difusión del mismo no llegó a la población potencial que existe en la Delegación Benito Juárez, y que supera las ocho mil personas con limitación para caminar o moverse. Todo lo cual indica una deficiente difusión para dar a conocer el Programa y, por ende, una entrega acotada a la cuarta parte de la meta indicada en las Reglas de Operación.

Finalmente, el Programa está enfocado hacia las personas con discapacidad motriz permanente; sin embargo la Delegación Benito Juárez, ya cuenta con un programa dirigido a las personas con discapacidad, los cuales no son complementarios o están integrados de alguna forma, lo cual puede ser una duplicidad, sobre todo, con respecto a los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros.

Matriz FODA General de la Evaluación

	Fortalezas	Debilidades
Interno	El Programa está diseñado reconociendo que el obtener y usar una sillas de ruedas incrementa la movilidad de las personas con discapacidad motriz y su consecuente participación activa en la sociedad. El diseño indicado en las Reglas de Operación estipula la articulación con otros Programas de la Delegación. Así mismo, están diseñados mecanismos de participación social y para realizar quejas e inconformidades con respecto al Programa	El diseño del Programa no proporciona mecanismos explícitos para su integración con otros programas; del mismo modo, no se contemplan mecanismos que permitan un mejor uso y habilidad de las sillas de ruedas. Tampoco el Programa indica en su diseño los tiempos en que se realizará cada una de las etapas del proceso de entrega.

	La operación del Programa se realiza conforme al diseño y lo estipulado por las Reglas de Operación; ejemplo de ello es que se elabora, depura y da seguimiento al padrón de beneficiarios.	En la operación del Programa, el número de sillas entregadas fue casi una cuarta parte de la meta estipulada en las Reglas de Operación. El seguimiento a la participación activa de los solicitantes, beneficiarios o ciudadanía es mínima. Al carecer de recursos materiales y humanos no se puede cumplir con el trabajo de difusión en colonias. Al no estar diseñado un mecanismo de integración con otros programas delegacionales, en la operación no se ha logrado ninguna posible vinculación con el Programa de Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad de la Delegación Benito Juárez.
	La mayoría de las áreas involucradas, que fueron evaluadas por algunos beneficiarios encuestados, las califican como de bien, muy bien y excelente.	Según la encuesta realizada a beneficiarios del Programa, se puede indicar que 2 de los 3 medios estipulados en las Reglas de Operación para difundir el Programa no tienen impacto para llegar a su población potencial.
	Al momento de monitorear la calidad de la base de datos de solicitantes y beneficiarios, se observó que está actualizada y con información completa.	En esta misma encuesta, algunos beneficiarios indicaron que la entrega de una silla de ruedas es insuficiente.
	Oportunidades	Amenazas
Externo	El diseño del Programa indica que son diversas áreas las que están involucradas en el proceso y supervisión del Programa.	Las Reglas de Operación no especifican tiempos de respuesta para las áreas involucradas lo que puede generar un proceso sin limitaciones y la consecuente incomodidad para los beneficiarios.
	La operación indicó que existe la suficiencia presupuestal para adquirir 200 sillas de ruedas.	Tampoco se tienen diseñados medios de difusión y participación que respondan a las características específicas de las personas con discapacidad.
	A partir de la generación de la línea de base del Programa, se reconoce que existen Asociaciones Civiles a las que se puede vincular el programa para proporcionar un mejor uso de las sillas de ruedas.	Aunque son muchas las áreas involucradas, la operación indica que no se muestra interés en su proceso.
	La Delegación cuenta con otro programa social que puede complementar el Programa de entrega de sillas.	La falta de diseño y operación en formas de difusión específicas dirigidas a la población potencial, posiblemente es causa de que la meta estipulada en las Reglas de Operación no se haya logrado, lo que pone en peligro la existencia del Programa.

Fuente: Elaboración propia

VI.2. Medidas Correctivas o de Reorientación Propuestas (Sugerencias y/o Recomendaciones)

El Programa sigue el diseño estipulado por las Reglas de Operación; sin embargo, requiere ser complementado con diversas medidas:

1. Complementarse con talleres que permitan un mejor uso de la silla de ruedas, lo cual ya realizan diversas Asociaciones Civiles como el "Modelo Vida Independiente" que pugna por la práctica de los derechos de las personas con discapacidad para consolidar su igualdad de oportunidades de una manera no paternalista ni autoritaria.
2. Las áreas que están en contacto con las distintas etapas del Programa necesitan involucrarse en mayor medida para tener mayor supervisión y vigilancia; así mismo, se requiere estipular tiempos de respuesta para incrementar la eficacia del Programa
3. La difusión no toma en cuenta los medios por los que pueden enterarse las personas con discapacidad motriz; los cuales deben ser diversificados o incrementados en lugares que lleguen de mejor manera esta población potencial no sólo a través de medios electrónico sino en espacios que fehacientemente se ubiquen personas con dichas características
4. Los solicitantes y beneficiarios requieren de un seguimiento puntual para conocer sus necesidades y demandas, así como el impacto que genera en sus vidas los programas sociales y, en este caso, la entrega de sillas de ruedas para que los esfuerzos generados por la Delegación Benito Juárez pueda tener mejores resultados y no sean en vano.
5. Se necesita generar e incrementar mayor participación de la ciudadanía en general y de los solicitantes y beneficiarios de este y todos los programas sociales para hacerlos más eficaces.
6. El Programa necesita complementarse con otros similares que existan en la Delegación.

VI.3. Cronograma de Seguimiento

Cuadro de conclusiones de la evaluación

Área de oportunidad identificada	Solución	Acción específica	Responsable	Áreas involucradas	Plazo (Corto, Mediano o Largo)
El Programa permite la movilidad de las personas con discapacidad motriz, pero esta aumenta con el óptimo uso de las sillas de ruedas entregadas	Generar habilidades para el óptimo uso de la silla de ruedas	Proporcionar talleres para las personas con discapacidad motriz con sillas de ruedas o, en su caso, generar un vínculo estrecho con las Asociaciones Civiles que ya lo imparten	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Dirección General de Desarrollo Social, Comisión Técnica de Diagnóstico Operación y Evaluación de Programas Sociales, Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Mediano plazo, año 2015
Las áreas que participan en el proceso del Programa no se involucran ni comprometen con el mismo	Generar formas de evaluación para cada área involucrada	Indicar de manera explícita en las Reglas de Operación formas de evaluación, supervisión y seguimiento de cada área involucrada	Dirección General de Desarrollo Social	Dirección General de Desarrollo Social, J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales, J.U.D. de Servicios Sociales	Mediano plazo, año 2015
Las Reglas de Operación no indican tiempos de respuesta para cada etapa, por lo que el proceso llega a ser de 6 meses	Estipular tiempos de respuesta para cada etapa del proceso	Estipular en las Reglas de Operación, los tiempos máximos de respuesta para cada etapa del procedimiento	J.U.D. de Servicios Sociales	Dirección General de Desarrollo Social, J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales, J.U.D. de Servicios Sociales	Mediano plazo, año 2015
Los recursos humanos, materiales y técnicos muestran ser escasos para el proceso del Programa	Gestionar mayores recursos	Gestionar mayores recursos humanos, materiales, técnicos y financieros, así como hacerlos eficaces en el proceso del Programa	J.U.D. de Servicios Sociales	Dirección General de Desarrollo Social, J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales, J.U.D. de Servicios Sociales	Largo plazo, fin de 2015
No existe una participación activa de los solicitantes, beneficiarios ni ciudadanía en general en el Programa	Promover e incrementar la participación de la ciudadanía, solicitantes y beneficiarios	Realizar cursos, talleres o pláticas para que la ciudadanía en general se involucre en el Programa	J.U.D. de Servicios Sociales	J.U.D. de Servicios Sociales	Corto plazo, 2014
No se realiza un seguimiento a los beneficiarios ni se les encuesta a posteriori con respecto al impacto que tuvo en sus vidas el obtener una silla de ruedas	Realizar encuestas de seguimiento a solicitantes y beneficiarios	Realizar encuestas de satisfacción e impacto del Programa a solicitantes y beneficiarios	J.U.D. de Servicios Sociales	J.U.D. de Servicios Sociales	Corto plazo, 2014

El diseño de los medios para dar a conocer el Programa no toma en cuenta las características específicas de la población potencial y no llega a ésta	Incrementar y focalizar los medios de difusión del Programa	Los carteles deben ubicarse en lugares estratégicos de la Delegación; así como buscar el apoyo en difusión a través de Asociaciones Civiles de personas con discapacidad que ya tengan contacto con la población potencial	JU.D. de Servicios Sociales	JU.D. de Servicios Sociales	Mediano plazo, año 2015
El Programa no está integrado o vinculado con otros programas sociales similares de la Delegación Benito Juárez	Vincular o integrar el Programa con otros similares	El Programa debe vincularse o integrarse con otros similares existentes en la Delegación Benito Juárez que permitan no duplicar recursos	Dirección General de Desarrollo Social	Comisión Técnica de Diagnóstico Operación y Evaluación de Programas Sociales	Mediano plazo, año 2015
No se alcanzó la meta en el número de sillas de ruedas entregadas	Incrementar los esfuerzos para dar salida a las sillas de rueda existentes	Gestionar una nueva convocatoria o incrementar la difusión del programa para dar el beneficio del Programa a la población potencial	JU.D. de Servicios Sociales	Comisión Técnica de Diagnóstico Operación y Evaluación de Programas Sociales	Corto plazo, 2014

Fuente: Elaboración propia,

Es importante mencionar que la participación de la ciudadanía como beneficiarios y solicitantes se ubican como los actores clave dentro del Programa, pues son la razón de ser del mismo; al igual que las participaciones ciudadanas que permitan la mejoría del Programa El proceso de difusión del programa también es una variable importante en su éxito ya que hay ciertos sectores de la población que no tienen acceso a medios electrónicos y digitales, por lo que el trabajo de campo es indispensable para llevar la información a la población potencial.

Debido a que no se cumple con el objetivo de entregar 200 sillas de ruedas, tampoco existen datos sobre que la difusión haya llegado a todas las colonias de la Delegación lo cual no permitió el involucramiento de la sociedad en el éxito del programa; sumado a que se duplican recursos con la ya existencia de un programa similar dirigido casi a la misma población potencial “Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad”; se recomienda la cancelación del programa social, para con ello transformarlo en una actividad institucional de la Dirección de Programas DIF.

VII. Referencias Documentales

- Comisión Nacional de Derechos Humanos (2002), *Derechos humanos de las personas con discapacidad física*, Comisión Nacional de los Derechos Humanos y Comisión de Atención a Grupos Vulnerables de la Cámara de Diputados LVIII Legislatura y Libre Acceso, A.C. México.
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), (2012), *Resultados de pobreza en México 2012 a nivel nacional*, Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, México.
- Consejo Nacional de Fomento Educativo (CONAFE), (2010), *Discapacidad motriz. Guía didáctica para la inclusión en educación inicial y básica*, Consejo Nacional de Fomento Educativo – Gobierno Federal – Secretaría de Educación Pública, México.
- Delegación Benito Juárez (2013), *Reglas de Operación del Programa de “Entrega de Sillas de Ruedas a Personas con Discapacidad Motriz”*, Delegación Benito Juárez – Gaceta Oficial del Distrito Federal, 30 de Enero, México.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2000), *XII Censo General de Población y Vivienda*, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) México
- Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (2001), *Presencia del tema de Discapacidad en la Información Estadística. Marco Teórico – Metodológico*, INEGI, México.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2004), *Las personas con discapacidad en México: una visión censal*, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) México

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2010), *Censo General de Población y Vivienda*, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) México
- Secretaría de Salud (2009), *Programa Nacional para el Desarrollo de las Personas con Discapacidad, 2009 – 2012*, Secretaría de Salud, Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, México.
- Organización Mundial de la Salud (OMS), (2008), *Pautas para el suministro de sillas de ruedas manuales en entornos de menores recursos*, Organización Mundial de la Salud – ISPO – United States Agency for International Development (USAID), Suiza
- Organización Mundial de la Salud (OMS), (2011), *Informe Mundial sobre la Discapacidad (Resumen)*, Organización Mundial de la Salud – Banco Mundial, Malta.
- Organización de las Naciones Unidas (2006), *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo*, Organización de las Naciones Unidas, 13 de Diciembre, Nueva York, Estados Unidos.
- Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), (2014), *Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad 2014 – 2018*, Secretaría de Desarrollo Social, México.
- Vásquez, Armando (2006), “La discapacidad en América Latina” en Amate, E. Alicia y Vásquez, Armando J., *Discapacidad. Lo que todos debemos saber*, Organización Mundial de la Salud – Organización Panamericana de la Salud, Publicación Científica y Técnica No. 616, Washington, D.C., Estados Unidos.
- Velázquez Duarte, Santiago, et al., (2011), *Sistematización del modelo Vida Independiente México para Personas con Discapacidad: Una experiencia innovadora para impulsar la integración social*, Organización Internacional Vida Independiente para Personas con Discapacidad, A.C., México.

REPORTE DE EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA SOCIAL “APOYO A MADRES SOLAS EN ESTADO DE VULNERABILIDAD”, EJECUTADO EN LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ EN EL AÑO 2013

II. Metodología de la Evaluación

II.1 Descripción del Objeto de Evaluación

El objetivo general es evaluar el programa de “Apoyo a Madres solas en Estado de Vulnerabilidad”, el cual está enfocado a proteger a mujeres que tienen hijos que dependen económicamente de ellas, pues son el único sustento familiar, ya que no cuentan con el apoyo de una pareja; y sus ingresos no resultan suficientes para la manutención en cuanto a las necesidades básicas o primarias.

El objetivo específico es entregar un apoyo económico anual de \$6,000.00 (Seis Mil Pesos 00/100 M.N.), dividido en tres exhibiciones de \$2,000.00 (Mil Pesos 00/100 M.N.) a 700 beneficiarias con hijos menores de 14 años 11 meses y que se encuentren estudiando. Así como otorgar un carnet con el cual tendrán acceso a diversos servicios como consultas médicas, actividades culturales y/o deportivas ofrecidas en las instalaciones de la Delegación.

II.2 Área Encargada de la Evaluación

El área encargada de realizar la evaluación es la Comisión Interna de Diagnóstico Operación y Evaluación de Programas Sociales en colaboración con la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, quienes tienen las funciones operativas de realizar el llenado de Cédulas de Características Económicas y visitas domiciliarias, así como elaborar la base de datos; la persona que la elabora es la Licenciada Juana María Pedroza Casquera, quien es la titular del área, con formación profesional universitaria en la Licenciatura en Administración, egresada de la Universidad Nacional Autónoma de México. Por las atribuciones a su cargo no sólo se dedica a las tareas del monitoreo y evaluación del programa sino también participa operativamente en él.

II.3 Parámetros y Metodología de la Evaluación

Fuentes de Información de Gabinete

El proceso de evaluación se integró a partir de fuentes primarias de consulta, que sirvieron como base para el diseño del programa. Para ello se informó con respecto a la definición de madre sola y elementos básicos para su comprensión, tales como rol, género y estructura familiar a nivel internacional como nacional. Para complementar dicha información se investigó con respecto a la situación de las madres solas en México y a nivel local, entendido como el Distrito Federal y la Delegación Benito Juárez. Para ello, se tomaron como fuentes internacionales estadísticas presentadas por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2002, 2012); Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Organización Mundial de la Salud (OMS) y nacionales la Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de Violencia, Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, Programa Delegacional de Desarrollo 2012-201, INMUJERES y CNDH con la finalidad de comprender cómo evoluciona y aplican los conceptos en distintos niveles de acción.

Así mismo se recurrió a artículos de la Facultad de Psicología y Derecho de la UNAM para obtener una mirada científica-social acerca de cómo se aborda este fenómeno, y así determinar el grado de importancia e impacto de las políticas públicas que atienden a este sector de la población.

Para conocer la eficacia del Programa en términos de procedimientos, se analizó la base de datos de solicitantes y beneficiarios; y al mismo tiempo, se realizaron entrevistas a algunos funcionarios directamente involucrados en el mismo.

En el caso del objetivo de conocer el grado de satisfacción del Programa entre sus beneficiarios, se realizó una encuesta denominada: “Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez” durante las tres entregas de los apoyos sociales que constó de 23 reactivos, que incluyeron datos demográficos generales, evaluación del procedimiento del Programa y, calificación de algunas áreas involucradas en el Programa.

Como parte complementaria y con la finalidad de profundizar no solo en el diagnóstico y evaluación del programa, sino en el impacto del mismo en la vida de las mujeres beneficiarias y sus hijos, se llevó a cabo un grupo focal donde se analizaron 12 indicadores y participaron 12 mujeres.

Cuadro 2.3.1 Ruta Crítica del Proceso de Evaluación

Actividad	Fechas en que se lleva a cabo
Integración de Expediente y Elaboración de Base de Datos	11/03/13 - 31/07/13
Reunión de planeación para aplicación de la Primera Encuesta de Evaluación.	22/08/13
Aplicación de la Primera Encuesta de Evaluación	30/08/13
1era. Capacitación para captura y codificación de la Primera Encuesta	10/09/13
2da. Capacitación para captura y codificación de la Primera Encuesta	19/09/13
Captura y codificación de la información obtenida en la Primera Encuesta de Evaluación	10/09/13 – 06/10/13
Diseño de la Segunda Encuesta de Evaluación	06/10/13 – 16/10/13
Aplicación de la Segunda Encuesta de Evaluación	28/10/13 – 15/11/13
3ra. Capacitación para captura y codificación de la Primera Encuesta	07/11/13
Diseño de la Encuesta Final de Evaluación	15/11/13 – 10/12/13
Captura y codificación de la información obtenida en la Segunda Encuesta de Evaluación	15/11/13 – 15/12/13
Taller de Elaboración de Marco Lógico de Programas Sociales	22/11/13
Aplicación de la Encuesta Final	07/01/14 – 31/01/14
Grupo Focal	19/02/14
Captura y codificación de la información obtenida en la Encuesta Final de Evaluación	03/02/14 – 14/02/14
Taller de Tablas Dinámicas, Elaboración de Gráficas e Interpretación	14/02/14
Elaboración de Tablas Dinámicas	17/02/14 – 31/03/14
Reunión para elaboración de la Evaluación Interna	13/05/14
Elaboración de la Evaluación Interna	14/05/14 – 23/06/14
Publicación de la Evaluación Interna en la Gaceta Oficial del Distrito Federal	30/06/14

Fuente: Elaboración propia

III. Evaluación del Diseño del Programa

III.1. Problema o Necesidad Social Prioritaria que Atiende el Programa (Línea de Base)

Las madres solas forman parte de una categoría de mujeres que componen la sociedad. Ser madre sola es una condición que lleva a la necesidad de cuestionar y reflexionar, no sólo por la frecuencia de ser en la sociedad, sino porque –de una forma u otra– implica en los sujetos, individuales y colectivos, asumir una determinada postura ante esta realidad social.

Gran cantidad de mujeres que trabajan se enfrentan a un sin número de violaciones de sus derechos individuales y como trabajadoras, aun cuando la Ley Federal del Trabajo estipule artículos que protegen los intereses de la mujer, no siempre se cumplen, sin embargo aun cuando muchas mujeres están conscientes de que son objeto de abuso por parte de los patrones, la necesidad de una fuente económica fija les cuesta la libertad de expresarse y exigir sus derechos.

Aparece en el discurso de las mujeres en esta situación, la constante del rechazo y la descalificación por parte ya sea de su familia, parientes o su entorno laboral, comunitario y social en general. Esta situación de violencia repercute en su autoconcepto, creándoles una sensación de culpabilidad que las hace sentirse fuera de lugar, devaluadas ante la mirada de

los demás y autodevaluadas para sí mismas. El no cumplimiento con la normatividad de género ha traído para ellas como consecuencia, en más de las ocasiones, una vida de sufrimiento.

El género se puede entender como una categoría de análisis que permite visualizar, poner foco en el campo simbólico de la red de significados que estructuran y dan sentido a las nociones y prácticas sociales de lo masculino y lo femenino, haciendo énfasis en las relaciones de poder que son producto de procesos sociohistóricos insertos en matrices culturales específicas. Los elementos que componen la categoría de género incluyen símbolos y mitos culturales, aspectos normativos expresados en la religión, lo político, lo jurídico así como en las instituciones y organizaciones como la familia, la escuela o el campo de la salud. El género es una construcción simbólica de la diferencia entre los sexos atravesada por estructuras económicas, políticas, sociales e institucionales bajo determinadas formas de organización social.

La madre sola, al romper con premisas socioculturales y normas morales teniendo un hijo o hija fuera del matrimonio, sin un hombre que le asigne “su lugar en la sociedad”, deja de ser sujeto de respeto y honorabilidad y se hace acreedora a un sinfín de adjetivos descalificadores como el de “mujer fracasada”, como lo describe Antonella Fagetti: “fracasada es aquella mujer que tuvo relaciones sexuales antes de unirse formalmente con un hombre, a través del robo o el casamiento, y que a menudo se convierte en madre soltera” (Fagetti, 2006:13). El incumplimiento de los preceptos sociales por parte de estas mujeres es castigado socialmente desprestigiándolas, señalándolas, violentándolas por medio de la estigmatización social.

Erving Goffman utiliza el término *estigma* para referirse a las distintas formas de discriminación hacia las personas y grupos. Menciona que este término es utilizado para hacer referencia a un rasgo marcadamente desacreditador que anula los restantes atributos de la persona o grupo estigmatizado, como podría ser algún defecto físico, defectos de carácter del individuo como falta de voluntad, creencias falsas, deshonestidad o estigmas basados en la *raza* o la religión (Goffman, 2008:14). Sin embargo, consideramos, junto con el autor, que el estigma no solamente señala rasgos o atributos de sujetos y grupos, sino que se utiliza también para establecer diferencias y desigualdades en un contexto sociocultural de relaciones sociales atravesadas por la normatividad social.

Bajo esta perspectiva el estigma social puede marcar para toda la vida a quienes la sociedad considera merecedores o merecedoras de tal descalificación, segregándolas y tratándolas como personas incompletas; esto es, que el hecho de no cumplir con determinadas prescripciones normativizadas socialmente, presenta al sujeto (hombre o mujer) fragmentado ya que la mirada social estigmatizadora sólo ve la falta y no a la persona en su totalidad con todas sus cualidades.

La estigmatización afecta profundamente no sólo a la persona estigmatizada, sino también a su entorno inmediato como la familia, las relaciones de amistad, trabajo, estudio, comunitarias y sociales, y, aún más, tiende a transmitirse a las generaciones siguientes, como lo describe Goffman: “[el estigma] es un término relacional, construido por cada sociedad, es por tanto una categoría sociocultural, susceptible de ser transmitida por herencia y contaminar por igual a todos los miembros de la familia y heredarla a través de las generaciones” (Goffman, 2008:16). El estigma tiene como fin marcar diferencias socioculturales entre quienes se encuentran bajo la normatividad de las prescripciones sociales, y por tanto creen tener autoridad, y aquellos que por una u otra razón se encuentran fuera de ella y por tal motivo desafían a la autoridad institucionalizada, lo cual es preciso castigar para mantener “el orden de las cosas”.

