

## **DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ**

**LAURA ALEJANDRA ÁLVAREZ SOTO, Directora General de Desarrollo Social en Benito Juárez**, con fundamento en los artículos 87, 112 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 los Lineamientos para la Evaluación Interna 2015 de los Programas Sociales del Distrito Federal operados en 2014, 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 2015 DE DIVERSOS PROGRAMAS SOCIALES A CARGO DE LA DIRECCIÓN DE GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL DE LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ DEL EJERCICIO FISCAL 2014, QUE A CONTINUACIÓN SE ENLISTAN:**

- Apoyo a Jefas de Familias de la Delegación Benito Juárez.
- Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y Enfermedades Crónico Degenerativas.
- Apoyo a Estudiantes de Primaria y Secundaria de Escuelas Públicas.
- Atención A Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia.

### **REPORTE DE EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA “APOYO A JEFAS DE FAMILIA DE LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ”, DEL EJERCICIO FISCAL 2014 DE LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ.**

#### Índice

##### I. Introducción.

##### II. Metodología de la evaluación interna 2015.

###### II.1. Descripción del objeto de evaluación

###### II.2. Área encargada de la evaluación.

###### II.3. Metodología de la evaluación.

###### II.4. Fuentes de información.

##### III. Evaluación del Diseño del Programa.

###### III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la política Social del Distrito Federal.

###### III.2. Árbol del Problema.

###### III.3. Árbol de Objetivos y de Acciones

###### III.4. Resumen Narrativo.

###### III.5. Matriz de Indicadores del Programa Social.

###### III.6. Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical)

###### III.7. Análisis de Involucrados del Programa.

###### III.8. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas Sociales.

###### III.9. Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo.

##### IV. Evaluación de Cobertura y Operación.

###### IV.1. Cobertura del Programa Social.

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

###### IV.3. Valoración de los Procesos del Programa Social.

###### IV.4. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes.

###### IV.5. Mecanismos de Seguimiento de Indicadores.

###### IV.6. Avances en las Recomendaciones de la Evaluación Interna 2014.

##### V. Evaluación de Resultados y Satisfacción.

###### V.1. Principales Resultados del Programa.

###### V.2. Percepción de las personas Beneficiarias o Derechohabientes.

###### V.3. FODA del Programa Social.

VI. Conclusiones y Recomendaciones.

VI.1. Conclusiones de la Evaluación Interna.

VI.2. Estrategias de Mejora.

VI.3. Cronograma de Instrumentación.

VII. Referencias Documentales.

## **I. Introducción.**

La evaluación tiene como objetivos claros y específicos realizar mejoras a cada uno de los programas sociales, implementando políticas transversales a partir del funcionamiento coordinado de las dependencias públicas. Asimismo, establecer estándares de medición y valoración 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 los ciudadanos. Motivo por el cual se destaca el Área de Oportunidad, Planeación, Evaluación y Presupuesto Basado en Resultados, cuyo Objetivo es plantear la consolidación de la evaluación y sus resultados como instrumento de la gestión pública de la Ciudad de México y en específico de la Delegación Benito Juárez, teniendo como metas el implementar mecanismos para robustecer y sistematizar las acciones de monitoreo y evaluación de los programas y políticas del gobierno.

En consecuencia, 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.

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 la reorientación y fortalecimiento de los programas sociales. 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 tiene como propósito la revisión y calificación de las propias instituciones responsables del diseño e implementación de las políticas y programas para realizar un ejercicio de retroalimentación sobre los procesos de planeación, diseño y alcances de cada uno de los programas. En este se incluye el diagnóstico y la justificación de la existencia de los programas sociales como herramientas para combatir los problemas sociales más apremiantes en cada una de las Delegaciones, para llegar a resultados no sólo cuantitativos, sino cualitativos, respecto al bienestar de la población.

Esta reflexión 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, pues 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 cinco 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.

Ahora bien los resultados de la evaluación realizada al programa Jefas de Familia, permitirán la toma de decisiones encaminadas a una mejora para su implantación, bajo un análisis exhaustivo de su operación, resultados, así como de la repercusión en el sector social al que se dirige, estableciendo su pertinencia, eficiencia, eficacia, calidad y sustentabilidad.

Bajo la necesidad de establecer un enfoque preciso de cada uno de los alcances que el programa “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez” genera y ha generado con su implementación, se planea su continuidad, mediante la corrección de debilidades, en la búsqueda de mejoras para lograr satisfacer las necesidades de cada una de las solicitantes del programa.

Es preciso señalar que durante la aplicación de este programa, se realizó su primera evaluación en el año 2014, misma que evalúa el ejercicio fiscal 2013 y que fue publicado con fecha 8 de julio de 2014, en la Gaceta Oficial para el Distrito Federal No. 1895

## **II. Metodología de la evaluación interna 2015.**

### **II.1. Descripción del objeto de evaluación**

En el año 2013, se implementó el Programa Social denominado “Apoyo a Madres Solas en Estado de Vulnerabilidad”, a través del cual se otorgaba un apoyo económico a 700 mujeres. En ese año, el programa se encontraba dirigido a las mujeres mayores de edad, residentes en la Delegación Benito Juárez, con uno o más hijos no mayores a catorce años con once meses, que contaran con comprobante de estudios (por lo que la edad mínima de los menores debía ser de 3 años) y que no tuvieran el apoyo de una pareja. Sin embargo, para el año 2014, el programa tuvo modificaciones comenzando por el nombre, el cual cambió a “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez”. Esto se hizo con el objetivo de homologar a nivel local y nacional, el término utilizado para referirse a este sector de la población y evitar caer en conceptos discriminatorios.