Quienes además se sienten defensores y guardianes de la norma institucionalizada ejercen el poder (que ellos lo consideran un poder legítimo) que les otorga el saberse con autoridad sobre quien ha roto el pacto social, como es el caso de la mujer que se convierte en madre sin el respaldo social de una pareja. Esta sanción a la madre sola representa indudablemente una forma de violencia que lleva como propósito castigarla socialmente, señalar su falta a la normatividad, pero al mismo tiempo señala una advertencia dirigida al resto de las mujeres para que se guarden de volverse transgresoras de la norma institucionalizada, en última instancia para que prevalezca la sumisión de la mujer a los estereotipos de género.

Las formas de la violencia que suscita el estigma hacia la madre soltera se pueden generar desde diferentes espacios sociales, la mayoría de las veces por la propia familia de origen, aunque generalmente rebasan el entorno familiar inmediato y se despliegan hacia la familia ampliada. Así, el estigma se convierte en un acontecimiento colectivo familiar en el que sus integrantes se sienten con el derecho de intervenir y de actuar muchas veces con golpes, groserías, descalificaciones y, en no pocas ocasiones, expulsándola del núcleo familiar. Esta situación trasciende hacia la comunidad, las amistades, el espacio laboral, e invade las relaciones en todas sus dimensiones. Consideramos la estigmatización social hacia la madre soltera como violencia de género debido a que conlleva el incumplimiento de las premisas socioculturales de género. Esta forma de violencia adquiere connotaciones particulares de género y poder por el objeto que lo condiciona, por los argumentos por los cuales se ejerce y porque se expresa en un desequilibrio de poder que se da contra la mujer. En el ejercicio de este tipo

particular de violencia de género existe una relación jerárquica poder-sumisión, una necesidad por parte de quienes la ejercen de demostrar la superioridad (simbólica), cuya finalidad es marcar la diferencia y salvaguardar la norma.

Estas formas de estigmatización se facilitan mayormente en sociedades como la mexicana, basadas en estructuras en las que el control y la dominación se llevan a cabo de manera altamente jerarquizada. Tales estructuras se manifiestan en las relaciones y las interacciones entre la sociedad, las instituciones y los grupos de poder, relaciones sustentadas, a su vez, en un sistema de creencias, premisas, normas, funciones sociales estereotipadas de género y los estilos de vida que las apoyan y que forman el contexto social en el que tiene lugar la expresión de la violencia.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la *violencia* como “el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”. Clasifica la violencia en tres grandes niveles, que son violencia dirigida contra uno mismo, violencia interpersonal y violencia colectiva, y distingue una de otra de la siguiente manera: “Esta categorización inicial distingue entre la violencia que una persona se inflige a sí misma, la infligida por otro individuo o grupo pequeño de individuos, y la infligida por grupos más grandes, como los Estados, grupos políticos organizados, milicias u organizaciones terroristas” (OMS, 2002:15).

Si hablamos de la violencia dirigida a uno mismo, encontramos que la madre sola tiende a verse a sí misma como una persona devaluada que ha perdido su derecho a ser respetada socialmente, además de que se enfrenta a la exclusión y devaluación social, por lo que queda sometida a reacciones de hostilidad y rechazo tanto de su familia (dentro del hogar) como en los diferentes ámbitos donde se desenvuelva: trabajo, escuela, comunidad, instituciones (fuera del hogar). Todas estas circunstancias traen como consecuencia un deterioro psicológico y un daño emocional, que se reflejan en una pérdida de autoestima, al mismo tiempo que disminuyen sus posibilidades de bienestar económico y laboral al negársele los espacios laborales y de educación. Como menciona Goffman, “creemos, por definición, desde luego, que la persona que tiene el estigma no es totalmente humana. Valiéndonos de ese supuesto practicamos diversos tipos de discriminación, mediante la cual reducimos en la práctica, aunque a menudo sin pensarlo, sus posibilidades de vida” (Goffman, 2008:17).

La violencia del estigma social hacia la madre sola es una construcción social que involucra al sistema de creencias, mitos, valores, imaginarios y premisas que estructuran y orientan las formas de organización social y las funciones sociales de los sujetos, así como a las instituciones encargadas de reproducirlas sin dejar de considerar las características o formas vinculares que los individuos han desarrollado de acuerdo a su propia historia.

De acuerdo a las estadísticas presentadas por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), organismo de las Naciones Unidas, en el año 2002 los hogares con jefatura femenina eran del 25.7% del total de Latinoamérica, cifra que ha incrementado considerablemente en 10 años, ya que para el 2012 reporta el 32.2% de familias con esta característica.

En este sentido, la CEPAL señaló en su publicación “Educación Reproductiva y paternidad responsable en el Istmo Centroamericano”, que aún en la actualidad el género es una categoría que constituye las relaciones sociales, lo cual provoca desigualdades y jerarquías tanto internas en cada individuo, como externas (roles sociales). Siendo el género femenino sobre el que recae la desigualdad, lo cual se ha presentado, a lo largo de la historia.

De ahí que la inequidad, al presentarse en todos los ámbitos sociales, también se ve reflejada cuando hablamos del tema de reproducción, ya que la manera en que los hombres interpretan su terreno sexual y reproductivo, se encuentra estrechamente ligado a la falta de compromiso y responsabilidad masculina respecto de la familia, la sexualidad y la reproducción, lo que ha constituido una de las principales restricciones para armonizar el desarrollo económico y social (Germain y Kyte, 1995).

La equidad entre mujeres y hombres, se basa en las medidas que se tomen respecto de la posición de dominación y desapego que asumen los hombres respecto de las mujeres, reflejada en las prácticas, las normas, las leyes, las representaciones individuales y colectivas, las actitudes, las formas de pensar, sentir y actuar, impulsarán el desarrollo social y el bienestar de los grupos más vulnerables.

La participación de los hombres en la reproducción se relaciona con los problemas que afectan el bienestar de las mujeres, los menores de edad y los propios hombres, lo que impone altos costos sociales y cargas económicas para los individuos y las instituciones públicas.

Asimismo, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), dentro de sus ocho objetivos de Desarrollo del Milenio, tiene el de promover la igualdad de género y la autonomía de la mujer, enfocándose toda política pública en la

protección de la mujer y la equidad de género, en todos los niveles de gobierno, tanto nacionales como internacionales; la atención hacia la mujer toma mayor fuerza cuando se habla de una jefa de familia, pues no sólo se enfrenta a la discriminación por su género, sino tiene la responsabilidad de ser el único sustento de una familia, tanto económico como emocional, convirtiéndose en uno de los grupos más vulnerables en nuestra sociedad, haciéndose primordial para todos los sectores de la Administración Pública establezca mecanismos para garantizar la igualdad de género y la autonomía de las “jefas de familia”.

El Instituto Nacional de las mujeres considera “madres solas” a aquellas mujeres con hijos/as que, según su estado conyugal son solteras, viudas, divorciadas o separadas de su pareja. Este término ha generado discusiones a nivel internacional debido a que puede entrañar un estigma y dar la impresión de que se trata de mujeres aisladas, vulnerables y desprotegidas, y aunque algunas si tienen estas características, no todas se encuentran en dicha situación.

En México hay 29.0 millones de mujeres de 14 años y más con al menos un hijo/a nacido vivo; de ellas, 7.8 millones no tiene cónyuge, lo que representa 27% del total.

De estas madres solas, el mayor porcentaje, 69.9% corresponde a las mujeres que tienen 40 años o más de edad 16.1% tiene entre 30 y 39 años; y 12.1% tienen entre 20 y 29 años y 1.7% son adolescentes de entre 14 y 19 años.

Los datos sobre escolaridad de las madres solas indican que: 33.0% no concluyó la primaria, 23.4% tiene primaria completa, 27.7% cuenta con secundaria completa y 15.9% cursó al menos algún nivel de escolaridad a nivel medio superior y superior. Del total de madres solas de 14 años y más, 54.4% son económicamente activas y 45.6% forman parte de la población no económicamente activa.

Las madres solas ocupadas en el mercado laboral suman 4.1 millones y representan 51.8% del total de madres solas. El porcentaje más alto de madres solas que trabajan corresponde a las solteras (39.4%); seguidas por las separadas (27.6%), después las viudas (21.2%) y por último las mujeres divorciadas (11.7%).

De las madres solas que trabajan, 32.3% tiene una jornada de tiempo parcial, es decir menor a 35 horas a la semana; 43.4% trabaja entre 35 y 48 horas a la semana y 20.7% trabaja más de 40 horas a la semana. Más de la mitad de las madres solas que trabajan (53.7%) no tiene acceso a seguridad social.

Estas cifras dan una lectura de indicadores que conforman la vulnerabilidad de una madre sola, tales como una baja escolaridad, falta de responsabilidad en la paternidad, condiciones laborales inequitativas entre otras.

En México, los cambios sociales y económicos que se han producido en las últimas décadas se han visto reflejados en la familia, uno de estos cambios es el crecimiento de las rupturas conyugales. En México, entre 2000 y 2008 los divorcios se multiplicaron 1.8 veces, mientras que los matrimonios decrecieron 0.8 veces, al tiempo que la población total del país se multiplicó 1.2 veces.¹ De esta forma se observa que conforme a los resultados de la muestra del censo de población 2010, tres de cada cuatro mujeres de 15 años y más con al menos un hijo (73.5%) se encuentra casada o unida, dos de cada diez (20.4%) está separada, divorciada o viuda, mientras que 6% son madres solteras.²

La entidad federativa que muestra la mayor proporción de madres solas de 15 años y más es el Distrito Federal (8.8%) y al interior es la delegación Benito Juárez la que mayor porcentaje de madres solas presenta; en tanto que Chiapas muestra el menor porcentaje (2.4 por ciento). De las mujeres unidas de 15 años y más con hijos, cuatro de cada cien (3.8%) su cónyuge o pareja reside en una vivienda diferente; en entidades de alta migración como Guanajuato y Oaxaca este porcentaje supera el 6 por ciento.

La disolución legal del matrimonio afecta a un gran número de parejas con hijos, de los 81 mil 851 divorcios ocurridos en 2008, 70.4% corresponden a parejas con al menos un hijo procreado en el matrimonio, de estas parejas en 83% las mujeres o sus hijos reciben pensión alimenticia.

Por su parte el CONAPO anotó que las madres solas por separación o divorcio son 1.7 millones y que seis de cada 10 han asumido la jefatura de su hogar, aunque 27.6 por ciento de ellas vive con al menos uno de sus padres. Además de desempeñar el rol materno, siete de cada 10 efectúan alguna actividad económica. El organismo agrega que, al igual que las madres solteras, el porcentaje que vive en condiciones de pobreza, 29.6 por ciento, es menor al de las madres viudas y a las que se encuentran en pareja o casadas. Las viudas constituyen el grupo más numeroso de las madres solas (1.9 millones). En la mayoría de los casos se asume la jefatura del hogar por muerte, separación o divorcio del cónyuge. Las madres solteras son en su mayoría jóvenes, menores de 30 años; las mujeres separadas y divorciadas concentran los mayores porcentajes entre los 30 y 49 años, mientras que entre las viudas predominan las mayores de 50 años. “Las anteriores cifras del

¹ Se refiere a la razón entre la población captada en el censo 2000 y la del censo 2010.

² La distribución no da 100% debido al no especificado.

CONAPO nos dan un panorama de la gravedad del problema social que representan las madres solteras o solas, por lo que gobierno y sociedad deben de coordinar esfuerzos para combatir a favor de estas mujeres y sus hijos”.

En la Cámara de Diputados se presentó la iniciativa de Ley Federal sobre los Derechos de las Madres Solteras o Solas y de las Mujeres en Estado de Violencia, la cual prevé frenar cualquier acto discriminatorio que lesione o menoscabe sus derechos. La propuesta contempla que las madres solteras o solas, que además reciban ingresos por debajo de dos salarios mínimos vigentes en el Distrito Federal, reciban una ayuda económica que les auxilie para cubrir sus necesidades básicas. La legislación actual destaca: “se entiende por madre soltera o sola a la mujer soltera, abandonada, separada, viuda o divorciada que cría de sus hijos menores de 16 años sin la presencia física ni el apoyo económico del padre o de cualquier otro varón”.

Vulnerabilidad.

La CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) define a la Vulnerabilidad como “Reducción o eliminación de la habilidad de una persona o grupo de personas de responder (en el sentido de resistir, recobrase o adaptarse) a amenazas externas o presiones sobre sus medios de Vida y Bienestar; por otro lado, la Vulnerabilidad Social es la combinación de eventos, procesos o rasgos que entrañan adversidades potenciales para el ejercicio de los distintos tipos de Derechos de los ciudadanos, o el logro de los proyectos de las comunidades, los hogares y las personas. Es por ello que las madres solas, se considera como grupo vulnerable al riesgo de pobreza, incertidumbre económica, con tasas de desempleo mayor a la media nacional, en caso de contar con trabajo estos son de peor calidad y/o de menor remuneración respecto a los hombres que desempeñan misma actividad.

De lo anterior deviene que las mujeres por cuestiones de género son un grupo vulnerable sobre quien recae los principales actos de violencia, por lo que todo gobierno ha puesto especial cuidado en salvaguardar sus derechos; teniendo especial cuidado en las mujeres que son madres solas, pues muchas de ellas presentan algún tipo de violencia.

III.2. La Población Potencial, Objetivo y Beneficiaria del Programa

La población de madres solas para el 2010 en Benito Juárez era de 38.8, porcentaje por encima de la media del Distrito Federal de 31.4 equivalente a 51,489 jefas de familia, residentes en la delegación Benito Juárez, lo cual posiciona a la delegación como una de las principales demarcaciones con necesidad de atender dicho fenómeno y lo que representa.

Este programa responde a la “Ley que establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario a las Madres Solas de Escasos Recursos Residentes en el Distrito Federal” que fue decretada el 3 de octubre de 2008 en la Gaceta Oficial y que entró en vigor el 1 de septiembre de 2009.

En dicha Ley, queda establecida la obligación de la administración local de otorgar un apoyo mensual en especie equivalente a cuatro días de salario mínimo a madres solas o casadas, en concubinato o en sociedad de convivencia, que acrediten su condición de jefas de familia, que tengan hijos o hijas menores de 15 años y cuyo ingreso diario no sea superior a los dos salarios mínimos.

III.2.1 Porcentaje de hogares con jefatura femenina por tipo de hogar

Cuadro 3.4

	Benito Juárez		Distrito Federal	
	2000	2010	2000	2010
Total de hogares	36.5	38.8	25.8	31.4
Hogares familiares	30.8	33.6	23.2	28.7
Hogares no familiares	58.2	54.3	52.0	50.5

Fuente: Inmujeres, Cálculos a partir de INEGI, XII Censo General de Población y Vivienda, 2000.

Inmujeres, Cálculos a partir de INEGI, Censo Población y Vivienda, 2010. Cuadro 3.19

Hogar familiar: Hogar en el que por lo menos uno de los integrantes tiene relación de parentesco con él o la jefa del hogar.

Hogar no familiar: Hogar en el que ninguno de los integrantes tiene relación de parentesco con él o la jefa del hogar.

En esta categoría predominan los hogares unipersonales.

Población Objetivo

La población objetivo identificada es atender a madres solas en estado de vulnerabilidad residentes en la Delegación Benito Juárez, con hijos menores de 14 años 11 meses en edad escolar; y con dos salarios mínimos como ingreso.

Población Atendida

Las Reglas de Operación del Programa de Madres Solas en Estado de Vulnerabilidad tienen como objetivo la entrega de apoyos económicos en tres exhibiciones a 700 mujeres que cumplan con todos los requisitos de acceso al programa.

III.3. Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa

Objetivos a corto plazo.

El Programa tiene como objetivo de corto plazo, como se indican en sus Reglas de Operación, el de “brindar apoyo a madres solas en estado de vulnerabilidad” residentes en la Delegación Benito Juárez de escasos recursos, mediante la entrega de un apoyo económico bimestral coincidiendo así con la política social del Distrito Federal que indica el compromiso de trabajar en la equidad de género, la reducción de la desigualdad y el acceso equitativo de las mujeres a las diversas oportunidades de desarrollo.

Objetivo a mediano plazo.

Fortalecer los derechos humanos de las mujeres jefas de familia, a través del apoyo económico que se les brinda complementado con la expedición de un carnet que les da acceso a consultas médicas y la incorporación a una actividad cultural y/o deportiva dentro de los espacios de la delegación, reduciendo así la brecha de inequidad.

Objetivo a largo plazo.

Promover y garantizar los derechos económicos, sociales y alimentarios de las madres solas en estado de vulnerabilidad, que no tengan el apoyo económico de una pareja, con residencia en la Delegación Benito Juárez; para poder mejorar su condición de vida y proporcionar una mayor seguridad a sus hijos.

III.4. Análisis de Involucrados del Programa

Los actores que intervienen en el Programa pueden participar de forma positiva o generar conflictos para su óptimo proceso. Dentro de ellos se encuentra en primer lugar las áreas delegacionales que tienen contacto con algún punto del desarrollo del programa; en principio se ubica el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) que recibe las solicitudes de acceso al programa, así como las quejas; después las áreas involucradas adscritas a la Dirección General de Desarrollo Social, quienes llevan mano de casi todo el del programa y son los siguientes: la Dirección de Cultura, la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales y la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales; y por último la Dirección de Finanzas que es la encargada de emitir los cheques y hacer entrega de los apoyos. A la par, tenemos otro grupo involucrado que tiene el mismo grado de importancia que el anterior, éste es la ciudadanía que interviene como solicitante, beneficiario o terceros, quienes formulan información y propuestas de mejora para el Programa.

Cuadro 3.4.1 Marco de actores involucrados en el Programa

Involucrados		Participación	Posición Positiva	Posición de conflicto
Áreas Delegacionales	Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)	Recibe solicitudes Recibe quejas o inconformidades	Entrega sin restricciones ni tardanza el registro de solicitudes, quejas e inconformidades	Restringe la entrega de información, lo que genera lentitud en el procedimiento
	Recibe las solicitudes del CESAC	Remite las solicitudes a la Dirección de Cultura a través de la J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales, de manera pronta.	Entrega sin retraso las solicitudes.	Retrasa entrega de solicitudes
	Dirección de Cultura	Supervisa la adecuada integración y valoración de cada caso	Supervisa adecuadamente el procedimiento del Programa	Deja pasar faltas al procedimiento. Las faltas pueden implicar problemas con la contraloría interna

	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales	-Revisa requisitos y documentación-	Revisa, propone y asigna beneficiarios con riguroso seguimiento a los puntajes asignado. Envía en tiempo y forma la información la Comisión de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales.	Puede generar una calificación errónea que no permita que un solicitante obtenga el beneficio que merecería por puntaje. La tardanza en sus responsabilidades retrasa el procedimiento
		Direcciona solicitantes a la J.U.D. de Servicios Sociales		
		Propone padrón de beneficiarios		
		Envía información a la Comisión de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales.		
		Asigna beneficiarios		
	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Aplica Cédula de Características Socioeconómicas.	Aplica de forma ágil y eficiente las Cédulas Socioeconómicas.	No cuenta con los recursos humanos necesarios para aplicar las Cédulas a todos los solicitantes en tiempo y forma
		Asigna puntaje		
		Envía resultados de Cédulas de Características Socioeconómicas a J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales	Asigna y envía de manera los puntajes para ser supervisados posteriormente	Retrasa los puntajes de las solicitudes
	Dirección de Finanzas	Emite los cheques según padrón de beneficiarios.	Emite y entrega los apoyos en tiempo y forma	Genera tardanza en la entrega de apoyos.
Ciudadanía	Solicitante/ beneficiario	Realiza solicitud de incorporación al programa.	Cumplir con los requisitos y documentos del Programa.	No cumplir con los requisitos y documentos del Programa.
		Realiza queja o inconformidad.	Agotar de forma adecuada, todas las etapas del procedimiento de acceso al programa.	No agotar de forma adecuada, todas las etapas del procedimiento de acceso al programa.
	Terceros	Realiza queja o inconformidad.	Interesarse e involucrarse en los temas relacionados y la forma en que se implementan políticas públicas con respecto al tema.	Falta de conocimiento o desinterés en el programa
		Formulan información y propuestas de mejora para el Programa.		

Fuente: Elaboración propia

Factores Internos y Externos que intervienen en el Funcionamiento del Programa

Existen factores internos, estos se refieren a las actividades que desempeñan los funcionarios de la Dirección de Cultura y ambas Jefaturas de Unidad Departamental, quienes intervienen en cuanto a la elaboración y operación del Programa. En caso de no ser eficientes, se propicia la tardanza en los tiempos y la eficiencia del Programa. También participan la Dirección de Finanzas y el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), que son áreas internas de la Delegación que intervienen con la información inicial del procedimiento y la entrega de apoyo a los beneficiarios, por lo que pueden ser un factor clave en el inicio y resultados del Programa.

Por su parte, la participación de la ciudadanía como beneficiarios y solicitantes se ubican como los actores clave dentro del Programa, pues son la razón de ser del mismo; al igual que las participaciones ciudadanas que permitan la mejoría del Programa.

III.5 Consistencia Interna del Programa (Vinculación del Programa con el Problema Social Identificado)

Las Reglas de Operación del Programa fueron elaboradas tomando conciencia de que las jefas de familia son un grupo social de interés para la creación de políticas públicas, ya sea por el notable incremento que ha tenido en la última década, o porque es uno de los grupos sociales más vulnerables. En este sentido, el planteamiento del programa es congruente como una respuesta al objetivo planteado en cuanto a “Promover y garantizar los derechos económicos, sociales y alimentarios de las madres solas en estado de vulnerabilidad”. Esto es que el Programa pretende apoyar a las madres solas para solventar sus necesidades básicas a través de un apoyo económico.

III.6. Alineación del Programa con la Política Social del Distrito Federal

El Programa Social denominado Apoyo a Madres Solas en Estado de Vulnerabilidad de la Delegación Benito Juárez se enmarca en la política social del Distrito Federal, partiendo en principio del primer eje de Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano, contenido dentro del Programa General de Desarrollo 2013 – 2018 del Distrito Federal, el cual adopta un “enfoque de derechos con el objetivo de reducir la exclusión y la discriminación y aumentar la calidad de vida de las y los habitantes de la Ciudad de México”.

Este Programa General de Desarrollo propone dentro de los objetivos de su primer eje, la equidad en el empleo, asimismo incluye la protección a las jefas de familia mediante apoyos específicos.

Asimismo la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal propone los principios de la Política Social a los cuales se encuentra alineado el Programa que se evalúa, los cuales se atienden como se señala a continuación:

Cuadro 3.6.1 Principios de la política social incluidos en el Programa de Apoyo a Madres Solas en Estado de Vulnerabilidad de la Delegación Benito Juárez

Principio	¿Cobertura del programa relación principio?	Justificación
Universalidad	Parcialmente	El Programa es dirigido a toda madre sola residente en la Delegación Benito Juárez, pero con la condicionante de que tenga hijos en edad escolar y hasta 14 años 11 meses, por lo tanto no cubre a todo el sector social planteado.
Igualdad	Si	El planteamiento principal del Programa se basa en reconocer y combatir la desigualdad existente entre las madres solas frente a la sociedad.
Equidad de género	Si	El planteamiento fundamental del programa es buscar la equidad de género, por eso está dirigido al sector que sufre inequidad: las mujeres, madres solas.
Equidad social	Si	El Programa tiene como objetivo, reducir y superar la situación que impide el acceso equitativo a bienes sociales.
Justicia distributiva	Si	Entre las características del Programa tenemos la distribución de los recursos a grupos prioritarios según necesidades sociales, en este caso, entre las madres solas.
Diversidad	Si	El programa distingue como principio primordial, que existe una diversidad de capacidades dentro de la población de la Delegación Benito Juárez.
Integralidad	Parcialmente	El programa propone la articulación con otros programas sociales de la Delegación, pero requiere garantizar el acceso de los beneficiarios a otros programas independientemente de la disponibilidad, cupo y normas que los regulan.
Territorialidad	Si	El Programa delimita la ejecución de este programa para la demarcación de la Delegación Benito Juárez.
Exigibilidad	Si	El Programa estipula las obligaciones de los servidores públicos responsables de la operación de los programas.

Participación	Si	El programa contempla la participación de los residentes en Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas y todas aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de las mujeres.
Transparencia	Si	Las Reglas de Operación, convocatorias y padrones de beneficiarios del Programa son publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
Efectividad	Parcialmente	El Programa es creado para proporcionar apoyos económicos, pero requiere ampliar la cobertura, y visión más allá del apoyo monetario, considerando el ejercicio pleno de todos los derechos de las madres solas vulnerables.

Fuente: Elaboración propia

Derechos Sociales que Garantiza

Todo ser humano tiene derechos que le son inherentes por el simple hecho de serlo, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición.

Todo individuo se encuentra tutelado por la Declaración Universal de los Derechos del Hombre, dentro de los que se incluye el derecho a la no discriminación, la cual se presenta cuando se habla de las madres solas vulnerables, pues son tratadas de forma inequitativa y excluyente, restringiéndolas en la sociedad.

Participación Ciudadana

En este apartado, cabe señalar que la participación ciudadana es un derecho social que protegen las Reglas de Operación del Programa en diversos rubros, pues invita a participar a los residentes en Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas, esto a través de propuestas; asimismo, contempla la aplicación de encuestas y grupos focales para conocer la opinión de las beneficiarias.

3.6.2 Cuadro de análisis. Contribución del Programa con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 y con el Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015

Programa	Ejes	Áreas de Oportunidad	Objetivos	Metas	Líneas de Acción	Contribución del Programa
Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano	1. Discriminación y Derechos Humanos	1 Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas	Eliminar las prácticas discriminatorias que generan exclusión y maltrato.	Avanzar en la formación continua de personas servidoras públicas.	El programa cuenta con un equipo de servidores públicos enfocados en el estudio y diseño de políticas públicas para proteger a las mujeres.

Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano	1. Discriminación y Derechos Humanos	1 Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas	Eliminar las prácticas discriminatorias que generan exclusión y maltrato.	Apoyar el trabajo conjunto de grupos y organizaciones de la sociedad civil, para fortalecer las actividades orientadas a la incidencia en políticas públicas.	El programa contempla la participación de los residentes en Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas, y todas aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de las madres solas.
				Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, programas y servicios de apoyo a la población para evitar la exclusión, el maltrato y/o la discriminación hacia las personas bajo un enfoque de corresponsabilidad social.	Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas excluidas, maltratadas o discriminadas.	El programa fue diseñado para la atención y protección de las madres solas.
					Promover una cultura de corresponsabilidad social entre las personas participantes de los programas sociales.	Incluye varios apartados que contemplan la participación, por ejemplo al realizar encuestas.
					Fomentar la mayor visibilidad de los programas de desarrollo social en el Distrito Federal.	A través de la difusión que se hace del programa.

		Alimentación	Contribuir a la consecución de seguridad alimentaria y una menor malnutrición de los habitantes de la entidad.	Incrementar el acceso a alimentos nutritivos, balanceados y de buena calidad por parte de la población del Distrito Federal.	Promover que las mujeres en condición de vulnerabilidad tengan acceso a programas que mejoren la alimentación de su familia.	Todos los servidores públicos que atienden el programa fueron capacitados en el tema para poder brindar una correcta atención a las solicitantes.
Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015	Eje 3.- Eficacia, Ética y Calidad en el Servicio	El Gobierno Delegacional aspira a ser un gobierno que dé resultados mientras cumple con sus procesos ética y correctamente.	Implementar métodos modernos y eficaces de administración pública, así como formar y desarrollar la capacidad de todo nuestro equipo de trabajo.	Profesionalización de funcionarios de combate a la corrupción.	Promover la profesionalización de los servidores públicos para asegurar su competencia y compromiso con la efectividad gubernamental.	Todos los servidores públicos que atienden el programa fueron capacitados en el tema para poder brindar una correcta atención a los solicitantes.
				Un gobierno cercano.	Fomentar la participación ciudadana en las acciones de gobierno posicionando entre los vecinos un mensaje sólido de trabajo e integración con los programas delegacionales.	El programa contempla en diversos apartados la participación ciudadana.
Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015	Eje 4 Desarrollo Humano y Cohesión Social	Perspectiva del género, tercera edad e inclusión social	Construir nuevos mecanismos para que cada persona.		Implementar nuevos programas de asistencia a madres solteras.	El programa fue creado en cumplimiento a esta línea de acción

Fuente: Elaboración Propia

III.7. Matriz FODA del Diseño del Programa

Cuadro 3.7.1

	Fortalezas	Debilidades
Interno	Son congruentes los objetivos del Programa con el problema planteado.	Solo vela el aspecto económico, dejando a un lado otros aspectos que conlleva ser madre sola. La edad contemplada para los hijos deja desprotegido a un sector de población potencial para este programa; ya que por un lado no se determina el mínimo de edad para los hijos pero se indica que deben estar estudiando, por lo que se sobreentiende que deben tener mínimo 3 años (inicio de edad preescolar); por otro lado sólo protege a las madres que tienen hijos hasta nivel secundaria, dejando fuera a las que tienen hijos menores de edad que estudian el nivel bachillerato y que todavía dependen económica y moralmente de ellas.
	Es una forma complementaria de apoyo a la población del D.F. a las jefas de familia.	Al topar el ingreso a máximo dos salarios mínimos mensuales generales vigentes en el Distrito Federal, se desprotege a las mujeres que perciben más pero que también necesitan el apoyo, ya que pueden tener mayores gastos debidos por ejemplo a enfermedad, por esto se tiene la Cédula de Características Económicas, para detectar los casos más vulnerables.
	Se implementó este programa en atención al sector de población que se detectó en años anteriores, que solicitaban el programa de Apoyo a Niños en Educación Básica (madres solas).	Homologar el término con el empleado en otras esferas de gobierno “jefas de familia”.
	Oportunidades	Amenazas
Externo	Al ser un programa nuevo en esta Delegación, se tienen muchos puntos de mejora en cuanto al diseño del Programa, lo cual va a permitir que año con año se desarrolle con mayor eficiencia.	Las áreas involucradas externas a la Dirección de Cultura y ambas J.U.D., es decir CESAC y Finanzas, no se involucran activamente en el procedimiento.

Fuente: Elaboración propia.

IV. Evaluación de la Operación del Programa

IV.1. Los Recursos Empleados por el Programa

En cuanto a los recursos empleados en este Programa, se utilizaron recursos humanos, referentes a todas las personas que tuvieron contacto con algún aspecto del Programa; recursos materiales, todo lo referente a papelería, mobiliario y equipo utilizados en la operación; y recursos financieros; en lo referente a los apoyos entregados.

En cuanto a los recursos humanos, se cuenta con el personal de cada área que intervino en el procedimiento, desde la recepción de la solicitud hasta la última entrega del apoyo, seguimiento de beneficiarios y publicación de padrones; estas son: el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), la Dirección General de Desarrollo Social, la Dirección de Cultura, la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales y la Dirección de Finanzas.

La función del personal, así como la estructura operativa y procesos de operación, se describe en las Reglas de Operación; como se detalla a continuación:

1.- La Delegación Benito Juárez emite convocatoria mediante publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

- Mediante la publicación en dos medios de comunicación escrita de mayor circulación en el Distrito Federal.
- Mediante difusión impresa con carteles en puntos de mayor afluencia poblacional delegacional.

Cabe señalar que este programa tuvo tres convocatorias; lo que evidencia que durante las primeras dos no se tuvo la demanda suficiente para cubrir a la población objetiva esperada, pero en la tercera hubo incluso lista de espera, lo que nos

lleva a pensar que en la primera convocatoria, la difusión no fue la adecuada para que se enterarán todas las mujeres que cubren el perfil requerido.

2.- El personal del CESAC hace llegar las solicitudes a la Dirección General de Desarrollo Social, para su trámite correspondiente. Esta Dirección General asigna las solicitudes a la Dirección de Cultura a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales.

3.- El personal administrativo de la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, localiza y tramita una cita con la solicitante; misma que debe presentar en fotocopias, y original únicamente para cotejo, la documentación enlistada en los requisitos; el personal corrobora que la documentación coincida y cumpla con los requisitos señalados, de no ser así informa a la interesada que no cumple con los requisitos y cancela la solicitud.

4.- La Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales direcciona a la interesada con la documentación a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales para la aplicación de la Cédula de Características Económicas.

5.- Los Trabajadores Sociales de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales realizan la aplicación de la Cédula de Características Económicas en las fechas y horarios establecidos, al iniciar su aplicación se le informa a la solicitante los lineamientos y causas de cancelación de la misma. El personal designado por la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales podrá realizar una visita domiciliaria para corroborar la información proporcionada. Al concluir la aplicación de la cédula de características económicas se le entrega a la solicitante una ficha de conclusión de trámite.

6.- La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales envía una relación de expedientes con el puntaje obtenido en forma impresa y electrónica, así como la entrega física de los expedientes a la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales.

7.- La Jefatura de Unidad Departamental Proyectos Sociales y Culturales, elabora la propuesta de padrón de beneficiarias, con base en el puntaje obtenido en la Cédula de Características Económicas y los resultados se entregan en forma impresa y electrónica a la Secretaría Técnica de la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales (antes Comité de Programas Sociales).

8.- La Secretaría Técnica de la Comisión envía a los miembros de la misma, la información de casos favorables, lista de espera y casos desfavorables, para su revisión y aprobación.

9.- La Secretaría Técnica informa a la Dirección de Cultura, a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, la determinación de la Comisión, con el fin de que ésta prepare la entrega de apoyos a las beneficiarias en coordinación con la Dirección General de Administración de la Delegación Benito Juárez.

10.- La Comisión instruye a la Secretaría Técnica para que verifique y dé seguimiento a las responsabilidades normativas de la Jefatura de Unidad Departamental Proyectos Sociales y Culturales consistentes en:

- Notificar a las beneficiadas sobre el apoyo otorgado, proporcionando para ello el calendario de entrega de apoyos.
- Entregar los apoyos correspondientes.
- Publicar el padrón de beneficiarias en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, así como en la página de internet en el apartado de Transparencia de la Delegación Benito Juárez de conformidad con la normatividad vigente en la materia.

11.- La Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales informa de acuerdo a las entregas el estado de avance y grado de cumplimiento a la Secretaría Técnica de la Comisión, quién será responsable de convocar a sus integrantes para conocer los resultados del programa.

Cabe señalar que en las Reglas de Operación se menciona al Comité de Programas Sociales, pero éste fue sustituido por la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales, Comisión que fue integrada por acuerdo de la Segunda Sesión Ordinaria del Consejo Delegacional de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez, celebrada el día doce de junio del año dos mil trece, con el fin de conocer todo lo referente a los Programas Sociales ejecutados por la Delegación.

Con referencia a los recursos materiales utilizados, se trata de aquellos requeridos para toda la operación del Programa, desde los objetos más básicos concernientes a la papelería: hojas blancas tamaño carta, hojas blancas tamaño oficio, plumas de tintas azul y roja, folders tamaño oficio color beige, grapas, marca; hasta los instrumentos tecnológicos como son computadoras e impresoras; así como mobiliario y equipo, tales como escritorios y vehículos automotrices.

En este punto, cabe señalar que la operación del Programa se encontró ante la dificultad de no contar con los recursos mínimos indispensables, ya que el personal de la Jefatura de Servicios Sociales, encargados de la elaboración de Cédulas de Características Económicas y visitas domiciliarias, no contaba con las computadoras e impresoras insuficientes para poder atender a todos solicitantes de manera pronta, asimismo, las pocas computadoras con las que trabajaron eran equipos ya muy viejos lo que los hace muy poco funcionales, de igual manera, fueron escasos los vehículos y choferes utilizados para poder realizar las visitas en menor tiempo.

Los recursos financieros utilizados para el programa, trata de la transferencia monetaria total, realizada a cada beneficiaria, es decir, la cantidad de \$4,200,000.00 (Cuatro millones doscientos mil pesos 00/100 m.n.), repartido entre las 700 beneficiarias del programa; de acuerdo a la suficiencia presupuestal otorgada por la Dirección General de Administración.

IV.2. Congruencia de la Operación del Programa con su Diseño

Al analizar si es congruente la operación con el diseño del programa, encontramos que toda la operación se realizó en apego a lo establecido por las Reglas de Operación, con excepción del tiempo de entrega de los apoyos, ya que en las Reglas de Operación se indica que la entrega del apoyo se realizaría en seis exhibiciones, y en realidad fueron entregadas en tres ministraciones siendo que la última de éstas se realizó ya a principios del año 2014.

Asimismo, se detectó que la difusión del Programa por parte de la Delegación es tardía e insuficiente, ya que muchas personas no se enteraron de la existencia del Programa, por lo que se tuvo que emitir tres convocatorias, dejando la última de ellas abierta por tiempo indefinido; lo cual también dificulta la atención a los solicitantes, ya que se excede del periodo de atención destinado para agotar cada etapa del procedimiento.

IV.3. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes

Como se trata de un programa anual, la vigencia del mismo es por el periodo de un año, por lo que el padrón de beneficiarias se renovará para el año 2014.

El padrón de beneficiarias de este programa se publicó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el día 31 de marzo del año en curso. Durante la vigencia del programa se dio seguimiento a cada beneficiaria mediante llamadas o visitas domiciliarias para informarles que se presentaran a cobrar las ministraciones correspondientes, o también para hacerles una cordial invitación para eventos familiares y de temas de interés para la mujer.

IV.4. Cobertura del Programa

El programa contempla como población objetivo a 700 madres solas, residentes de la Delegación Benito Juárez, con hijos menores de 14 años con 11 meses, que se encuentren estudiando. Esta población objetivo fue cubierta pero tuvo ciertas complicaciones, ya que las primeras convocatorias estuvieron vigentes por muy poco tiempo y la difusión fue baja, por lo que se tuvo que recurrir a una tercera convocatoria que permaneció abierta por tiempo indefinido.

Por otra parte, se observó que con esta última la demanda del programa fue basta, por ello se debe buscar ampliar la población objetivo.

Se detectó en base al padrón de beneficiarias, que las personas que más solicitaron el programa, fueron de las colonias: 2ª. Del periodista, 8 de Agosto, Álamos, Del Valle, Independencia, Letrán Valle, Mixcoac, Moderna, Narvarte oriente, Nativitas, Niños Héroes, Nonoalco, Portales Norte, Portales Oriente, Portales Sur, Postal, San Simón Ticumac, Santa Cruz Atoyac y Xoco.

Cabe señalar que el programa atiende al 1.3% de la población objetivo, sin embargo es importante mencionar que a través del “Programa de Atención Integral para Madres Solas Jefas de Familia (PAIMS)”, que el Gobierno capitalino implementa desde el 2009 también se atiende a madres solas de la demarcación lo que resulta un esfuerzo por llegar al 100% de la población potencial.

IV.5. Mecanismos de Participación Ciudadana

Las Reglas de Operación del programa contienen un apartado que señala la forma de participación ciudadana de las organizaciones civiles y sociales, instituciones médicas y todas aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de las madres solas y sus hijos.

Asimismo, las quejas e inconformidades son en parte una forma de participación, pues de ahí se pueden observar puntos de mejora para el Programa, por eso las Reglas de Operación indican que el ciudadano que desee quejarse y/o inconformarse con el Programa puede hacerlo a través del siguiente procedimiento:

1.- Solicitando audiencia o presentar su queja mediante escrito libre dirigido a la Presidencia del Comité Técnico de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez; mismo que deberá ser entregado al CESAC ubicado en Av. División del Norte No. 1611. Edificio UNAC.

2.- A través del buzón ciudadano del portal www.delegacionbenitojuarez.gob.mx, y/o

3.- Ante el Órgano Interno de Control de la Delegación Benito Juárez, J.U.D. de Quejas, Denuncias y Responsabilidades Edificio Delegacional 1er. Piso 5422 5300 Ext. 1215 ó 1139, 5422 5400 y 5422 5500

Por último, también se incluye en las Reglas de Operación la opinión de las beneficiarias respecto al Programa a través de la aplicación de encuestas para conocer el grado de satisfacción de éstos, y la realización de grupos focales con los mismos para encontrar puntos de mejora.

IV.6. Matriz FODA de la Operación del Programa

Cuadro 4.6.1

	Fortalezas	Debilidades
Interno	La operación se realiza conforme a lo establecido en las Reglas de Operación.	Los recursos humanos en las áreas operativas son insuficientes, lo cual retrasa el proceso. No se cuenta con mobiliario y equipo suficiente y eficiente; tales como escritorios, computadoras y vehículos.
	Toda solicitud realizada es atendida.	Se requiere mayor difusión del Programa desde que inicie la convocatoria.
	A pesar de contar con recursos materiales insuficientes, se pudo atender correctamente a todas las solicitantes y se cumplió la meta física.	No se entrega el recurso de acuerdo a las ministraciones señaladas en las Reglas de Operación.
	Se da seguimiento a los beneficiarios.	La primera y segunda convocatoria tuvo una temporalidad muy corta, en consideración al número de población objetivo. En la primera convocatoria la difusión no fue la adecuada para que se enteraran todas las mujeres que cubren el perfil requerido.
	Oportunidades	Amenazas
Externo	El contacto directo con el ciudadano permite que este interactúe con el gobierno local para hacer propuestas de mejora al programa.	El personal de las áreas que tiene contacto directo con la ciudadanía no les brinde un trato digno a todos los ciudadanos.
	En base al padrón se detecta las colonias que tuvieron menos demanda y se puede difundir el programa en éstas.	No se autorice el presupuesto necesario para poder aumentar la cobertura del Programa.
	Tener una difusión eficaz desde que se publica la convocatoria.	
	En base a la detección de obstáculos del procedimiento, se pueden implementar mecanismos de mejora para la atención de las solicitantes.	No se cuenten con recursos humanos y materiales suficientes para poder ejecutar el programa de manera eficiente.

Fuente: Elaboración Propia

V. Evaluación del Monitoreo del Programa

V.1. Sistema de Indicadores de Monitoreo del Programa

Atendiendo a los artículos del 64 al 69 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, relacionados con el artículo 42 de la misma; los cuales versan sobre la obligación que tienen los entes de la Administración Pública, para

llevar a cabo evaluaciones de sus Programas Sociales; que consistirán en una valoración cuantitativa y cualitativa, con base en los indicadores y metodología de evaluación establecidos en el Programa, en donde se recogerá ampliamente la opinión de los participantes o beneficiarios; por ello, para la evaluación de este programa se estableció la eficacia como indicador, para el cual se utilizaron mecanismos de base de datos, grupo focal y aplicación de encuestas.

De los anteriores, las encuestas son las únicas que se encuentran estipuladas en las Reglas de Operación de Programas Sociales a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social de esta Delegación, para el ejercicio fiscal 2013, dentro del aparatado IX.- Mecanismos de Evaluación e Indicadores, en donde se determina que son diseñadas para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios; teniendo como parámetros el 85% de calificación como mínimo para medir el cumplimiento en la calidad de los servicios proporcionados a los beneficiarios.

Pero de la misma forma, los otros dos mecanismos se utilizaron para obtener un criterio más amplio de la eficacia de este programa, pues nos permite conocer tanto el cumplimiento de los objetivos determinados, como la percepción de las beneficiarias respecto a éste.

Cuadro 5.1.1

Matriz de Indicadores del Programa Apoyo a Madres Solas en Estado de Vulnerabilidad

	Objetivos	Indicadores	Fórmula de cálculo	Medios de verificación	Supuestos
Fin	Contribuir a mejorar la calidad de vida de los beneficiarias del programa	Beneficiarias afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa	$\left(\frac{\text{Número de beneficiarias encuestadas al final del programa que afirman haber mejorado su calidad de vida}}{\text{Número de beneficiarias}} \right) * 100$	Encuestas a beneficiarias del programa para la Evaluación final del mismo	No se realizan encuestas de evaluación
Propósitos	Retroalimentar el Programa con participación de la ciudadanía en general	Participaciones ciudadanas que retroalimentan el programa	$\frac{\text{Número de participaciones ciudadanas externas que recibe el programa al inicio del periodo t}}{\text{Número de participaciones ciudadanas externas que recibe el programa al final del periodo t}}$	Participaciones ciudadanas recibidas por el órgano interno de control de la Delegación	No hay participación ciudadana
Componentes	Personas beneficiarias que recibieron el apoyo total del Programa	Porcentaje de apoyos entregados en su totalidad	$\left(\frac{\text{Número de apoyos otorgados en el periodo t}}{\text{Número total de beneficiarias en el periodo t}} \right) * 100$	Padrón de beneficiarias y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación.	Negligencia en la Sistematización del padrón de beneficiarias y en el reporte de emisión de cheques

	Beneficiarias que recibieron el apoyo del Programa en el tiempo estipulado	Porcentaje de apoyos entregados en su totalidad, en el tiempo estipulado.	(Número de apoyos otorgados según el tiempo estipulado en el periodo t / Número total de beneficiarias en el periodo t) *100	Padrón de beneficiarias y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación, con fecha de entrega y recepción a los beneficiarias	Negligencia en la Sistematización del padrón de beneficiarias y en la información del reporte de emisión de cheques
Actividades	Evaluar el seguimiento y resultado de las quejas y/o incidencias realizadas al Programa	Porcentaje de incidencias resueltas	(Número de incidencias resueltas en el periodo t / total de incidencias reportadas en el periodo t) *100	Reporte de quejas realizadas al CESAC, buzón ciudadano del portal www.delegacionbenitojuarez.gob.mx , y/o al órgano Interno de Control de la Delegación Benito Juárez	No se Entregan los reportes de quejas de las instancias
	Evaluar el procedimiento y resultados del Programa de manera periódica	Evaluación del proceso y resultados del Programa, por parte de los beneficiarias	(Número de beneficiarias encuestados al inicio, intermedio y final durante el periodo presupuestal / Número de beneficiarias) *100	Encuestas a beneficiarias del programa al inicio, intermedio y final durante el periodo presupuestal	No se Realizan las encuestas a beneficiarias del programa al inicio, intermedio y final durante el periodo presupuestal
	Evaluar la cobertura del programa en cuanto a beneficiarias y solicitantes del Programa	Solicitantes beneficiadas con el Programa	(Número de beneficiadas por el Programa / Número de solicitantes del Programa) * 100	Padrón de beneficiarias y solicitudes al programa realizadas en el CESAC	Se omite la Sistematización del padrón de beneficiarias y de las solicitudes realizadas en el CESAC
	Tener una base de datos confiable con el número y características de las los solicitantes y beneficiarias del Programa	Número de las personas solicitantes del Programa	Número de personas con datos completos y especificación de sus características que solicitan el Programa / Número de solicitantes del programa	Listado de solicitantes del programa según sus características específicas	Sin Información específica de las características de los solicitantes del Programa
		Número de las personas con beneficiarias del Programa	Número de personas con datos completos y especificación de sus características que se benefician del Programa / Número de solicitantes del programa	Listado de los beneficiarias del programa según sus características específicas	Sin Información específica de las características de los beneficiarias del Programa

Fuente: Elaboración propia

V.2 Valoración de la Consistencia del Sistema de Indicadores.

Las Reglas de Operación establecen dos tipos de indicadores: uno en cuanto al cumplimiento y otro con respecto a la calidad del Programa a partir de una encuesta a beneficiarios y ciudadanía. No obstante, y a partir de la línea base descrita en la presente evaluación, reconocemos que estos indicadores responden parcialmente a los objetivos del Programa.

Los indicadores se encuentran concatenados con los objetivos y metas del programa, pues permiten dar seguimiento a cada beneficiaria, conocer la percepción de los beneficiarios respecto al programa, así como identificar factores que permitan mejorar las condiciones de vida de cada beneficiario y por último, conocer las deficiencias del programa para poder obtener puntos de mejora.

La base de datos con la que se cuenta es una herramienta que por un lado evalúa el programa y por otro permite ubicar y localizar a las beneficiarias para darles seguimiento; es información confiable pero puede contener errores, ya sea porque el trabajador social capturó algún dato mal pues es hecho por personal de la Delegación y no por sistema.

El grupo focal es una herramienta cualitativa que permite analizar distintos indicadores a los de la encuesta, teniendo como principal “la percepción” de su situación personal y del alcance e impacto que tiene en su vida el apoyo recibido.

Las preguntas realizadas en cada cuestionario están formuladas para obtener la información contenida en la matriz de indicadores, las mismas que nos llevan a conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios con respecto al diseño, operación y resultado final del programa; este indicador se encuentra concatenado con los objetivos y metas del programa, pues permite saber la percepción de los beneficiarios respecto al programa, asimismo, notar si es un factor que permita mejorar las condiciones de vida de cada beneficiario; y por último conocer las deficiencias del programa para poder obtener puntos de mejora.

Durante el proceso, se observó que es innecesaria la aplicación de la segunda encuesta pues contiene las mismas preguntas formuladas en la primera y última encuesta, interesando para la evaluación de este programa, en una primera etapa, la opinión de los beneficiarios en cuanto al diseño, operación y trato del personal; en una segunda etapa, la opinión de los beneficiarios en cuanto al cumplimiento de objetivos de programa, es decir, conocer si este apoyo modifica en algún aspecto la vida del beneficiario; obteniendo en ambas etapas, propuestas de mejora. Para ello solo es necesario la aplicación de dos encuestas, lo cual facilita el proceso de evaluación y evita crear confusión en los beneficiarios al contestar tantas encuestas.

A partir de lo anterior podemos indicar que el sistema de indicadores propuesto es suficiente, claro, preciso y adecuado para evaluar el propósito del Programa.

V.3 Mecanismos de Seguimiento de Indicadores

1.- La base de datos se encuentra bajo resguardo de acuerdo al Sistema de Protección de Datos Personales utilizado por esta Delegación; teniendo acceso a la misma, únicamente personal autorizado, toda vez que en ella se contienen toda la información proporcionada por las 700 beneficiarias durante la entrevista personal y llenado de Cédula de Características Económicas, hecha por el trabajador social. Los datos con los que se cuenta son: datos personales de la beneficiaria y del menor, características de la vivienda, información económica y de salud.

2.- El grupo focal se utilizó como herramienta para tener un criterio más amplio para evaluar el programa, para esto se eligieron al azar a 12 beneficiarias (12%) del padrón de este programa, con quienes se realizó una sesión grupal con modalidad de entrevista abierta y estructurada para entender la situación familiar de las personas que solicitaron el programa social, los significados asociados a este hecho y la percepción en cuanto al efecto del apoyo en su calidad de vida.

3.- Las encuestas se encuentran estipuladas en las Reglas de Operación antes citadas, se aplicaron en cada ministración del apoyo, es decir, en 3 ocasiones, lo que permitió conocer la percepción del beneficiario antes de tener la primera entrega del apoyo, durante y una vez utilizado casi el total del apoyo; el diseño de las encuestas varió un poco, conduciendo a cada encuesta de acuerdo a la información sobre la que se robustecería en cada etapa; en la primera encuesta se tomó como grupo muestra a 449 beneficiarias de este programa, es decir, aproximadamente el 64% del total del padrón; aunque es preciso informar, que en esta primera encuesta el padrón no estaba integrado en su totalidad, por lo que sólo contaba con 588 beneficiarias, por lo que la muestra significó el 76% aproximadamente del padrón que se tenía para ese entonces.

El cuestionario se integró por 23 preguntas; estas preguntas tenían como objetivo obtener los datos básicos de la beneficiaria: sexo, edad, ocupación y colonia; su percepción respecto a la operación del programa, la eficacia de la difusión utilizada por la Delegación, las dificultades percibidas por el beneficiario y tiempo de espera, así como el trato del personal operativo; su opinión respecto al diseño y propuestas de mejora.

La segunda encuesta se aplicó a 187 beneficiarias (26% del total del padrón); en este momento el padrón seguía siendo de 588 beneficiarias, por lo que la muestra representó el 31% aproximadamente, se redujo el grupo muestra debido a que fue más complicada esta aplicación que la anterior, toda vez que las beneficiarias se presentaron de manera muy esporádica; pero con este porcentaje fue suficiente para obtener la muestra representativa que contienen la variabilidad de interés en este tema.

La encuesta final se aplicó a 211 beneficiarias, en este momento ya se había integrado el total del padrón, por lo que la muestra representó aproximadamente el 30% del padrón; esta muestra resultó mayor a la anterior debido a que ya se había integrado el padrón por las 700 beneficiarias. Se integró por 21 reactivos y los puntos sobre los que fue elaborada son los siguientes: datos de la beneficiaria, percepción con respecto al trato brindado por el personal; opinión de la beneficiaria con respecto al apoyo que se entrega en el programa, es decir, si es suficiente, en qué se gasta, cuantos y quienes se benefician del mismo, así como saber si ha sido un factor de cambio en su vida; por último se incluyeron las propuestas de mejora para el programa.

En las tres encuestas se pidió calificar la difusión y la atención con la intención de poder medir si existen variaciones de opiniones de los beneficiarios entre una entrega y otra, y en su caso poder analizar porque se presentan éstas.

V.4. Principales Resultados del Programa

Resultados de la base de datos

El padrón de beneficiarias se integró por 700 mujeres, cuyas edades van de 19 a 59 años, con una media de edad de 30 a 39 años, representando el 42% del padrón; el rango de edad 40 a 49 años representa el 32.71%; el rango de edad de 19 a 29 años representa el 20.14% y de edad de 50 a 59 años ocupan el 4.71%.

Del total del padrón el 5.57% (39 personas) manifestó estar casada, el resto dijo ser soltera; cabe aclarar que las que manifestaron estar casadas, se encuentran separadas del cónyuge pero aún no han tramitado el divorcio.

En cuanto a la escolaridad, tenemos los siguientes:

Cuadro 5.4.1 Escolaridad de las Beneficiarias

Escolaridad	Personas	Porcentajes
Sin escolaridad	1	0.14%
Primaria (completa o trunca)	66	9.42%
Secundaria (completa o trunca)	227	32.42%
Bachillerato/carrera técnica o comercial (completa o trunca)	298	42.57%
Licenciatura (completa o trunca)	101	14.42%
No se capturó esta información	7	1%

Fuente: Elaboración propia

Del total del padrón, la ocupación de las beneficiarias que más se reportó fue empleadas, ayudantes y asistentes, representando el 23%, le siguen las empleadas domésticas 21.57%; amas de casa el 13.8% al igual que las estudiantes y el resto lo ocupan las trabajadoras por cuenta propia.

Del lugar de nacimiento, el 80.42% reportó ser del Distrito Federal, 3.71% de Puebla; el 3% del Estado de México; 2% de Veracruz; 1.85% de Hidalgo; 1.71% de Oaxaca; 1% de Chiapas; 0.85% nacieron en el extranjero, provenientes de Canadá, Cuba, Perú, Argentina y Colombia; 0.57% de Jalisco; 0.57% de Michoacán; 0.42% del Estado de Guanajuato; 0.42% de Guerrero; 0.42% de San Luis Potosí; 0.28% de Sonora; 0.28% de Morelos; 0.14% de Sinaloa; 0.14% de Coahuila; y 0.14% de Querétaro. De éstas, 86 personas reportaron tener más de 20 años residiendo en el Distrito Federal; de ellas 11 indicaron tener una pertenencia étnica.

Del total de las beneficiarias del padrón, 3 personas señalaron contar con el apoyo de vales y uniformes y 4 tener el apoyo de niño talento, otorgados por el Gobierno del Distrito Federal.

En relación al tema de vivienda, el 54.86% indicó vivir en casa prestada; 29.71% en vivienda rentada y el 15.42% dijo vivir en casa propia; del total de las viviendas, solo una tiene 2 servicios dentro del domicilio, el 30.28% cuenta con 3 servicios y el 69.42% cuenta con 4 o más servicios. De acuerdo al material de construcción 7 del total de las viviendas son de lámina de cartón, madera u otro; 101 son mixtas y 592 son de mampostería.

En cuanto a los ingresos; aproximadamente el 3.4% gana menos de \$1,000.00 al mes, manifestando que las personas que se benefician del ingreso son de 1 a 7; el 18.14% gana de \$1,000.00 a \$1,950.00 mensuales, manifestando que las personas que benefician del ingreso son de 1 a 5; el 42.42% percibe de \$2,000.00 a \$2,990.00 al mes manifestando que el número de personas que se benefician del ingreso es de 1 a 9; el 36% percibe un ingreso mensual de \$3,000.00 a \$3,851.00 manifestando que el número de personas que disfrutan del ingreso es de 1 a 7.

En cuanto al contexto de salud, algunas de ellas tienen que hacerse cargo de algún familiar con alguna enfermedad, en su mayoría diabetes y el 14% de ellas son derechohabientes.

Comentarios de la Base de Datos

De la información anterior, se observa la vulnerabilidad del sector protegido por el programa, se trata de familias integradas por entre 2 y 9 miembros, encabezadas por una mujer, que en su mayoría tienen tan sólo un nivel de educación básica como máximo grado de estudios; que por desempeñar labores de empleadas (incluidas las empleadas domésticas), asistentes o ayudantes, en su mayoría, perciben un salario máximo de \$3,851.00; siendo el mayor porcentaje de beneficiarias, las que perciben de \$2,000.00 a \$2,990.00.

De acuerdo al índice de precios de la canasta básica, publicada por la Dirección General de Abasto, Comercio y Distribución, de la Secretaría de Desarrollo Económico del Gobierno del Distrito Federal, en Diciembre del año 2013, ésta ascendía a \$1,613.6, por lo que ese 3.4% que gana menos de \$1,000.00 no cuentan ni con el recurso mínimo indispensable para cubrir la canasta básica; ahora bien de los que perciben esta cantidad en adelante se debe considerar cuantos miembros por familia disfrutan de esto, pues es muy difícil que una familia de 7 miembros que cuenta con un ingreso de \$3,851.00 pueda subsanar los gastos de necesidades básicas.

Resultados del Grupo Focal

Se tomó como muestra a 12 mujeres elegidas al azar del padrón de beneficiarias de este programa, y se realizó bajo las siguientes categorías de análisis:

- 1.- Percepción de vulnerabilidad,
- 2.- Percepción de necesidades,
- 3.- Percepción de prioridades,
- 4.- Percepción del riesgo,
- 5.- Resolución de problemas,
- 6.- Estrategias de afrontamiento,
- 7.- Satisfacción,
- 8.- Eficiencia/eficacia del programa,
- 9.- Trato del personal,
- 10.- Percepción/proyección del futuro.

1.- Percepción de vulnerabilidad. Dentro del imaginario social se tiene como una institución de soporte y complementariedad el matrimonio, la presencia de una pareja genera sentimientos de seguridad y protección. El sólo hecho de verse “solas” en la responsabilidad de criar un hijo, ya les proporciona sensaciones de inseguridad traducido en comentarios como: “todo es más difícil cuando estás sola, es como si nadie te viera”.

2.- Percepción de necesidades. Las necesidades básicas se ven atribuidas a la figura masculina, como el “proveedor” al no contarse con esta figura, las posibilidades de cubrir de manera integral estas necesidades básicas como: alimento, vestido, vivienda, educación y salud, se ven disminuidas o nulas en algunos casos. Ejemplo de esta construcción: “ahora soy yo la que tiene que traer la comida y todos los gastos a la casa, pero pues no es igual”.

3.- Percepción de prioridades. En el rol femenino se entiende que tener un hijo, trae consigo la responsabilidad TOTAL y EXCLUSIVA de la mujer anulando expectativas y proyectos de vida propias.

4.- Percepción del riesgo. Este se percibe en aumento y generacional, es decir, la idea de dejar a los hijos al cuidado de otras personas sean en instituciones (guarderías) o con familiares ya no son opciones a considerar, los constantes aumentos en robos de niños, abuso sexual y drogas, se han convertido en riesgos que las mujeres no están dispuestas a tomar a cambio de un empleo. La posibilidad del riesgo para los hijos anula automáticamente empleos que requieren jornadas completas y en fin de semana.

- 5.- Resolución de problemas. Esta categoría se entiende a corto plazo, es decir, no hay proyectos a mediano o largo plazo en relación a su situación actual. La premura es “sacar el día”, “vivir al día” y nada más.
- 6.- Estrategias de afrontamiento. Estas incluyen ventas por catálogo o cualquier otro tipo de producto, o empleos de medio tiempo que por lo general se encuentran en la limpieza de casas, o en pequeñas tiendas de abarrotes, tlapalerías, etc. de las colonias donde viven; estas opciones provienen de dos orígenes: a) el bajo nivel de estudios con que cuentan; b) la preferencia por un empleo que les permita el mayor tiempo con su hijos.
- 7.- Un elemento importante de señalar es que los padres de estas mujeres (ambos o solo uno) no son considerados ya, fuente de apoyo para el cuidado de los nietos, ya sea porque no se cuenta con ellos (ya murieron) o están enfermos y también están al cuidado de estas mujeres, que a cambio de vivienda asumen esta responsabilidad.
- 8.- Acceder como beneficiarias a estos programas representan una panacea momentánea para resolver “el día a día”.
- 9.- Satisfacción. Si esta categoría se pudiera traducir a una escala de satisfacción en cuanto al programa, tendríamos como resultado la respuesta “totalmente satisfecho”, y conceptos como “nos toman en cuenta”, “saben que necesitamos de su ayuda”, “se preocupan por nosotras y nuestros hijos”, “no nos queda nada más que agradecer”.
- 10.- Eficiencia/eficacia del programa. En general todas y cada una de ellas evalúa positivamente ambas categorías.
- 11.- Trato del personal. La única referencia que denota temor, desconfianza y descontento son las trabajadoras sociales, aunque no es una queja generalizada, algunas se refieren así de su trato: “son déspotas y groseras”, “son insensibles ante nuestras necesidades”, “deberían ponerse un poco en nuestro lugar”, “si yo tuviera su trabajo lo haría con gusto y no trataría mal a la gente”. Algunas otras no tienen quejas en referencia al personal.
- 12.- Percepción/proyección del futuro. Aunque las acciones inmediatas sólo incluyen la resolución de los problemas/necesidades inmediatas; sí se asumen conscientes de la necesidad de formular un proyecto de vida a largo plazo, y este lo relacionan con un empleo estable (jornadas fijas, seguridad social, prestaciones).
- 13.- Su visión como mujeres se observa con prejuicios y temores, que les limita ya sea en lo imaginario o en la experiencia: “será difícil que con un hijo un hombre me tome en serio, por eso prefiero mejor no arriesgarme y sacar adelante a mi hijo”, “he encontrado buenos trabajos pero después de una semana en ellos y cuando creía que ya todo iría mejor, mi jefe me pidió favores sexuales, al negarme me despidió, eso es porque soy madre sola y creen que no valgo o que tienen derecho a tratarme así, yo no quiero eso para mí, creo que no me lo merezco”.

Por lo tanto se tienen las siguientes recomendaciones.

Cuadro 5.4.2 Recomendaciones

Categorías	Resultados	Recomendaciones
Percepción de vulnerabilidad.	Sola igual a vulnerable	Realizar invitaciones a talleres de autoestima, autonomía y asertividad
Percepción de necesidades	Papel de proveedor solo el hombre	Talleres de equidad de género
Percepción de prioridades	Los hijos sin tomar en consideración otros roles	Talleres
Percepción del riesgo	Riesgo enfocado a los hijos-seguridad	Talleres
Resolución de problemas	Problemática situado en el hoy	Talleres
Estrategias de afrontamiento	Economía informal	Talleres, ferias de empleo
Satisfacción	Bien calificado	Continuar con encuestas de satisfacción
Eficiencia/eficacia del programa	Bien calificado	Continuar con encuestas de satisfacción
Trato del personal	Bien calificado en general	Talleres de sensibilización con trabajadoras sociales.
	Atención especial en trabajadoras sociales	Incluir en la cédula que llenan las trabajadoras en la visita domiciliaria una hoja de satisfacción de atención, que deberán entregar (los entrevistados) cuando se les notifique de su aceptación o no aceptación al programa.

Percepción/proyección del futuro	Acceso a nuevas estrategias de sobrevivencia/afrentamiento	Como parte del apoyo, dar acceso a talleres de capacitación para el trabajo.
		Invitaciones a ferias del empleo.

**Fuente: Resultados del Grupo Focal
Comentarios del Grupo Focal**

Este mecanismo resultó muy útil pues fue el espacio idóneo para que las beneficiarias expresaran su sentir, tanto en relación al programa como a su perspectiva de vida.

Vemos que son un grupo muy vulnerable por la percepción social que existe en cuanto a cómo debe estar formada una familia, quien es el proveedor del hogar, el rol de la mujer, y el menosprecio a las mujeres que tienen hijos y no cuentan con una pareja; está percepción produce menoscabo en el autoestima y los derechos sociales de las mujeres que son cabeza de hogar.

Manifiestan que están contentas con el programa, con la salvedad del mal trato de las trabajadoras sociales (en algunos casos); es importante que en este punto, además de inculcar un trato digno entre el personal que intervienen, también se debe incorporar al programa otro tipo de apoyo, no solo económico, se debe buscar dar herramientas a estas mujeres para que puedan enfrentar los retos que se les presentan; para ello se debe implementar atención psicológica, talleres de empleo y diversas capacitaciones.

Resultado de las Encuestas

La primera encuesta se aplicó a 449 beneficiarias (64.14%); la segunda encuesta se aplicó a 187 beneficiarias (26.71%); la encuesta final se aplicó a 211 beneficiarias (30.14%).

Los reactivos que se incluyeron en cada encuesta fueron los siguientes:

Primera encuesta.

- 1.- ¿De qué programa es usted beneficiario(a)?,
- 2.- Escolaridad del beneficiario,
- 3.- Sexo,
- 4.- Edad,
- 5.- Ocupación del beneficiario o su tutor,
- 6.- Colonia,
- 7.- Medio por el cual se enteró de la convocatoria,
- 8.- ¿Se enfrentó con algún problema para ingresar su solicitud?,
- 9.- En su caso ¿Cuál?,
- 10.- ¿Le realizaron visita domiciliaria?,
- 11.- ¿Tuvo algún problema con el personal que visitó su casa?,
- 12.- En su caso, ¿Cuál?,
- 13.- ¿Cuánto tiempo pasó desde que realizó la solicitud de ingreso al programa hasta que recibió el primer apoyo?,
- 14.- ¿Considera suficiente el apoyo que la Delegación le otorga?,
- 15.- En caso de responder no, ¿Por qué?,
- 16.- Ha realizado alguna queja o propuesta de mejora ante la Delegación con respecto al programa del que es beneficiario?,
- 17.- En su caso, ¿Cuál?,
- 18.- ¿Qué calificación otorga a los siguientes aspectos del programa?,
- 19.- Difusión del programa,
- 20.- Atención por parte del personal del CESAC,
- 21.- Atención por parte del personal del trabajo social que realiza las entrevistas y aplica la Cédula de Características Económicas,
- 22.- Atención por parte del personal directivo de la Delegación,
- 23.- Atención por parte del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación.

Segunda encuesta.

- 1.- Programa del cual es beneficiario,
2. Indique su sexo,

3. Indique su edad,
 4. ¿Cuánto tiempo pasó en meses, desde el primero hasta el presente apoyo?,
 5. ¿Tuvo algún problema para acudir a recibir el presente apoyo?,
 6. En caso afirmativo, ¿cuál fue el problema que tuvo que enfrentar para venir a recibir el presente apoyo?,
 7. ¿Considera suficiente el beneficio proporcionado por la Delegación?,
 8. Aparte del beneficio, marque cuáles personas más considera que en su hogar se benefician con el apoyo,
 9. ¿Qué compra habitualmente con el recurso económico proporcionado por la Delegación?,
 10. Considera que el Programa contribuye con una mejora en su calidad de vida?,
 11. ¿Usted o alguno de los integrantes de su hogar se han incorporado a alguna actividad cultural, deportiva y/o social de la Delegación?,
 12. ¿Ha realizado alguna queja o propuesta de mejora ante la Delegación con respecto al programa del que es beneficiario?,
 13. En caso afirmativo, ¿Cuál queja o propuesta de mejora ha realizado?,
 14. Si estuviera en sus manos ¿Qué propondría para mejorar el programa?,
- Indique que calificación le otorgaría a:
15. Difusión del programa,
 16. Atención por parte del personal del CESAC,
 17. Atención por parte del personal de Trabajo Social que realiza las entrevistas y aplica la Cédula de Características Socioeconómicas,
 18. Atención por parte del personal directivo de la Delegación,
 19. Atención del personal que entrega los apoyos.

Encuesta Final.

- 1.- Sexo del Beneficiario,
- 2.- Edad del beneficiario,
- 3.- Indique que calificación le otorgaría a:
- 4.- La difusión del programa social,
- 5.- La atención por parte del personal del CESAC,
- 6.- La atención por parte del personal de trabajo social que realiza las entrevistas y aplica la Cédula de Características Económicas,
- 7.- La atención del personal directivo de la Delegación,
- 8.- La atención del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación,
- 9.- Si es su tercera entrega del apoyo, indique ¿Cuánto tiempo pasó desde la segunda entrega hasta el día de hoy?,
- 10.- ¿Considera suficiente el beneficio otorgado por el programa social del cual es usted beneficiario?,
- 11.- ¿Por qué?,
- 12.- En el año 2012 ¿Recibió algún apoyo económico de un programa social?,
- 13.- ¿De qué programa?,
- 14.- Indique el número de personas que se benefician con el apoyo,
- 15.- Señale quienes son,
- 16.- ¿En qué utilizará el recurso proporcionado por el programa social?,
- 17.- ¿Considera que el programa social del cual es usted beneficiario ha sido un factor de cambio en su forma de vida?,
- 18.- ¿Por qué?,
- 19.- ¿Qué propone para mejorar el Programa Social del cual es usted beneficiario?,
- 20.- ¿Para el 2014, solicitará nuevamente su incorporación al Programa Social del cual es beneficiario?,
- 21.- ¿Por qué?

En cuanto a los primeros reactivos, que tratan de los datos de la beneficiaria, se observa que son proporcionales a los obtenidos en la base de datos.

Colonias.- La mayor parte de las encuestadas se encuentran en la colonia Portales con un 15.59%, seguida de Narvarte (Oriente y Poniente) con un 13.80%, Del Valle con un 9.35%, las demás colonias reportan el 6% o menos del padrón, entre las cuales están Álamos, Independencia, Mixcoac, Moderna, Nativitas, Niños Héroe, San Simón Ticumac, y Santa Cruz Atoyac, entre otras.

El medio por el cual se enteraron de la convocatoria un 66.81% se enteró por medio de carteles, volantes, mantas, etc; en contraste el 3.11% a través de redes sociales.

En cuanto a los problemas a los que se enfrentaron las beneficiarias desde que ingresaron su solicitud hasta que se presentaron a recoger la última ministración del apoyo, las encuestadas manifestaron los siguientes: “Desorganización”, “mal trato por parte del personal”, “nos hacen venir muchas veces”, “no me atendían”.

Por otra parte dentro de las calificaciones que otorgan a los diferentes aspectos del programa, de las 3 encuestas obtuvimos los siguientes:

Cuadro 5.4.3 Calificación de los aspectos del programa

Aspectos del Programa	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien	Excelente	Pésimo	No supo o no contestó	Total
La difusión del programa	17	38	66	311	72	297	21	25	847
La atención por parte del personal del CESAC	7	18	24	232	79	459	8	20	847
La atención por parte del personal de trabajo social	3	11	16	199	53	541	4	20	847
La atención del personal Directivo	12	44	24	276	79	346	26	40	847
La atención del personal que entrega los apoyos	8	22	27	239	73	421	21	36	847

Fuente: Encuestas de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2013.

Del cuadro anterior se observa que los aspectos mejor calificados en las tres encuestas fue la atención por parte del personal de trabajo social, obteniendo un 93.62% calificaciones de bien, muy bien y excelente; de ahí sigue la atención por parte del personal del CESAC, quien obtuvo un 90.90% de calificaciones favorables; por el contrario el aspecto peor calificado fue la difusión del programa, a quien el 14.99% de los beneficiarios señaló que estuvo mal, muy mal y pésimo; le sigue la atención por parte del personal directivo de la delegación al cual el 9.68% de los beneficiarios indico que estuvo mal, muy mal y pésimo.

En cuanto a si el programa cumple con los objetivos, 482 del total de las beneficiarias encuestadas en alguna de las tres ocasiones, manifestaron que “sí” consideran suficiente el apoyo proporcionado; 219 dijeron que “no”, el resto no contestó. De las personas que dijeron que no es suficiente el apoyo, algunas de las razones que dieron fueron: “debería ser mensual”, “debería ser por hijo”, “es muy poco ya que todo es caro”, “me gustaría fuera más”, “desconozco el monto”, “no alcanza a cubrir necesidades básicas”, entre otros comentarios.

Las beneficiarias indicaron que el apoyo lo disfrutaban los hijos y los padres de las mismas (41% aprox. indicó esto), utilizándolo para comprar: alimentos, calzado, colegiaturas, cosas personales, deudas, gastos escolares, atención médica, renta, pasajes, pago de servicios, entre otros.

En lo concerniente a la contribución del programa para una mejora en la calidad de vida de las beneficiarias, el 43% aproximadamente indicó que “sí” ha contribuido.

Entre las propuestas de mejora que se obtuvieron de las encuestas tenemos las siguientes: agilizar los trámites, explicar mejor las cosas, mejor organización, cursos y talleres de autoempleo, entre otros.

Comentarios de las encuestas

Se observa que la difusión realizada por la Delegación es eficiente y eficaz, en cuanto a los carteles, volantes y mantas, no así la realizada mediante redes sociales, esto puede ser debido a que este sector no tiene acceso a este tipo de comunicación social, o no tiene el tiempo para poder estar al pendiente de este medio, esto de acuerdo a lo indicado por los beneficiarias al momento de preguntarles por el medio que se enteraron del programa; pero esta información contrasta con lo indicado por las mismas al momento de calificar los aspectos del programa, pues la difusión fue la peor calificada.

Vemos que el programa cumple sus objetivos a corto plazo, pues la gente percibe una mejora en su calidad de vida, y puede cubrir gastos, no solo de la beneficiaria y sus hijos, sino inclusive los padres de ésta. Aunque cabe señalar que también indican muchas que no es suficiente el apoyo.

También observamos que la percepción general es que hay mala organización y no se da bien la información respecto al programa, esto es un detalle que el personal debe cuidar, pues al ser información pública, la delegación tiene la obligación de informar a detalle todo lo referente al programa, sobre todo en montos y fechas de entrega; asimismo, cuidar mucho el trato que se les da a todas las solicitantes, sean beneficiarias o no, pues todas deben recibir un trato digno.

Por otro lado, debido a que se detecta que las mujeres objetivo de este programa, presentan afectación psicológica por los obstáculos que enfrentan debido a su situación, el programa debe implementar atención psicológica, asimismo, realizar talleres y cursos de autoempleo y desarrollo personal.

V.5 Matriz FODA del Monitoreo del Programa

Cuadro 5.5.1

	Fortalezas	Debilidades
Interno	Los indicadores se encuentran concatenados con los objetivos y metas del programa.	La base de datos no es 100% confiable ya que puede contener algún error mecanográfico.
		En la aplicación de las dos primeras encuestas, el padrón no estaba totalmente integrado, por lo que la percepción de las beneficiarias puede ser totalmente distinta.
		Es innecesaria la aplicación de la segunda encuesta pues contiene las mismas preguntas formuladas en la primera y última encuesta.
	Se cuenta con base de datos, información de grupo focal y aplicación de encuestas.	Se tienen una mala percepción del trato del personal operativo.
	Oportunidades	Amenazas
Externo	Realizar encuestas a la ciudadanía en general para obtener así una opinión externa que ayude a nutrir el programa.	La base de datos no cuenta con información confiable.
	Incluir las propuestas de mejora para tener un programa más eficiente.	
	Mejorar la atención en todos los aspectos calificados en el programa.	El programa no abarque un campo más amplio de protección a las madres solas.
	Implementar talleres y cursos de autoempleo, así como atención psicológica y jurídica a las beneficiarias.	

Fuente: Elaboración propia

VI. Resultados de la Evaluación

VI.1. Conclusiones de la Evaluación (FODA General de la Evaluación)

Como se observa de toda la información aquí plasmada, fue muy acertada la creación de este programa, pues brinda la protección a un sector vulnerable de la población que antes se encontraba desprotegido, “las madres solas”, que de acuerdo a la información por ellas proporcionada y aquí capturada, se trata de un grupo que se encuentra psicológica y económicamente afectado, pues la sociedad las hace sentir menospreciadas, por ello es necesario que el gobierno les brinde la protección y las herramientas para salir adelante tanto a ellas como sus hijos.

Se observa que el diseño del programa en general es el adecuado, sin embargo, deben modificarse algunos criterios, como es el caso de la edad del menor, pues se desprotege a las mujeres que tienen hijos menores de tres años, considerando que ellas también necesitan este apoyo, asimismo, se observa que es innecesario topar los ingresos, pues las solicitantes de menores recursos se notarán al momento de realizar las Cédulas de Características Económicas.

De la operación concluimos que se encuentra apegada a lo señalado por las Reglas de Operación del programa; por otra parte, se debe instruir al personal operativo para que brinde un buen trato a todas las solicitantes, no solo con respeto sino con cordialidad.

En cuanto al sistema de indicadores, se concluye que los mecanismos utilizados para evaluar el programa son de gran utilidad, solo se debe mejorar el diseño de cada uno, pues la base de datos podría hacerse con sistema y no capturada por el personal de trabajo social, ya que se observa que contiene errores; el grupo focal aportó valiosa información de la percepción de las beneficiarias hacia su entorno; las encuestas también aportaron información muy importante de los beneficiarios, pues resultó un medio por el cual las beneficiarias pudieron manifestar sus opiniones respecto al programa, y propuestas de mejora, cabe señalar que se debe mejorar el diseño en cuanto a que los reactivos sean de claros para así obtener la información que se pretende.

Cuadro 6.1.1 FODA General de la Evaluación.

	Fortalezas	Debilidades
	<p>Son congruentes los objetivos del Programa con el problema planteado.</p>	<p>Solo vela el aspecto económico, dejando a un lado todos los aspectos que conlleva ser madre sola.</p>
		<p>La edad contemplada para los hijos deja desprotegido a un sector de población potencial para este programa; ya que por un lado no se determina el mínimo de edad para los hijos pero se indica que deben estar estudiando, por lo que se sobreentiende que deben tener mínimo 3 años (inicio de edad preescolar); por otro lado solo protege a las madres que tienen hijos hasta nivel secundaria, dejando fuera a las que tienen hijos menores de edad que estudian el nivel bachillerato y que todavía dependen económica y moralmente de ellas.</p>
		<p>Al topar el ingreso a máximo dos salarios mínimos mensuales generales vigentes en el Distrito Federal, se desprotege a las mujeres que perciben más pero que también necesitan el apoyo, ya que pueden tener mayores gastos, por esto se tiene la Cédula de Características Económicas, para detectar los casos más vulnerables.</p>
		<p>Homologar el término con el empleado en otras esferas de gobierno “jefas de familia”.</p>
		<p>Los recursos humanos en las áreas operativas son insuficientes, lo cual retrasa el proceso. No se cuenta con mobiliario y equipo suficiente y eficiente; tales como escritorios, computadoras y vehículos.</p>

	Es una forma complementaria de apoyo a la población del D.F. a las jefas de familia.	Se requiere mayor difusión del Programa desde que inicie la convocatoria.
	Se implementó este programa en atención al sector de población que se detectó en años anteriores, que solicitaban el programa de Apoyo a Niños en Educación Básica (madres solas).	No se entrega el recurso de acuerdo a las ministraciones señaladas en las Reglas de Operación.
	La operación se realiza conforme a lo establecido en las Reglas de Operación.	La primera y segunda convocatoria tuvo una temporalidad muy corta, en consideración al número de población objetivo.
	Toda solicitud realizada es atendida.	En la primera convocatoria la difusión no fue la adecuada para que se enteraran todas las mujeres que cubren el perfil requerido.
	A pesar de contar con recursos materiales insuficientes, se pudo atender correctamente a todas las solicitantes y se cumplió la meta física.	La base de datos no es 100% confiable ya que puede contener algún error mecanográfico.
	Se da seguimiento a los beneficiarios.	En la aplicación de las dos primeras encuestas, el padrón no estaba totalmente integrado, por lo que la percepción de las beneficiarias puede ser totalmente distinta.
	Los indicadores se encuentran concatenados con los objetivos y metas del programa.	Es innecesaria la aplicación de la segunda encuesta pues contiene las mismas preguntas formuladas en la primera y última encuesta.
	Se cuenta con base de datos, información de grupo focal y aplicación de encuestas.	Se tienen una mala percepción del trato del personal operativo.
	Oportunidades	Amenazas
Externo	Al ser un programa nuevo en esta Delegación, se tienen muchos puntos de mejora en cuanto al diseño del Programa, lo cual va a permitir que año con año se desarrolle con mayor eficiencia.	Las áreas involucradas externas a la Dirección de Cultura y ambas J.U.D., es decir CESAC y Finanzas, no se involucran activamente en el procedimiento.
	El contacto directo con el ciudadano permite que este interactúe con el gobierno local para hacer propuestas de mejora al programa.	
	En base al padrón se detecta las colonias que tuvieron menos demanda y se puede difundir el programa en éstas.	El personal de las áreas que tiene contacto directo con la ciudadanía no les brinde un trato digno a todos los ciudadanos.
	Tener una difusión eficaz desde que se publica la convocatoria.	
	Realizar encuestas a la ciudadanía en general para obtener así una opinión externa que ayude a nutrir el programa.	No se cuentan con recursos humanos y materiales suficientes para poder ejecutar el programa de manera eficiente.
	Incluir las propuestas de mejora para tener un programa más eficiente.	
	Mejorar la atención en todos los aspectos calificados en el programa.	La base de datos no cuenta con información confiable. El programa no abarque un campo más amplio de protección a las madres solas.
	Implementar talleres y cursos de autoempleo, así como atención psicológica y jurídica a las beneficiarias.	

Fuente: Elaboración Propia

VI.2. Medidas correctivas o de Reorientación Propuestas (Sugerencias y/o Recomendaciones)

Las medidas correctivas que se concluyen después del análisis de toda la información arrojada a lo largo del presente documento se indican a continuación.

Se debe cuidar que el programa proteja a todo el sector vulnerable para el que fue creado, por ello se debe brindar cobijo a aquellas mujeres que tienen hijos que aún no se encuentran estudiando pues no cuentan con la edad mínima requerida, es decir, tomar en cuenta a los niños menores de tres años, pues aunque el programa no señala una edad mínima requerida, si señala que el menor debe estar estudiando algún nivel educativo, lo que obvia que el menor debe ser mayor de tres años, por otra parte descuida también a las mujeres con hijos menores de edad pero mayores de 14 años con 11 meses, que se encuentran estudiando, pues estos también dependen económica y moralmente de su madre, para subsanar sus gastos, tanto escolares como alimentarios.

En el mismo sentido, el establecer un tope de ingreso mensual es innecesario y hasta contravienen el objetivo del programa, pues existen casos en donde las mujeres tienen un ingreso mensual poco más alto de lo estipulado en las reglas de operación (2 salarios mínimos mensuales generales vigentes en el Distrito Federal), pero son igual o más vulnerables que las que tienen este salario mensual o menos, ya que depende de otras variables para considerar quien es más vulnerable económicamente, ya que depende del número de personas que dependen de ella, los gastos, las condiciones de vida; para saberlo se cuenta con la Cédula de Características Económicas.

Por otra parte se observa, que un programa será más eficaz y eficiente en la medida que tenga una cobertura más amplia hacia la población a la que están dirigidos, por ello se debe incrementar la población objetivo del programa.

Es prioritario que el diseño del programa se realice atendiendo la demanda de las beneficiarias y de la ciudadanía en general, pues estos dos sectores son los que indican cuales son las deficiencias y los aciertos del mismo, por ello se deben atender la participación ciudadana mediante las propuestas de mejora, y la implementación de una encuesta a la ciudadanía.

Pasando al tema de la convocatoria del programa, es evidente que la difusión presentó grandes deficiencias, pues no llegó a toda la población delegacional en un tiempo adecuado, aunado a que las primeras dos convocatorias tuvieron una duración muy corta (15 días hábiles), lo que impidió que se tuviera la cobertura total de beneficiarias en el tiempo estimado.

En cuanto a la operación del programa, vemos que el personal no es suficiente para dar correcta atención y menos aún si se considera incrementar la población objetivo, asimismo, el equipo mobiliario y electrónico con el que se cuenta es insuficiente y se encuentra en mal estado, es importante prestar atención a esto pues repercute en la calidad del servicio que se les brinda a las solicitantes. En el mismo sentido, es prioritario que todo el personal que tiene contacto con las interesadas, sepa dar un trato digno y cordial a cada una, pues ellas han manifestado haber recibido un mal trato, siendo que todas las áreas deben entender que tratan con un grupo vulnerable no solo económicamente sino psicológicamente, pues muchas han sido maltratadas en el exterior (laboral y socialmente). Esto también involucra en entregar el recurso en un poco tiempo después de que las interesadas solicitaron el apoyo, pues si el plazo es largo, y no se tiene una fecha exacta de la entrega conflictúa a las beneficiarias disponer de este apoyo para lo que lo necesitan.

En concordancia con lo anterior, además de fomentar un trato adecuado entre el personal operativo, se debe buscar que el programa brinde un apoyo integral a las beneficiarias, es decir, abarcar otros campos más allá del económico, por lo que debe implementar talleres de autoempleo y crecimiento personal así como dar atención psicológica y jurídica a las interesadas.

Por último se tienen que los mecanismos para los indicadores fueron buenos, con algunas salvedades que involucra tener una base de datos 100% fidedigna, y mejorar la calidad del diseño de las encuestas.

VI.3 Cronograma de Seguimiento

Cuadro 6.4.1

Área de oportunidad identificada	Sugerencias y Recomendación	Áreas Encargadas de su instrumentación y Seguimiento	Plazo (Corto, Mediano o Largo)
Queda desprotegida una porción del grupo que se pretende resguardar con este programa; las madres solas con hijos menores de tres años, así como a las mujeres que tienen hijos menores de edad, estudiantes pero mayores de 14 años 11 meses.	Incluir dentro del grupo que protege este programa, a las mujeres que tienen hijos menores de 3 años que no están estudiando. Asimismo, ampliar la edad de los hijos para cubrir a todas las madres con hijos menores de edad estudiantes.	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Corto (julio 2014)

<p>Quedó desprotegido una porción del grupo que se pretende resguardar con este programa; las que perciben un sueldo un poco más alto pero por diversas circunstancias siguen siendo muy vulnerables, tanto económica como socialmente.</p>	<p>Eliminar el tope del salario, ya que al contar con Cédula de Características Económicas, se obtiene la información de quienes perciben menos ingresos.</p>	<p>Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social</p>	<p>Corto (julio 2014)</p>
<p>El programa protege a menos del 2% de la población potencial.</p>	<p>Ampliar la población objetivo del programa.</p>	<p>Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social</p>	<p>Corto (julio 2014)</p>
<p>Incentivar la participación ciudadana.</p>	<p>Incluir las propuestas de mejora en el diseño del programa.</p>	<p>Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social</p>	<p>Corto (julio 2014), Mediano (enero 2015) y Largo plazo (enero 2016)</p>
<p>A nivel local y nacional se utiliza el término “jefas de familia”, para referirse a las mujeres con hijos que no cuentan con el apoyo de una pareja; el utilizar otro término puede crear confusión e inclusive puede mal entenderse como un calificativo despectivo.</p>	<p>Utilizar el término “Jefas de Familia” en lugar de madres solas, para homologarlo con el término utilizado a nivel Distrito Federal y Federal.</p>	<p>Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social</p>	<p>Corto (julio 2014)</p>
<p>La difusión fue ineficiente pues no se llegó a la población objetivo en el tiempo estimado, por lo que existieron 3 convocatorias, tampoco ha llegado a todas las colonias de la Delegación.</p>	<p>Tener una difusión eficaz desde que inicia la convocatoria, así como difundir el programa en las colonias en las cuales no se tuvo demanda.</p>	<p>Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social</p>	<p>Corto (agosto 2014)</p>
<p>La primera y segunda convocatoria tuvo una duración muy corta, que aunado a que no existió buena difusión, dificultó cubrir la población objetivo en menor tiempo.</p>	<p>Establecer la duración de la convocatoria, considerando el número de personas que se pretende beneficiar con este programa.</p>	<p>Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social</p>	<p>Corto (agosto 2014)</p>
<p>Los recursos humanos no son suficientes para atender a todas las solicitantes en corto tiempo.</p>	<p>Ampliar los recursos humanos para que la operación del programa sea más eficiente.</p>	<p>Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social.</p>	<p>Corto (julio 2014)</p>

Los recursos materiales con los que trabaja el personal operativo son escasos y se encuentran en muy malas condiciones.	Aumentar y sustituir los recursos materiales (mobiliario y equipos de cómputo) que se encuentran en mal estado o que ya no es funcional.	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social, Dirección General de Administración.	Corto (julio 2014)
Aunque las Reglas de Operación lo señalan, no se toma en cuenta la opinión de la ciudadanía en general.	Realizar encuestas a la ciudadanía en general para obtener una perspectiva externa del programa.	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Corto (diciembre 2014)
Algunas beneficiarias manifestaron que el personal fue grosero y las trató mal.	Platicas de sensibilización al personal operativo, para que brinde un trato cordial a las solicitantes.	Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social, Dirección de Finanzas, Dirección General de Administración.	Corto (julio 2014)
El programa sólo brinda un apoyo económico, pero falta considerar proteger a estas mujeres de manera integral.	Impartir talleres y cursos de autoempleo y desarrollo humano.	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Corto (noviembre 2014)
El programa sólo brinda un apoyo económico, pero falta considerar proteger a estas mujeres de manera integral.	Incluir atención psicológica y jurídica a las solicitantes.	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Corto (noviembre 2014)
Las reglas de operación señalan que el recurso se entregará en seis exhibiciones, y fue entregado en tres, a partir del último día de agosto.	Entregar el recurso en los tiempos estipulados en las Reglas de Operación	Dirección de Finanzas, Dirección General de Administración.	Corto (diciembre 2014)
La base de datos contiene diversos errores mecanográficos, lo cual hace que no sea 100% confiable, pues la información se captura primero por un trabajador social y después el personal administrativo vacía la información en la base.	Crear un sistema que capture electrónicamente los datos recabados por los trabajadores sociales, para reducir los errores de la base de datos.	Dirección General de Desarrollo Social	Mediano (marzo 2015)

Tres encuestas son innecesarias pues repiten los reactivos y hace que los beneficiarios se confundan.	Aplicar dos encuestas de satisfacción a las beneficiarias, la primera antes de recibir la primera ministración del apoyo, y la segunda al momento de recibir la última ministración del apoyo.	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Corto (agosto y diciembre 2014)
---	--	---	---------------------------------

Fuente Elaboración propia

VII.- Referencias Documentales.

- Revista “Amicus Curiae” de la Facultad de Derecho de la UNAM, en su publicación “Límites y alcances de las madres solas”.
- Fagetti, Antonella (2006), “Mujeres anómalas” Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México.
- Goffman, Erving (2008), “Estigma, la identidad deteriorada”, Amorrortu, Buenos Aires. Universidad Autónoma de Puebla, México.
- Censo General de Población y Vivienda (2010), Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), México.
- Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de febrero de 2007, vigente en la República Mexicana.
- Organización Mundial de la Salud, Manual “Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud, Washington”, OMS, 2002, p.4.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, “Vulnerabilidad Social y Políticas Públicas, México”, CEPAL, 2004, p.27.
- Ley General de Desarrollo Social para el Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 23 de Mayo del 2000.
- Censo General de Población y Vivienda (2010), Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), México.
- Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018
- Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015
- Reglas de Operación de los Programas a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez. (2013), publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Bases de datos de las beneficiarias.
- Resultados del Grupo Focal.
- Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2013).
- Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2013).
- Encuesta Final de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2013).

REPORTE DE EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA SOCIAL “ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE EN SITUACIÓN DE CALLE, RIESGO O INDIGENCIA”, EJECUTADO EN LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ EN EL AÑO 2013

II.1 Descripción del Objeto de Evaluación

La presente evaluación describirá y analizará el diseño y operación del Programa “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia”, que se instrumentó en la Delegación Benito Juárez durante el año 2013 y que tiene como objetivo General: “Brindar protección y apoyo mediante la prestación de servicios a la población vulnerable en situación de calle, riesgo o indigencia, ubicada principalmente dentro del perímetro delegacional mediante el ofrecimiento temporal de espacios y servicios que les ayuden a mejorar sus expectativas de vida”.

Y como su objetivo específico “Según datos históricos se considera que anualmente transitan por la Delegación Benito Juárez aproximadamente 1,200 personas de todas las edades, en situación de calle, riesgo o indigencia, para quienes se requiere generar las condiciones propicias a través de una serie de servicios y apoyos que les permitan mejorar su calidad de

vida como beneficiarios del Programa, hasta en tanto se logre su reingreso al seno familiar, social y productivo o bien su canalización a un lugar acorde a su condición física y/o mental”.

II.2 Área encargada de la Evaluación

La Dirección de Programas DIF a través de la Subdirección de Albergues y en coordinación con la Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo a Niños en Situación de Calle, es en principio la encargada de la evaluación; no obstante, se realizó con el apoyo de la Comisión Interna de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales.

II.3 Parámetros y Metodología de la Evaluación

El proceso de evaluación fue conformado con los datos aportados de distintas fuentes para poder conocer de manera clara la problemática que dio paso al diseño de la misma. Para ello se tomaron como fuentes principales el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), el Consejo Nacional de Población (CONAPO) y el Instituto de Asistencia e Integración Social; para conocer la evolución histórica, características y datos demográficos de la Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia. Para conocer la eficacia del programa en términos de procedimientos, se analizó la base de datos de solicitantes y beneficiarios y al mismo tiempo, se realizaron entrevistas a algunos funcionarios directamente involucrados en el mismo. En el caso del objetivo de conocer el grado de satisfacción del Programa entre los beneficiarios se aplicaron 3 encuestas para conocer su opinión y percepciones.

III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA

III.1 Problema o necesidad Social que atiende el programa (Línea Base)

Hoy en día las poblaciones callejeras constituyen un grupo diverso y de composición heterogénea, entre ellos se encuentran: niñas, niños, mujeres, personas jóvenes, adultas y adultas mayores, que habitan de manera individual o colectiva los espacios públicos de esta ciudad, por lo que sus necesidades son variadas.

A lo largo del tiempo, el suceso denominado “población en calle”, ha sido asociado a diversos factores, como las crisis económicas de los últimos años, la pobreza, la violencia intrafamiliar, el abandono, las adicciones, entre otros.

Las estadísticas respecto a este grupo de población no son recientes, si bien se pueden inferir algunos datos del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) y el Consejo Nacional de Población (CONAPO), así como algunos resultados de ejercicios del Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS).

A nivel nacional los datos del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) en relación a la medición multidimensional de la pobreza, nos aportan la siguiente información:

Cuadro 3.1. Medición de la pobreza en México, 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
Pobreza						
Población en situación de pobreza	44,5	46,2	48,8	52	2,7	2,5
Población en situación de pobreza moderada	33,9	35,8	37,2	40,3	2,3	2,1
Población en situación de pobreza extrema	10,6	10,4	11,7	11,7	3,9	3,7
Población vulnerable por carencias sociales	33	28,7	36,2	32,3	2	1,9
Población vulnerable por ingresos	4,5	5,8	4,9	6,5	0	0
Población no pobre y no vulnerable	18	19,3	19,7	21,8	0	0

Privación social						
Población con al menos una carencia social	77,5	74,9	85	84,3	2,4	2,3
Población con al menos tres carencias sociales	31,1	26,6	34,1	29,9	3,7	3,6
Indicadores de carencia social						
Rezago educativo	21,9	20,6	24,1	23,2	3,2	3
Carencia por acceso o a los servicios de salud	40,8	31,8	44,8	35,8	2,9	2,8
Carencia por acceso o a la seguridad social	65	60,7	71,3	68,3	2,6	2,5
Carencia por calidad y espacios de la vivienda	17,7	15,2	19,4	17,1	3,6	3,5
Carencia por acceso o a los servicios básicos en la vivienda	19,2	16,5	21,1	18,5	3,5	3,3
Carencia por acceso o a la alimentación	21,7	24,9	23,8	28	3,3	3
Carencia por acceso o a los servicios básicos en la vivienda	19,2	16,5	21,1	18,5	3,5	3,3
Carencia por acceso o a la alimentación	21,7	24,9	23,8	28	3,3	3
Bienestar						
Población con un ingreso inferior a la línea de bienestar mínimo	16,7	19,4	18,4	21,8	3	2,7
Población con un ingreso inferior a la línea de bienestar	49	52	53,7	58,5	2,5	2,2

Fuente: CONEVAL

Los datos de medición de la pobreza multidimensional que emite el CONEVAL para el Distrito Federal, son los siguientes:

Cuadro 3.2. 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
Pobreza						
Población en situación de pobreza	28	46,2	48,8	52	2,7	2,5
Población en situación de pobreza moderada	25,8	35,8	37,2	40,3	2,3	2,1
Población en situación de pobreza extrema	2,1	10,4	11,7	11,7	3,9	3,7
Población vulnerable por carencias sociales	37,4	28,7	36,2	32,3	2	1,9
Población vulnerable por ingresos	4,7	5,8	4,9	6,5	0	0
Población no pobre y no vulnerable	29,9	19,3	19,7	21,8	0	0

Privación social	65,4					
Población con al menos una carencia social	77,5	74,9	85	84,3	2,4	2,3
Población con al menos tres carencias sociales	31,1	26,6	34,1	29,9	3,7	3,6
Indicadores de carencia social						
Rezago educativo	21,9	20,6	24,1	23,2	3,2	3
Carencia por acceso o a los servicios de salud	40,8	31,8	44,8	35,8	2,9	2,8
Carencia por acceso o a la seguridad social	65	60,7	71,3	68,3	2,6	2,5
Carencia por calidad y espacios de la vivienda	17,7	15,2	19,4	17,1	3,6	3,5
Carencia por acceso o a los servicios básicos en la vivienda	19,2	16,5	21,1	18,5	3,5	3,3
Carencia por acceso o a la alimentación	21,7	24,9	23,8	28	3,3	3
Bienestar						
Población con un ingreso inferior a la línea de bienestar mínimo	16,7	19,4	18,4	21,8	3	2,7
Población con un ingreso inferior a la línea de bienestar	49	52	53,7	58,5	2,5	2,2

Fuente: CONEVAL

En materia de desarrollo social, de acuerdo con la medición de la pobreza en México realizada por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), la población nacional en situación de pobreza en 2010 era el 46.2% del total de la población mexicana, lo que equivale a 52 millones de mexicanos y a 3.2 millones de personas en dicha condición respecto a 2008.

Por su parte la pobreza extrema, que se define como aquella población que tiene tres o más carencias sociales, pasó de 10.6% a 10.4% de la población total, con lo que se mantiene en el nivel de 11.7 millones de personas; mientras que el número de personas vulnerables por ingreso pasó de 4.9 millones en 2008 a 6.5 millones en 2010.

“En 2011, el CONEVAL difundió Indicadores de pobreza por municipio del 2010. Esta información es de gran utilidad porque nos permite observar que los porcentajes de pobreza son diferenciados por delegaciones: ya que van de un 8.7% en Benito Juárez hasta un 48.6% en Milpa Alta. En términos absolutos, las cifras van desde 28,653 personas en Benito Juárez hasta 727,128 en Iztapalapa.” (CONEVAL, *Indicadores de Pobreza Extrema y carencia por acceso a la alimentación por Municipio 2010*, Disponible en línea en <http://www.coneval.gob.mx/Medicion/Paginas/Medici%C3%B3n/Medicion-de-la-pobreza-municipal-2010.aspx>, consultado el 3 de junio de 2014

En particular respecto al número de personas en situación de calle, en 2010, la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México, a través del IASIS, ubicó a 3 mil 282 personas en abandono social y, en 2011, reportó 4 mil 014 personas.

Estas aproximaciones ayudan a los distintos niveles de gobierno, a diseñar estrategias de atención a las necesidades de hombres y mujeres en edad adulta, niñas, niños y adolescentes que viven en situación de calle o abandono social ya que no se cuenta con datos sobre la población que carece de hogar en las mediciones oficiales de la pobreza a nivel regional, nacional y local.

La importancia de implementar estas estrategias para la atención de personas en situación de calle, evitando su exclusión, discriminación y maltrato, genera efectos positivos a nivel individual y grupal, además de propiciar la integración y armonía social, el mejoramiento ambiental y la seguridad pública.

Aun cuando es un tema alrededor del cual no se genera mucha información, cada vez más toma interés para los gobiernos en cuya demarcación se presenta este fenómeno así como para las organizaciones civiles y organismos desconcentrados como la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. Derivado de esta preocupación, en el Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal (PDHDF) se plasman líneas de acción para atender a la población que habita cualquier espacio público, de acuerdo a su capítulo 26.

El PDHDF contempla en este capítulo los siguientes temas y derechos relacionados con este grupo poblacional:

- 26.1 Legislación y políticas públicas integrales para las poblaciones callejeras,
- 26.2 Derecho a una vivienda adecuada de las poblaciones callejeras,
- 26.3 Derecho al trabajo y derechos humanos laborales de las poblaciones callejeras,
- 26.4 Derecho a la salud de las poblaciones callejeras,
- 26.5 Derecho a una vida libre de violencia de las poblaciones callejeras,
- 26.6 Derecho a la integridad, a la libertad y a la seguridad personal de las poblaciones callejeras,
- 26.7 Derecho al acceso a la justicia de las poblaciones callejeras.

En general mediante el Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal y en lo particular a través de la implementación de estas líneas de acción, se crean oportunidades para visibilizar las difíciles condiciones que experimenta una gran cantidad de personas que todos los días viven y sobreviven en el espacio público, ya que el fenómeno de la vida en la calle no es un asunto sencillo, involucra una enorme complejidad de asuntos que necesitan ser atendidos, de esta manera como lo sugiere el propio programa, pues las propias condiciones adversas que ofrecen las condiciones caracterizadas por la exclusión, la discriminación, la carencia de materiales y recursos favorece que se incremente el número de personas que se encuentran habitando las calles.

En el cuadro 3 se presenta el árbol de efectos, causas y problemas que se construyeron como parte del Matriz de Marco Lógico que permite visualizar el problema social que atiende el Programa de Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia.

Cuadro 3.3 Árbol de problemas

Adicciones	Desnutrición	Enfermedades crónicas-degenerativas	Discriminación de la sociedad	Fallecimiento en vía pública	Problemas de higiene alrededor del punto de pernoctación	Molestia de vecinos	Pocas oportunidades de desarrollo de la persona	Enfermedades de transmisión sexual	Efectos
Población en situación de calle									
No cuenta con recursos económicos	Violencia intrafamiliar	Desintegración familiar	Abandono de la familia	Abuso sexual	Adicción de familiares	Migración (en busca de oportunidades)	Discriminación de familia (por homosexualidad, discapacidad, edad)	Hábitos, pertenencia, identidades y cultura de la vida en la calle	Causas

Fuente: Elaboración propia.

III.2 Población Potencial, Objetivo y Beneficiaria del Programa

Población Potencial

El programa en sus Reglas de Operación plantea atender a 1050 personas en situación de calle, vulnerable o en riesgo. En la ciudad de México se han realizado dos conteos respecto de la población que atiende el Programa. El último fue en 1995; el entonces Departamento del Distrito Federal y la UNICEF realizaron el conteo en las 16 delegaciones políticas del Distrito Federal y en 1 214 puntos donde se concentran estas personas. Este registro arrojó un total de 13 373 niños y niñas, de los cuales 31.5% eran niñas y 68.5% niños. Cabe señalar que del total, 14.8% eran indígenas. El 77% de estos niños y niñas tenían menos de 16 años. En el rango de cero a cinco años, 53.3% eran niños y 46.7% niñas. En los siguientes grupos de edad el número de los varones es aún mayor.

El mismo documento contemplaba que las principales actividades económicas de las personas menores de edad en la calle eran: comercio (53%), mendicidad (10%) y limpia de parabrisas (10%). Por grupos de edad, destaca la de vendedores e indigentes (en el grupo de cero a cinco años). Estos niños y niñas trabajaban para ayudar a la familia (67%), para mantenerse a sí mismos (9%), en busca de libertad (1.6%), por los amigos (0.7%) y por otros motivos (6%). Los datos del censo en cuestión señalan que 74% de los niños y niñas que estaban en la calle son originarios del Distrito Federal.

En otros ámbitos, 27% de la población entrevistada manifestó tener vida sexual activa. Es importante señalar que los hogares de este sector vulnerable se componen en la mayoría de los casos por madre, padre, hijos(as) y otros familiares (66%). De este porcentaje, 25% de los niños y niñas reportó maltrato por la gente, y 13% declaró haber sido víctima de hostigamiento sexual. Aunque no se tengan datos, como en el resto de los ámbitos sociales, el acoso, el hostigamiento sexual y la violencia tienden a afectar sobre todo a niñas y jóvenes.

Éstas son las únicas fuentes de referencia con datos estadísticos. Los datos relativos al nacimiento de bebés en las calles o la muerte de personas que viven en la calle, son cifras imprecisas que impiden conocer el cambio demográfico de esta población. Así que es posible afirmar que se carece de un mecanismo confiable para actualizar la información y conocer los cambios significativos del fenómeno social ya que, entre otros detalles, la población callejera no está contemplado en los censos de población y vivienda que realiza el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI). (Censo: Tú también cuentas 2011-2012).

Población Objetivo

El programa en sus Reglas de Operación 2013 plantea atender a 1050 personas de ambos géneros y de cualquier rango de edad, que se encuentren en situación de calle, riesgo o indigencia.

Como se ha mencionado es difícil conocer cifras precisas de personas que habitan, que nacen o mueren en situación de calle, ya que el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) no considera a la población callejera como un grupo a ser censado en los diferentes conteos que realiza, debido a la complejidad que representa la movilidad de estas personas.

En este sentido, el Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS) se da a la tarea de elaborar el Censo de personas en situación de calle “Tú también cuentas, Censos: 2008-2009, 2009-2010, 2010-2011, 2011-2012 y 2012-2013” esto, a la par del programa de la campaña invernal “En Frío Invierno Calor Humano”, que se lleva a cabo entre los meses de noviembre a febrero de cada año. De acuerdo con el IASIS este tipo de estudios surgió ante la necesidad de contar con información confiable que permita fundamentar las políticas sociales destinadas a superar una situación de extrema precariedad.

Según los registros sobre los resultados de los Censos realizados por el IASIS se observa un incremento en el número de personas detectadas viviendo en la calle.

Cuadro: 3.4 Resultados de Campaña de Invierno

	Número de Personas				
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
	2759	3049	3282	4014	6792
Incremento		9.5%	7%	18.2%	40.9%

Fuente: Elaboración propia con datos del IASIS

No obstante lo anterior, de acuerdo con la base de datos generada por el Programa de Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia de la Delegación Benito Juárez se considera que anualmente transitan y pernoctan en espacios públicos de la demarcación 1,200 personas de todas las edades, para quienes se requiere generar las condiciones propicias a través de una serie de servicios y apoyos que les permitan mejorar su calidad de vida, en tanto se logre su reingreso al seno familiar, social y productivo o bien su canalización a un lugar acorde a su condición física y/o mental.

Población Beneficiaria

Con el presente Programa se atendieron durante el año 2013 a 1050 personas de ambos géneros y de rango de edad indistinto, que se encuentren en esta condición de vulnerabilidad al estar en situación de calle, riesgo o indigencia.

Brindando a este grupo de población la oportunidad de acceder a servicios como alimentación, dormitorio, regaderas, servicio médico, trabajo social, apoyo psicológico, actividades recreativas, culturales y deportivas, canalización y trámite para ingresos a centros de alfabetización, instituciones de capacitación o centros de rehabilitación en adicciones, entre otras, así como apoyo para la reinserción familiar, laboral y a la comunidad.

Como parte de los objetivos particulares del programa se presenta el siguiente Árbol de Objetivos del Programa que permite

visualizar el problema social que atiende éste:

Cuadro: 3.5 Árbol de Objetivos

Rehabilitación de adicciones	Fortalecimiento de conocimientos y habilidades para la vida independiente	Inserción laboral e ingresos económicos constantes	Desarrollo académico	Cuidado y mejoramiento de la salud física y/o mental	Nutrición	Vivienda digna	No discriminación	Estima fortalecida y manejo adecuado de emociones
			Mejorar la calidad de vida de la población en situación de calle en Benito Juárez					
Capacitación	Alimentación	Canalización a Bolsa de Trabajo	Dormitorio/vivienda	Canalización a Centros de Desintoxicación, Centros de Salud, Escuela	Aportación de ropa y calzado	Acceso a actividades deportivas	Acceso a actividades culturales y recreativas	Divulgación y sensibilización sobre la No Discriminación y derechos de las personas en situación de calle

Fuente: Elaboración propia en base a la metodología de MML

III.3 Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa.

Objetivos de corto plazo

El Programa tiene como objetivo de corto plazo, como se indica en sus Reglas de Operación, el de “Brindar protección y apoyo mediante la prestación de servicios a la población vulnerable en situación de calle, riesgo o indigencia, ubicada principalmente dentro del perímetro delegacional mediante el ofrecimiento temporal de espacios y servicios que les ayuden a mejorar sus expectativas de vida”, reconociendo con ello las preocupaciones del Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, en cuanto al derecho a la integridad, trabajo, derechos humanos, seguridad personal y salud de las poblaciones callejeras.

Objetivos de mediano plazo

El Programa tiene presente que mediante el ofrecimiento temporal de espacios y servicios, se les ayude a mejorar sus expectativas de vida, por lo cual el objetivo a mediano plazo es ofrecerle el ejercicio pleno de sus derechos civiles económicos, políticos y sociales.

Objetivos de largo plazo

Como consecuencia de brindar protección y apoyo a la población vulnerable en situación de calle, riesgo o indigencia, el programa tiene como objetivo de largo plazo, que los beneficiarios disfruten de los servicios como alimentación, servicio médico, apoyo psicológico, actividades recreativas, culturales, y deportivas para su reinserción al seno familiar, social y productivo

III. 4 Análisis de Involucrados del Programa

Los actores que intervienen en el Programa pueden participar de forma positiva o generar conflictos para su óptimo proceso. Dentro de ellos se encuentra en primer lugar las áreas delegacionales que tienen contacto con algún punto del desarrollo del programa; en principio se ubica el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) que recibe las solicitudes de acceso al programa, así como las quejas; después las áreas involucradas adscritas a la Dirección General de Desarrollo Social, quienes llevan mano de casi todo el proceso del programa: la Dirección de Programas DIF, la Subdirección de Albergues y la Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo a Niños en Situación de Calle. Por último está involucrada la Dirección de Finanzas que es la encargada de emitir los cheques y hacer entrega de los apoyos. A la par, tenemos otro grupo involucrado que tiene el mismo grado de importancia que el anterior, éste es la ciudadanía que interviene como solicitante, beneficiario o terceros, quienes formulan información y propuestas de mejoría para el Programa y el tema de la discapacidad en general.

Cuadro: 3.5 Actores involucrados en el Programa

Involucrados		Participación	Posición Positiva	Posición de conflicto
Áreas Delegacionales	Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC)	Recibe solicitudes	Entrega sin restricciones ni tardanza el registro de solicitudes, quejas e inconformidades	Restringe la entrega de información, lo que genera lentitud en el procedimiento
		Recibe quejas o inconformidades		
	Dirección General de Desarrollo Social	Recibe las solicitudes del CESAC	Remite las solicitudes a la Dirección de Programas DIF a través de la Subdirección de Albergues y la Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo a Niños en Situación de Calle, de manera pronta.	Retrasa la remisión de las solicitudes.
	Dirección de Programas DIF	Supervisa la adecuada integración y valoración de cada caso	Supervisa adecuadamente el procedimiento del Programa	Deja pasar faltas al procedimiento. Las faltas pueden implicar problemas con la contraloría interna
	Comisión Interna de Diagnóstico Operación y Evaluación de Programas Sociales	Da cuenta de la información de cada solicitante.	El Secretario Técnico, da cuenta de los casos favorables, lista de espera y casos desfavorables para la revisión y aprobación por parte de sus miembros.	El análisis erróneo puede generar un dictamen que no permita dar el beneficio a quienes sí llenen los requisitos para obtenerlo.
		Determina el padrón de beneficiarios.	Informa a la Dirección de Programas DIF, a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, la determinación para que ésta prepare la entrega de apoyos a beneficiarios	La tardanza en sus responsabilidades retrasa el procedimiento para la entrega de los apoyos
	Subdirección de Albergues	Revisa requisitos, entrevista e integra la documentación	Revisa, propone y asigna beneficiarios con riguroso seguimiento a los puntajes asignado. Envía en tiempo y forma la información la Comisión de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales.	Puede generar una calificación errónea que no permita que un solicitante obtenga el beneficio que merecería por puntaje. La tardanza en sus responsabilidades retrasa el procedimiento
		Direcciona solicitantes a los centros “Albergue Benito Juárez” y “Albergue Temporal de Invierno”		
		Propone padrón de beneficiarios		
		Envía información a la Comisión de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales.		
		Asigna beneficiarios		
Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo a Niños de la Calle	Recibe documentación, entrevista e integra el expediente	Elabora el padrón de beneficiarios y brinda de forma ágil y eficiente los servicios que ofrecen los Centros de asistencia	No cuenta con los recursos humanos necesarios para ofrecer los servicios a los solicitantes en tiempo y forma	
	Elabora base de datos.			
	Otorga los servicios de asistencia social a los solicitantes			

	Dirección de Finanzas	Emite los cheques según padrón de beneficiarios.	Emite y entrega los apoyos en tiempo y forma	Genera tardanza en la entrega de apoyos.
Ciudadanía	Solicitante	Realiza solicitud de incorporación al programa.	Cumple con los requisitos y documentos del Programa.	No cumplir con los requisitos y documentos del Programa.
		Realiza queja o inconformidad.	Agota de forma adecuada, todas las etapas del procedimiento de acceso al programa.	No agotar de forma adecuada, todas las etapas del procedimiento de acceso al programa.
	Beneficiario	Realiza solicitud de incorporación al programa.	Cumplir con los requisitos y documentos del Programa.	No cumplir con los requisitos y documentos del Programa.
		Realiza queja o inconformidad.	Agotar de forma adecuada, todas las etapas del procedimiento de acceso al programa.	No agota de forma adecuada, todas las etapas del procedimiento de acceso al programa.
	Terceros	Realiza queja o inconformidad.	Interesarse e involucrarse en los temas relacionados con la discapacidad y la forma en que se implementan políticas públicas con respecto al tema.	Desinterés del tema.
		Formulan información y propuestas de mejoría para el Programa y el tema de la discapacidad en general.		

Fuente: Elaboración propia

III.5 Consistencia Interna del Programa (Vinculación del programa con el problema Social Identificado)

El Programa apoya la consecución de la meta relacionada con la disminución de los 3000 habitantes en promedio calculados para el Distrito Federal de personas que se encuentran en situación de abandono, calle, vulnerabilidad y/o indigencia, mediante la protección y apoyo de sus derechos y garantías individuales como ciudadanos.

Contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas en situación de calle, en correspondencia con el artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que señala:

“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”.

Y cumple con el objetivo marcado por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que señala en el artículo 4: “Los niños y las niñas tienen derecho a la satisfacción de sus necesidades de alimentación, salud, educación y sano esparcimiento para su desarrollo integral”. Por lo anterior podemos concluir que los objetivos diseñados son coherentes con las estrategias del Programa y a su vez, estas con las metas del mismo, todos buscando el bienestar de la población vulnerable en situación de calle, riesgo o indigencia.

III.6 Alineación del Programa con la Política Social del Distrito Federal

El Programa tiene como marco la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, que tiene por objeto: 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. Y sigue los siguientes principios como se describe a continuación:

Cuadro: 3.6

Ley de Desarrollo Social Principios	Programa Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia
UNIVERSALIDAD: La política de desarrollo social está destinada para todos y tiene por propósito el acceso de todos y todas al ejercicio de los derechos sociales, al uso y disfrute de los bienes urbanos y a una creciente calidad de vida para el conjunto de los habitantes;	El programa tiene como objetivo apoyar a la población vulnerable, a través de servicios y bienes que les ayuden a mejorar sus expectativas de vida.

IGUALDAD: Constituye el objetivo principal del desarrollo social..., en el acceso al conjunto de los bienes públicos y al abatimiento de las grandes diferencias entre personas, familias, grupos sociales y ámbitos territoriales...;	A través de las acciones, servicios y bienes proporcionados se busca que la población en situación de calle, tenga acceso a las mismas oportunidades de desarrollo que los demás habitantes de la Delegación y el Distrito Federal.
EQUIDAD DE GÉNERO: La plena igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres, la eliminación de toda forma de desigualdad, exclusión o subordinación basada en los roles de género y una nueva relación de convivencia social entre mujeres y hombres desprovista de relaciones de dominación, estigmatización, y sexismo;	Hombres y mujeres tienen la misma oportunidad de acceder a los bienes y servicios que brinda el programa, sin distinción alguna.
EQUIDAD SOCIAL: Superación de toda forma de desigualdad, exclusión o subordinación social basada en roles de género, edad, características físicas, pertenencia étnica, preferencia sexual, origen nacional, práctica religiosa o cualquier otra.	El Programa brinda servicios básicos como alimentación, salud, vivienda, abrigo en forma gratuita para la población objetivo con lo cual contribuye en términos generales a este principio.
JUSTICIA DISTRIBUTIVA: Obligación de la autoridad a aplicar de manera equitativa los programas sociales, priorizando las necesidades de los grupos en condiciones de pobreza, exclusión y desigualdad social;	El programa se lleva a cabo, como parte de la política pública delegacional como una manera de incluir en la atención social a uno de los grupos vulnerables existentes en la demarcación.
TERRITORIALIDAD: Planeación y ejecución de la política social ... y donde se incorpora la gestión del territorio como componente del desarrollo social y de la articulación de éste con las políticas de desarrollo urbano;	Incorpora recorridos por toda la demarcación con el fin de localizar e invitar a la población en situación de calle a los servicios del Programa.
PARTICIPACIÓN: Derecho de las personas, comunidades y organizaciones para participar en el diseño, seguimiento, aplicación y evaluación de los programas sociales, en el ámbito de los órganos y procedimientos establecidos para ello;	En las Reglas de Operación se establece que podrán participar todas las personas a través de propuestas formuladas la Comisión Interna de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, así como las instituciones académicas, las organizaciones empresariales y sociales cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de la población vulnerable en situación de calle, riesgo o indigencia, según lo dispuesto en los artículos 39, 40 y 41 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.
	Existe además la participación de la ciudadanía a través de reportes y solicitud para canalización de las personas en situación de calle mediante CESAC y comienza a darse también a través de las redes sociales: Facebook y Twitter.
TRANSPARENCIA: La información surgida en todas las etapas del ciclo de las políticas de desarrollo social será pública con las salvedades que establece la normatividad en materia de acceso a la información y con pleno respeto a la privacidad de los datos personales y a la prohibición del uso político-partidista, confesional o comercial de la información;	La información surgida en todas las etapas del ciclo del Programa es pública con las salvedades que establece la normatividad en materia de acceso a la información y con pleno respeto a la privacidad de los datos personales, así como a la prohibición del uso político –partidista, confesional o comercial de la información.
EFFECTIVIDAD: Obligación de la autoridad de ejecutar los programas sociales de manera austera, con el menor costo administrativo, la mayor celeridad, los mejores resultados e impacto, y con respeto y reconocimiento de los derechos que profundice el proceso de construcción de ciudadanía de todos los habitantes.	El presupuesto autorizado, la infraestructura y equipamiento para la implementación del Programa se utiliza de manera racional, eficaz y eficiente.

Fuente: Elaboración Propia

Adicionalmente el Programa se alinea con Ley de acuerdo con lo dispuestos en el artículo 1, fracciones I-IV, VI-IX, XIV y XV, que de manera general contemplan la responsabilidad del Estado para que la ciudadanía pueda gozar de sus derechos sociales universales; 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; disminuir la desigualdad social e integrar 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.

Asimismo el Programa se incluye en el Programa Delegacional de Desarrollo Social 2012-2015, quedando de la siguiente manera:

Cuadro: 3.7

Programa General	Programa Especifico	Acciones
Atención a la población socialmente en riesgo	Atención a poblaciones callejeras	Atención a adultos mayores en situación de abandono y/o calle mediante estancia temporal en el Centro de Asistencia Social Albergue Benito Juárez
		Recorridos delegacionales
		Visitas en puntos de encuentro de menores en situación de calle
		Acciones de canalización a instancias
		Atención en el Centro de Asistencia Social Delegacional.
		Instrumentar la Campaña de Invierno anual
		Actualizar el Padrón de Albergues Públicos y Privados para Niñas y Niños en el Distrito Federal
		Supervisión de albergues públicos y privados localizados en la Delegación Benito Juárez

III.7 Matriz FODA del diseño del Programa

Fortalezas	Oportunidades
El Programa lleva a cabo su operación con base en las Reglas de Operación	Establece indicadores correctos para medir impacto social.
Existe correspondencia entre el diseño del Programa y su ejecución.	
Garantiza el ejercicio de los Derechos Humanos, con lo cual se cumple con lo dispuesto legalmente.	
En las Reglas de Operación se establece la participación de los vecinos de la Delegación, organizaciones civiles y sociales que deseen contribuir en el logro del objetivo del Programa.	Incrementar la calidad de atención en el servicio y apoyos brindados a la población objetivo.
Existe una articulación con dependencias del Gobierno del Distrito Federal, asociaciones civiles e instituciones privadas y delegacionales (CASE) para apoyos en el ámbito de la salud, alimentación, recreación, educación, empleo, ocupación y deporte.	
Debilidades	Amenazas
Falta de recursos humanos y equipamiento para atender a personas en situaciones de riesgo sanitario	Las reglas de operación no especifican tiempos de respuesta para las áreas involucradas lo que puede generar retrasos en el proceso.
	Riesgo de Contagio de enfermedades infecciosas.
	El desconocimiento del protocolo de operación por parte de la ciudadanía al exigir retiro de personas en calle, provoca una calificación negativa hacia el programa.
La falta de recursos humanos produce que se desatiendan actividades principales.	La autorización de recursos autorizados para el programa, puede variar de acuerdo con el aumento de la inflación.

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA

IV.1 Los Recursos Empleados por el Programa

Recursos Financieros

Las Reglas de Operación indican que la programación presupuestal se estimó en un monto anual de \$720,000.00 (setecientos veinte mil pesos 00/100 m.n.); con un monto unitario variable por beneficiario de acuerdo al tipo de servicio que reciba; teniendo una frecuencia de ministración conforme a los lineamientos internos que rigen el funcionamiento de cada uno de los cuatro Centros de Asistencia que existen en la Delegación. De dichas cifras se debe aclarar que el estimado pudo haber variado en función de la disponibilidad existente conforme al presupuesto autorizado.

Recursos humanos, técnicos y materiales

En cuanto a los recursos humanos, son varias áreas de la Delegación Benito Juárez que participan en hacer posible el proceso del Programa. En cuanto al personal externo a la Dirección General de Desarrollo Social, participa el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), quien recibe solicitudes y quejas con respecto al Programa; por su parte la Dirección General de Administración, por medio de su área de finanzas, recibe el listado de beneficiarios y emite los recursos para la entrega de los servicios que se brindarán en los cuatro Centros de Asistencia.

En cuanto a las áreas pertenecientes a la Dirección General de Desarrollo Social, ésta da cuenta de las solicitudes del CESAC para entregarlas al personal de la Dirección de Programas DIF, la Subdirección de Albergues y la Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo a Niños de la Calle; todas ellas emplean sus recursos humanos, técnicos y materiales tales como trabajadoras sociales, para realizar la aplicación de encuestas e integración de expedientes; Psicólogos, que realizan aplicación de pruebas, valoración de ingreso y terapias individuales; educadores, que se encargan del trabajo formativo, cambio de hábitos fortalecimiento de habilidades; Personal operativo, que realiza los recorridos por puntos de calle, efectúa la localización y el traslado de personas en situación de calle; cocineros, que se encargan de la preparación de los alimentos; los funcionarios de cada Jefatura y de la Comisión Interna de Diagnóstico Operación y Evaluación de Programas Sociales, quienes determinan y aprueban a los solicitantes beneficiarios, para presentar y aprobar el listado final de beneficiarios.

IV.2 Congruencia de la Operación del Programa con su diseño

El Programa tiene como objetivo “Brindar protección y apoyo mediante la prestación de servicios a la población vulnerable en situación de calle, riesgo o indigencia, ubicada principalmente dentro del perímetro delegacional mediante el ofrecimiento temporal de espacios y servicios que les ayuden a mejorar sus expectativas de vida”. La operación se ha realizado conforme el proceso determinado en las Reglas de Operación, en las cuales se involucran a personal no sólo de la Dirección General de Desarrollo Social sino también áreas que permiten generar los recursos financieros necesarios y, también el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), que participa como el contacto directo con la ciudadanía interesada en recibir el apoyo o solicitar apoyo para personas que se encuentran en esta situación. Es por ello que se considera congruente la operación con las Reglas de Operación publicadas para el Programa.

IV.3 Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes

Elaboración del padrón de beneficiarios

En las Reglas de Operación del Programa “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia”, se establecen los requisitos y procedimientos de acceso para la elaboración, seguimiento y depuración de los solicitantes.

Para la elaboración del padrón de beneficiarios, se plantea un procedimiento en las Reglas para que cada solicitante pueda tener el beneficio del Programa; para ello, el procedimiento que debe seguir cada uno es el siguiente:

Requisitos

Para tener acceso a los servicios que se ofrecen en alguno de los cuatro Centros de Asistencia Social y considerando las características propias de ésta población, no es requisito presentar solicitud por escrito, no obstante y de acuerdo al Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y al estado físico y mental del sujeto de atención, se solicitará que proporcione los datos personales de que disponga a través de documento de identificación o de manera verbal, de igual manera el sujeto de atención deberá encontrarse prioritariamente dentro del perímetro de la Delegación Benito Juárez, cubrir el perfil señalado en alguno de los cuatro Centros que se mencionan a continuación, así como y aceptar las disposiciones marcadas en los Lineamientos, mediante su firma o huella digital.

Acceso

Las personas en situación de calle, riesgo o indigencia podrán acceder al servicio a través de los siguientes instrumentos:

A) Que el ciudadano solicite el apoyo de servicio de asistencia social a personas en situación de calle, riesgo o indigencia por medio de demanda ciudadana presentada en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) o vía telefónica;

- B) Cuando él o la interesada solicita voluntariamente de forma verbal o tácita el servicio en alguno de los Centros de Asistencia;
- C) Ofrecimiento del servicio por parte del personal que labora en los Centros de Asistencia, durante las visitas a puntos de encuentro y recorridos programados.

A) Centro de Asistencia Social Transitorio para Adultos en Situación de Indigencia, Calle o Riesgo “Albergue Benito Juárez”:

- Ser adulto.
- Ambos géneros.
- Estar en situación de indigencia, calle o riesgo.
- Contar con la voluntad verbal o tácita de la persona para ser acreedor al servicio.

Área Responsable: Subdirección de Albergues

Dirección: Cerrada de Miguel Ángel S/N, Col. Mixcoac, Tel: 55 98 13 27

Horario de atención ciudadana: 9:00 a 21:00 hrs. de lunes a domingo

Horario de servicio a beneficiarios: las 24 hrs. los 365 días del año.

B) Centro de Asistencia Social para Niñas, Niños y Jóvenes en Situación de Calle o Riesgo “Centro de Día Benito Juárez”.

- Tener entre cero y 29 años de edad.
- Estar en situación de calle o riesgo.
- Contar con la voluntad verbal o tácita de la persona o bien del padre o tutor para ser acreedor al servicio.

Área Responsable: J.U.D. de Apoyo a Niños en Situación de Calle

Dirección: Calle Guipúzcoa N° 56, Col. Josefa Ortiz de Domínguez, Tel: 55 79 58 97 y 91 80 39 65

Horario de atención ciudadana: 9:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes

Horario de servicio a beneficiarios: de 9:00 a 15:00 hrs. y de 17:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes

C) Centro de Asistencia Social para Jóvenes en Proceso de Reinserción Social “Hogar Puente de Vida”.

- Ser varón y tener entre 16 y 29 años.
- Estar en situación de calle o riesgo.
- Contar con la voluntad verbal o tácita de la persona para ser acreedor al servicio
- Preferentemente haber formado parte del Centro de Atención Integral a Niños y Jóvenes en Situación de Calle o Riesgo “Centro de Día Benito Juárez”.

Área Responsable: J.U.D. de Apoyo a Niños en Situación de Calle

Dirección: Calle Guipúzcoa N° 56, Col. Josefa Ortiz de Domínguez, Tel: 55 79 58 97 y 91 80 39 65

Horario de atención ciudadana: 9:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes

Horario de servicio a beneficiarios: las 24 hrs. los 365 días del año.

D) Centro de Asistencia Social Temporal para Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia “Albergue Temporal de Invierno Benito Juárez”.

- Persona en situación de calle, riesgo o indigencia.
- Que el servicio sea solicitado de forma voluntaria de manera verbal o tácita durante la época de invierno de acuerdo a la periodicidad establecida por la Delegación Benito Juárez.
- En el caso de menores de edad, contar con la voluntad verbal o tácita del padre o tutor para ser acreedor al servicio.

Área Responsable: Subdirección de Albergues

Dirección: Cerrada de Miguel Ángel S/N, Col. Mixcoac, Tel: 55 98 13 27

Horario de atención ciudadana: 8:00 a 21:00 hrs. de lunes a domingo

Horario de servicio a beneficiarios: de 19:00 a 8:00 hrs. del día siguiente, de lunes a domingo, durante la vigencia de la Campaña de Invierno.

Selección y depuración de beneficiarios

Selección:

La respuesta será de manera inmediata, una vez recibida la solicitud de atención por cualquiera de las vías arriba indicadas. En todos los casos, los servicios se limitarán a la disponibilidad de espacios y a lo estipulado en los respectivos Lineamientos que rigen cada uno de los Centros de Asistencia.

Considerándose para ello todos aquellos servicios y artículos que les sean proporcionados a los beneficiarios durante su permanencia dentro de alguno de los cuatro Centros, siendo entre otros, los siguientes:

- Alimentación
- Artículos y accesorios para la higiene personal
- Medicamentos y artículos de curación

- Dulces
- Juguetes
- Uniformes y artículos deportivos
- Gastos para traslados a actividades culturales y deportivas
- Blancos
- Colchones
- Camas
- Catres
- Artículos y accesorios de cocina
- Artículos para lavado de ropa y utensilios de cocina
- Artículos desechables
- Papelería para uso de los beneficiarios (libretas, lápices, colores, mochilas, plumas, etc.)
- Gastos funerarios

Todos los servicios señalados en las Reglas de Operación son totalmente gratuitos.

El listado determinado por la Subdirección de Albergues y la J.U.D de atención a Niños de la Calle, puede tener cambios de acuerdo a las posibles cancelaciones que se realicen a los beneficiarios según las siguientes causas:

- Falta de interés del solicitante.
- Por faltas a las disposiciones marcadas en los lineamientos internos para cada Centro de Asistencia.
- Por defunción del beneficiario.

La Subdirección de Albergues notifica a la Dirección de Programas DIF y envía un informe a la Comisión Interna de Diagnóstico Operación y Evaluación de Programas Sociales y con ellos se logra la depuración del padrón de beneficiarios.

Seguimiento del padrón de beneficiarios

Al padrón de beneficiarios del Programa se le dio seguimiento con la depuración de la información de cada caso y, también con la evaluación que se realizó en el momento del ingreso a cada uno de los cuatro centros de asistencia.

IV.4 Cobertura del Programa

El Programa tiene como población objetivo atender a 1050 personas de ambos géneros y de cualquier rango de edad que se encuentren en situación de calle, riesgo o indigencia que preferentemente deambule en el perímetro delegacional, sin embargo según datos históricos en el contexto de la población potencial de las 1,200 personas que anualmente transitan en la Delegación, significa que se está atendiendo el 87.5 % de cobertura.

Por tal motivo se contribuye con los propósitos del Gobierno del Distrito Federal al atender a uno de los grupos considerados sujetos de atención en el diseño de la política pública orientada a la eliminación de la exclusión, el maltrato y la discriminación.

IV.5 Mecanismos de Participación Ciudadana

Existen varias formas de participación ciudadana en el Programa “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia”, en principio los residentes en la delegación Benito Juárez, las Organizaciones Civiles y todos aquellos cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de las personas que se encuentren en situación de calle, riesgo o indigencia.

En cuanto a la difusión del Programa, las Reglas de Operación se publican en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, que se realizó el 30 de Enero del 2013; para posteriormente ser también transmitida en dos medios de comunicación escrita de mayor circulación en el Distrito Federal y; finalmente, mediante carteles en puntos de mayor afluencia poblacional delegacional.

Con respecto a las posibles quejas o inconformidades las Reglas de Operación indican que se puede realizar de las siguientes formas:

- Solicitando audiencia o presentar su queja mediante escrito libre dirigido a la Presidencia de la Comisión Técnica de Diagnóstico Operación y Evaluación de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez; mismo que deberá ser entregado al CESAC ubicado en Av. División del Norte No.1611. Edificio UNAC.
- A través del buzón ciudadano del portal www.delegacionbenitojuarez.gob.mx, y/o

- Ante el Órgano Interno de Control de la Delegación Benito Juárez Jefatura de Unidad Departamental de Quejas, Denuncias y Responsabilidades Edificio Delegacional 1er. Piso 5422 5400, 5422 5500 y 5422 5300 Ext. 1215 ó 1139.

Dichas quejas o inconformidades sobre el Programa, las puede realizar el interesado o su representante. Mientras que si considera que se le excluye, incumple o contravienen de las disposiciones previstas en el Programa, se puede realizar un escrito libre dirigido a la Directora General de Desarrollo Social, mismo que deberá entregarse en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de la Delegación, o el Órgano de Control Interno de la Delegación, así como en la Dirección General de Desarrollo Social.

Los requisitos mínimos de toda queja son: nombre, domicilio y en su caso número(s) telefónico(s) el interesado o su representante; motivo de la queja y la descripción precisa del hecho a denunciar.

IV.6 Matriz FODA de la Operación del Programa

Fortalezas	Oportunidades
La operación se realiza conforme al diseño y lo estipulado por las reglas de operación.	Existe la suficiencia presupuestal para brindar el apoyo a 1050 personas en situación de riesgo o indigencia.
Se elabora, depura y da seguimiento al padrón de beneficiarios.	
Existen mecanismos de participación social para realizar quejas e inconformidades al Programa.	Se tiene un Programa para informar, concientizar y brindar servicio a la población y vecinos ante solicitudes de apoyo para personas en situación de calle.
Certificación de Albergues para Niñas y Niños en la Demarcación.	
Debilidades	Amenazas
No hay un seguimiento o evidencias sobre la participación activa de los usuarios en los programas de la Delegación.	La facilidad para comprar droga y sustancias adictivas, que son consumidas principalmente por jóvenes en situación de calle, origina la creciente demanda del servicio de estancia para la población en situación de calle.
	Falta de equipamiento para emergencias, pone en riesgo el éxito del programa

V. EVALUACIÓN DEL MONITOREO DEL PROGRAMA

V.1 Sistema de Indicadores de Monitoreo del Programa

Las Reglas de Operación del Programa de “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia” publicadas en Enero de 2013 plantean cuatro tipos de indicadores, de cumplimiento, de calidad, de proceso y desempeño:

- En cuanto al cumplimiento, el indicador mide la atención a la demanda ciudadana recibida con la siguiente fórmula: $\text{No. de solicitudes atendidas} / \text{No. de solicitudes realizadas} \times 100$, que resulta en una tasa de cumplimiento.

- En cuanto a los indicadores de calidad de los servicios, las Reglas de Operación se propusieron medir la demanda ciudadana y la calidad de servicios proporcionados a los beneficiarios a partir de los siguientes parámetros de calificación:

1. Para el cumplimiento en la calidad de la atención de la demanda ciudadana: un 80% de calificación como mínimo en las encuestas.

2. Para la calidad de los servicios proporcionados a los beneficiarios: un 80% de calificación como mínimo en las encuestas.

De Proceso:

$\text{No. de solicitudes atendidas} / \text{No. de solicitudes recibidas} \times 100 = \text{Tasa de cumplimiento}$

$\text{No. de recorridos realizados} / \text{No. de recorridos programados} \times 100 = \text{Tasa de cumplimiento}$

$\text{No. de beneficiarios(as)} / \text{Meta Física} \times 100 = \text{Tasa de desempeño}$

La evaluación fue complementada con la elaboración de la Matriz de Marco Lógico que se presenta a continuación:

	OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN	Lograr la reinserción social mediante el acercamiento a oportunidades de desarrollo, educativo, laboral y de salud	Número de personas insertada positivamente en la comunidad.	Padrón de beneficiarios.	Con la reinserción se disminuye la población en calle
		Población reinsertada en la familia.	Ficha de egreso.	
		Número de personas canalizadas a centros permanentes para su cuidado.	Control de canalizaciones.	
PROPÓSITO	La población en situación de calle dentro de la delegación mejora su condición de vida, transforma su circunstancia y hay disminución de población callejera.	Número de población atendida	Padrón de beneficiarios	Hay mayor número de personas laborando y estudiando y menor demanda de vecinos por quejas de personas en situación de calle.
		Número de atención medica brindada.	Registro de atención médica de la Dirección de Servicios Médicos y Sociales y Centros de Sistema de Salud del D.F.	
		Número de población incorporada a algún sistema de educación.	Registro de inscripción de población a sistema de estudios y avances de estudios.	
		Número de población insertada laboralmente	Listado de personas con folio de bolsa de trabajo	
		Número atención psicológica brindada.	Control de consultas psicológicas	
		Número de atención a demandas ciudadanas	Control de demanda ciudadana	
COMPONENTE	Población beneficiada por línea de atención	1. Porcentaje de personas beneficiadas en Albergue Benito Juárez.	Padrón de beneficiarios por Centro de Atención Social.	La población recibe servicios y apoyos durante su permanencia en el programa mejora su condición de vida y sus aspiraciones crecen.
		Porcentaje de personas beneficiadas en Centro de Día Benito Juárez		
		Porcentaje de personas beneficiadas en Hogar Puente de Vida		
		Porcentaje de personas beneficiadas en Albergue Temporal de Invierno		

Fuente: Elaboración propia a partir de la Metodología de la Matriz de Marco Lógico

V.2 Valoración de la consistencia del Sistema de Indicadores

Las Reglas de Operación establecen cuatro tipos de indicadores: de cumplimiento, de calidad, de proceso y desempeño, no obstante estos indicadores solo responden parcialmente a los objetivos del programa, por ello se complementaron en una

nueva matriz de indicadores consistente con la problemática planteada en cuanto a tres principales aspectos:

1. El Programa responde a la problemática que experimentan las personas en situación de calle, riesgo o indigencia brindándoles protección y apoyo mediante la prestación de servicios, reconociendo que este cambio puede generar una vida diferente, con la consecuente mejoría en la calidad de vida. Es por ello que se proponen indicadores que midan ésta mejoría, a partir de lo que afirman los propios beneficiarios.

2. La participación de la sociedad en general es importante para lograr conocer los problemas o dificultades que el mismo Programa puede tener en su procedimiento o resultado, por ello es imperativa la retroalimentación que se pueda tener por medio de los solicitantes y, sobre todo de los beneficiarios, por ello las Reglas de Operación proponen un indicador para conocer el cumplimiento del Programa, el cual se complementa con varios indicadores que permitan conocer la calificación que dan los solicitantes y beneficiarios a partir de una encuesta. Por otro lado, también se plantea la participación de la ciudadanía para que pueda retroalimentar el Programa

3. Las Reglas de Operación del Programa indican de manera detallada el procedimiento para que los solicitantes puedan obtener el acceso temporal de espacios y servicios que les ayuden a mejorar sus expectativas de vida; etapas que deben ser evaluadas con indicadores como la calidad de información que se tenga en la base de datos de los solicitantes, las quejas o incidencias que se realizan y resuelven y, sobre todo, los tiempos con los que todo el procedimiento se realiza, por ello el sistema de indicadores propone varios indicadores a éste respecto, para con ello obtener los objetivos y metas del Programa.

A partir de lo anterior podemos establecer que el sistema de indicadores propuesto es suficiente, claro, preciso y adecuado para evaluar el propósito del Programa.

V.3 Mecanismos de Seguimiento de Indicadores

Para el caso de la valoración de la calidad se diseñaron tres encuestas a los beneficiarios del programa la cual consto únicamente de 3 reactivos:

En la primera, segunda y tercera encuesta se determinó conocer el medio por el cual conocen el Programa y el trato que han recibido en los centros de asistencia, además en la segunda encuesta se agregó la pregunta ¿Qué es lo que no le gusta de este centro?

La encuesta se realizó al momento de que los solicitantes ingresaron en los 4 centros de asistencia.

Las autoridades involucradas en el desarrollo del Programa contribuyen con tareas específicas en la generación, captura y sistematización de información. Situación que se mejoró a partir de las observaciones de la Evaluación 2012.

Cuadro: 5.1 Autoridades responsables en la generación de información para los indicadores propuestos

Autoridad responsable	Información para la generación de indicadores	Indicador generado
Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC)	Reporte de quejas e inconformidades	Porcentaje de atención a demanda ciudadana
	Listado de solicitantes del Programa	Número de las personas atendidas (incorporación al Programa)
Subdirección de Albergues	Programación de recorridos programados	Número de recorridos realizados
Subdirección de Albergues y Jefatura de Apoyo a Niños en Situación de Calle	Encuestas de evaluación del programa al inicio, a la mitad y final del ejercicio fiscal	Evaluación del proceso y resultados del Programa, por parte de los beneficiarios
Subdirección de Albergues y Jefatura de Apoyo a Niños en Situación de Calle	Listado de los beneficiarios del programa según sus características específicas	Número de beneficiarios del Programa

Fuente: Elaboración Propia

V.4 Principales Resultados del Programa

En cuanto a conocer la calidad de la información de los solicitantes y beneficiarios se obtuvieron los siguientes resultados:

El género que predomina en los albergues es el masculino con un 67%. El 17.86% son mujeres. El resto no contestó la pregunta.

El 85% de los vecinos que solicitaron alguna atención vía demanda ciudadana refiere haber sido atendido.

El 85% de las personas atendidas expresa haber recibido atención adecuada y un 5% califican la atención como amable.

Se recibieron 194 solicitudes que fueron atendidas, por lo que la tasa de cumplimiento fue del 100%.

Se realizaron 361 recorridos durante el año por lo que la tasa de cumplimiento fue del 98.90%.

El número de beneficiarios atendidos fue de 1050, por lo que se cumplió al 100% la meta física.

Número de personas reinsertadas positivamente en la comunidad: 77.

Número de personas reinsertadas en la familia: 32.

Número de personas canalizadas a centros permanentes para su cuidado: 41.

Número de personas atendidas en el servicio médico: 544.

Número de personas incorporadas a algún sistema de educación: 46.

Número de personas insertadas laboralmente: 32.

Número de consultas psicológicas realizadas: 1,529.

Cuadro: 5.2 Porcentaje de personas beneficiadas por centro de asistencia

Nombre del Centro de Asistencia	Porcentaje de personas beneficiadas
Albergue Benito Juárez.	21.92%
Centro de Día Benito Juárez	31.31%
Hogar Puente de Vida	2.56%
Albergue Temporal de Invierno	44.21%

Fuente: Elaboración propia

Resultados de Encuestas Aplicadas

A lo largo del ejercicio fiscal se realizaron tres encuestas a los beneficiados de las distintas líneas de atención los resultados son los siguientes:

1ª. Encuesta

No. de aplicaciones: 31

Género:

En el primer cruce de información de edad y sexo de los encuestados se obtuvo como resultado que el 84% de los usuarios son hombres y el 16% son mujeres, se deduce que la población mayoritaria de los subprogramas del centro de asistencia social para población en situación de calle, riesgo o indigencia son hombres y fortalece los múltiples estudios y censos que se han realizado a esta población donde se obtiene como resultado que proporcionalmente las personas en situación de calle son en su mayoría de género masculino.

Medio por el cual conocen el Programa

Se preguntó a los encuestados cual había sido el medio por el cual se habían enterado o llegado a algún servicio del Programa, se obtuvo que principalmente en los tres subprogramas se enteraron por medio de un amigo, por debajo de este se colocó como la segunda respuesta más mencionada por medio de una autoridad y en último lugar se colocaron por voluntad propia y por demanda ciudadana; se deduce entonces que la mayor fuente por la que se conoce el centro es por medio de amistades, se considera necesario la implementación de acciones para realizar enlaces institucionales y así a su vez se difundan los servicios que presta este centro, principalmente para que los vecinos conozcan este servicio.

Trato recibido

De las encuestas aplicadas se obtuvo que el 87.10% menciona que el trato que recibieron fue bueno, el 6.45% menciona que el trato fue excelente, 3.23% refiere que el trato fue regular y el otro 3.23% no proporciona datos; se deduce entonces que el servicio es catalogado de bueno a excelente, sin embargo hay que trabajar para mejorar el porcentaje referido como regular o que no proporcionó datos.

2ª. Encuesta

No. de aplicaciones: 90

Género:

El 15.56% son de género femenino y el 66.67% son del género masculino, 17.78% no anotan el dato. Lo que en comparación con la primera encuesta refrenda la idea de que el mayor número de personas en situación de calle son varones.

Medio por el cual conocen el Programa

El 64.44% indica que se enteró por medio de un amigo, en segundo lugar por medio de alguna autoridad, 7.78%, en tercer lugar por medio de un cartel con el 5.56%, en cuarto lugar por medio de internet y por medio de un vecino con 4.44%, en quinto lugar por medio de un volante y otros medios también con 3.33%, con 1.11% por medio de un periódico y por otra institución, sin dato se reporta el 4.44%. De lo que podemos deducir que la mayor referencia del servicio y su ubicación se obtienen por medio de amistades, quiere decir que la población se trasmite la información de boca en boca, lo cual no es extraño si consideramos que la población tiene gran movilidad por distintos puntos de la ciudad.

Trato recibido

De las encuestas aplicadas el 61.11% califica la atención como excelente, el 26.67 como buena, el 8.89% como regular, el 1.11% califica la atención como mala y 1.11% no proporciona dato; al observar el cruce de datos en cuestión de género, se denota que el 87.71% de las mujeres califica la atención como excelente, 7.14% la califica como buena y el otro 7.14% la califica regular.

Prioritariamente el sexo masculino califica la atención como excelente en un 60%, 25% la califica como buena, 10% como regular y 1.67% no proporciona dato.

Se deduce entonces que un poco más del 60% de los encuestados califica la atención como excelente, se considera necesario revisar cuales son los motivos por los que algunas personas califican la atención como mala.

En la segunda encuesta se agregó la pregunta de **¿Qué es lo que no le gusta de este centro?**, obteniendo los siguientes resultados:

De las encuestas aplicadas el 24.44% no reporta dato y el 13.33% no refiere queja. Con porcentajes similares que van de 1% a 2% los encuestados refieren aspectos como la falta de alimento por la mañana, los horarios de entrada y salida, la espera para entrar al centro, falta de servicio médico, falta de medicamento, la duración de la estancia en temporada invernal, el cambio diario de cobijas y colchonetas, el reglamento, el no poder fumar dentro de las instalaciones y la revisión de los oficiales al ingresar.

Se observa que los elementos que generan malestar son aspectos que se estipulan en lineamientos y reglamento; es importante mencionar que la falta de alimento por la mañana se debe a que los encuestados son beneficiarios de campaña de invierno y los servicios que se les otorgan únicamente establecen como apoyo la cena, acceso a dormitorio y regaderas.

3er. Encuesta

No. de aplicaciones: 28

Género:

El 17.86% son mujeres y 67.86% son hombres. El 14.29% no dio dato en este aspecto. Lo que muestra que el porcentaje de hombres que asisten al Programa es mayor al 50% en distintos periodos del año. Será necesario revisar el proceso de la aplicación de la encuesta a fin de que las personas completen la información solicitada. Será importante conocer si este dato no se anota ya que se puede relacionar con la preferencia sexual.

Medio por el cual conocen el Programa

El 50% de las personas encuestadas refiere haber conocido el programa por un amigo, el 17.86% por una autoridad y/o institución, el 7.14% se enteró vía Internet y un 7% no contestó la pregunta, el restante 14.28% se divide en distantes opciones como: demanda ciudadana, por su propia voluntad, por recomendación, por su pareja.

Trato recibido

El 28.57% refiere el trato como excelente, 60.71% bueno y el 10.71% como regular; en comparación con las anteriores encuestas se desprende que se ha mantenido la opinión de regular, por lo que se cree conveniente profundizar en la encuesta para conocer el motivo por el cual se califica el trato como regular para instrumentar acciones a fin de mejorar el servicio si la causa es competencia de la Delegación.

V.5 Matriz FODA del Monitoreo del Programa

Cuadro. Matriz FODA

Fortalezas	Oportunidades
Dentro de su rehabilitación obtienen las herramientas necesarias para su reinserción en la vida familiar, laboral, deportiva a través de talleres y actividades físicas	Abrir nueva línea de atención para dar continuidad al
	Albergue Temporal de Invierno.

Debilidades	Amenazas
La falta de vehículos no permiten cubrir las múltiples actividades que requieren la Subdirección de Albergues no se cubren las llamadas de solicitud de atención a población en calle o recorridos.	El entorno social impide la reinserción de la población callejera por que la estigmatización, rechazo y discriminación.
Falta de capacitación que permita manejar situaciones de riesgo de los beneficiarios.	Existe una visión paternalista- asistencialista de la atención de las poblaciones callejeras que puede generar incentivos negativos que desmotivan una vida independiente.

Fuente: Elaboración propia.

VI. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

VI.1 Conclusiones de la evaluación (FODA General de la evaluación)

El programa ha brindado de manera efectiva los servicios y espacios temporales a las personas en situación de calle, riesgo o indigencia. Esto supone mayores posibilidades para su reinserción en la vida familiar y productiva, aunque existe la suficiencia presupuestal para atender a los 1,050 solicitantes del Programa, es necesario reconocer que la carencia de algunos recursos humanos, técnicos y materiales podrían tener un impacto negativo en la percepción de algunos vecinos que solicitan el apoyo para retirar a personas en situación de calle.

La población atendida logra mejorar su condición de vida al contar con alimentación balanceada, seguridad de vivienda, atención médica, acceso a la recreación o actividades culturales en un ambiente limpio y en armonía.

Fortalezas	Oportunidades
El Programa lleva a cabo su operación con base en las Reglas de Operación.	Establece indicadores correctos para medir impacto social.
Existe correspondencia entre el diseño del Programa y su ejecución.	
Garantiza el ejercicio de los Derechos Humanos, con lo cual se cumple con lo dispuesto legalmente.	Incrementar la calidad de atención en el servicio y apoyos brindados a la población objetivo.
Garantiza el ejercicio de los Derechos Humanos, con lo cual se cumple con lo dispuesto legalmente.	
En las Reglas de Operación se establece la participación de los vecinos de la Delegación, organizaciones civiles y sociales que deseen contribuir en el logro del objetivo del Programa	
Existe una articulación con dependencias del Gobierno del Distrito Federal, asociaciones civiles e instituciones privadas y delegacionales (CASE) para apoyos en el ámbito de la salud, alimentación, recreación, educación, empleo, ocupación y deporte.	Existe la suficiencia presupuestal para brindar el apoyo a 1050 personas en situación de riesgo o indigencia.
La operación se realiza conforme al diseño y lo estipulado por las reglas de operación.	Abrir nueva línea de atención para dar continuidad al Albergue Temporal de Invierno.
Se elabora, depura y da seguimiento al padrón de beneficiarios.	
Existen mecanismos de participación social para realizar quejas e inconformidades al Programa.	Se tiene un Programa para informar, concientizar y brindar servicio a la población y vecinos ante solicitudes de apoyo para personas en situación de calle.
Certificación de Albergues para Niñas y Niños en la Demarcación.	

Se han implantado medidas correctivas sobre los procesos de operación y la atención a los beneficiarios.	
Dentro de su rehabilitación obtienen las herramientas necesarias para su reinserción en la vida familiar, laboral, deportiva a través de talleres y actividades físicas	
Debilidades	Amenazas
Falta de recursos humanos y equipamiento para atender a personas en situaciones de riesgo sanitario por ejemplo: con enfermedad activa	Las reglas de operación no especifican tiempos de respuesta para las áreas involucradas lo que puede generar retrasos en el proceso
	El desconocimiento del protocolo de operación por parte de la ciudadanía al exigir retiro de personas en calle, provoca una calificación negativa hacia el programa.
	La autorización de recursos autorizados para el programa, puede variar de acuerdo con el aumento de la inflación.
	La facilidad para comprar droga y sustancias adictivas, que son consumidas principalmente por jóvenes en situación de calle, origina la creciente demanda del servicio de estancia para población en situación de calle.
La falta de recursos humanos produce que se desatiendan actividades principales.	Falta de equipamiento para emergencias, pone en riesgo el éxito del programa.
No hay un seguimiento o evidencias sobre la participación activa de los usuarios en los programas de la Delegación.	Contagio de enfermedades infecciosas.
La falta de vehículos no permiten cubrir las múltiples actividades que requieren la Subdirección de Albergues no se cubren las llamadas de solicitud de atención a población en calle o recorridos.	El entorno social impide la reinserción de la población callejera por que la estigmatización, rechazo y discriminación.
Falta de capacitación que permita manejar situaciones de riesgo de los beneficiarios.	Existe una visión paternalista- asistencialista de la atención de las poblaciones callejeras que puede generar incentivos negativos que desmotivan una vida independiente.

VI.2 Medidas Correctivas o de Reorientación Propuestas (sugerencias y/o Recomendaciones)

En cuanto a su operación

Capacitación del personal en la atención de situaciones de emergencia y crisis emocionales de los usuarios.

Capacitación y sensibilización al personal en la atención al usuario en el marco de los Derechos Humanos (capítulo 26 del PDHDF)

Agilizar el procedimiento de canalización, mejorando los enlaces interinstitucionales.

Dar seguimiento a las líneas de acción del PDHDF que no se han realizado.

En cuanto a su resultado

Mejorar el proceso de reinserción social y/o familiar

Eficientar el seguimiento a la población que se reinserta a la comunidad

VI.3 Cronograma de Seguimiento

La evaluación interna requiere una coordinación con todas las autoridades y áreas involucradas y, sobre todo, la entrega de información para una óptima evaluación interna que permita mejorar todo el procedimiento. Por ello se propone el siguiente cronograma:

Cuadro: 6.1 Procedimiento de la Evaluación Interna

No.	Actividad	Periodo	Responsable
1	Entrega información del número de denuncias ciudadanas para atención a población callejera	Continuo Enero-Diciembre Corto Plazo.	CESAC
2	Genera base de datos de solicitantes	Mensual Enero-Diciembre Corto Plazo.	Subdirección de Albergues y JUD de Apoyo a Niños en Situación de Calle
3	Genera base de datos de solicitantes con información específica	Mensual Enero-Diciembre Corto Plazo.	Subdirección de Albergues y JUD de Apoyo a Niños en Situación de Calle
4	Realiza encuesta de satisfacción a los solicitantes aceptados ya como beneficiarios	Mes 1, 6 y 12 Corto y Mediano Plazo.	Subdirección de Albergues y JUD de Apoyo a Niños en Situación de Calle
5	Realiza la Convocatoria para la participación de la ciudadanía en general que retroalimiente al Programa en materia de Población en Situación de Calle	Enero, Mayo, Octubre Corto y Mediano Plazo.	Subdirección de Albergues
6	Realiza primer reporte de la entrega en tiempo y forma de los apoyos otorgados a beneficiarios	Mensual Enero-Diciembre Corto Plazo	Subdirección de Albergues y JUD de Apoyo a Niños en Situación de Calle
7	Información de quejas y/o inconformidades del Programa	Continuo Enero-Diciembre Corto Plazo	CESAC
8	Reporte al seguimiento de las quejas y/o inconformidades del Programa	Continuo Enero-Diciembre Corto Plazo	Subdirección de Albergues y JUD de Apoyo a Niños en Situación de Calle
9	Información de quejas y/o inconformidades del Programa	Continuo Enero-Diciembre Corto Plazo	CESAC

Fuente: Elaboración propia.

V. REFERENCIAS DOCUMENTALES

Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.
 Reglas de Operación del Programa Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia 2013
 Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal
 Evaluación Interna 2012 del Programa Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia.
 Censo de Población que vive en situación de calle “Tú También Cuentas” 2011- 2012.
 CONEVAL, Análisis y Medición de la Pobreza, anexo Estadístico de Pobreza 2010, Entidades Federativas, 2010.
 COPRED, Programa Anual para prevenir y eliminar la discriminación 2013, México DF.
 Protocolo de Intervención Multidisciplinaria a Poblaciones Callejeras. Documento de Trabajo, Mesa Interinstitucional, julio 2012. Documento de Trabajo
 Padrón de beneficiarios del Programa Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia 2013.

Proceso de Ejecución de las Recomendaciones de la Evaluación Interna 2014:

- a).- Las acciones determinadas se llevarán a cabo por parte de las áreas involucradas en los plazos establecidos.
- b).- Las acciones determinadas se revisarán en el marco de la Comisión Interna de Diseño, Operación y Evaluación de los Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez
- c).- La Comisión Interna será la instancia responsable de monitorear avances de instrumentación de las acciones determinadas.

d).- Las recomendaciones establecidas para mejorar los programas serán tomadas en cuenta en el proceso de diseño y planeación de los Programas Sociales del año 2015.

TRANSITORIO

Único.- Publíquese en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

México, D.F., a 30 de junio de 2014.

Mtra. Margarita María Martínez Fisher
Directora General de Desarrollo Social en Benito Juárez