En ese sentido, también fue modificado el rango de edad de los hijos, aceptándose desde recién nacidos hasta con 16 años 11 meses cumplidos, solicitando el comprobante de estudios a partir de los 3 años de edad. Bajo la exacta valoración y evaluación que se llevó a cabo en el año 2014 por esta demarcación, se logró perfeccionar algunos puntos: Anteriormente, entre los requisitos establecidos para ingresar al programa, se incluía el no percibir un ingreso mayor a dos salarios mínimos generales vigentes en el Distrito Federal (\$3,885.00 aprox.), lo que permitió que en el año 2014 se eliminara esta percepción económica; Además se incluyó dentro de las Reglas de Operación el requisito de que los hijos debían vivir con las solicitantes, pues el año anterior se habían presentado mujeres que no vivían con sus hijos, lo que volvía incierto el destino que le daban al recurso proporcionado por el programa.

Y finalmente, las modificaciones más importantes que se realizaron al programa durante el año 2014, fueron: el aumento del presupuesto asignado, ya que para el 2013 el monto total asignado fue de \$4, 200,000.00 (Cuatro millones doscientos mil pesos 00/100 m.n.), aumentándose a la cantidad de \$9, 600,000.00 (Nueve millones seiscientos mil pesos 00/100 m. n.) para el siguiente año. Con esto, el aumento al presupuesto permitió que la cobertura de beneficiarias se ampliara a 1600 personas.

**Objetivo General:** Evaluar el programa de “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez”, 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, por lo que sus ingresos no resultan suficientes para la manutención en cuanto a las necesidades básicas o primarias.

**Objetivos Específicos:** Entregar un apoyo económico anual de \$6,000.00 (Seis Mil Pesos 00/100 M.N.), dividido en dos exhibiciones de \$3,000.00 (Mil Pesos 00/100 M.N.) a 1600 beneficiarias con hijos de 0 a 16 años 11 meses. De igual forma, 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. Para ello se requiere recibir todas las solicitudes de incorporación al programa que sean presentadas en tiempo y forma en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC),

para posteriormente citar a las solicitantes e integrar sus expedientes (cédula de características económicas y documentos presentados por la interesada).

Además, conformar el Padrón de Beneficiarias, con prioridad en la selección a aquellas en situación económica más baja. En un siguiente paso hacer del conocimiento de las beneficiarias el resultado y entregar el apoyo correspondiente, para dar cumplimiento al objetivo general de este programa, es decir, mejorar las condiciones de vida de esas 1600 jefas de familia con las características antes mencionadas mediante transferencias monetarias. Con ello, se pretende fomentar la no discriminación a las jefas de familia y la autonomía de las mismas, así como la protección de sus familias a través del fortalecimiento de su participación social.

## 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.

### II.2.1 Cuadro Área Encargada de la Evaluación.

Puesto	Género	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales.	Femenino.	33 años	Licenciatura en Administración.	-Realizar el llenado de Cédulas de Características Económicas. - Realizar visitas domiciliarias,  - Elaborar la base de datos.  - Encargada de la operación de los Programas Sociales.	3 años.	3 años.  Participación en la operación del mismo

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

## II.3. Metodología de la evaluación.

La metodología empleada para realizar la evaluación de este programa social, mezcla tanto elementos cuantitativos como cualitativos, lo que permite a las áreas encargadas de elaborarla tener una visión más homogénea de los aciertos y las fallas que ha tenido el programa de “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez” y, gracias a ello, elaborar un panorama adecuado para solucionar los defectos, y con ello, fortalecerlo integralmente.

La evaluación cualitativa para realizar la Evaluación Interna de los Programas Sociales ejecutados por esta Delegación durante el año 2014, 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 cualitativo de los datos estadísticos obtenidos a partir de la aplicación de las dos encuestas de evaluación aplicadas a los usuarios.

Las herramientas de medición cuantitativos utilizados para realizar la Evaluación Interna de los Programas Sociales ejecutados por esta Delegación para el año 2014, fueron:

- > Tablas y Gráficas con datos estadísticos de la población de la Delegación Benito Juárez, con potencial a ser beneficiaria del programa social correspondiente a esta evaluación,
- > Tablas y Gráficas con información de la base de datos de las beneficiarias.
- > Tablas y Gráficas con información de las Encuestas.

En congruencia con el Presupuesto Basado en Resultados (se ha tomado como referencia esta metodología ya que, gracias a que ha sido adoptada a nivel nacional así como por el Gobierno del Distrito Federal), la construcción de los indicadores se ha elaborado mediante la Metodología del Marco Lógico, lo que permite dar seguimiento integral a todo el programa, desde su nacimiento hasta su ejecución y las auto-evaluaciones pertinentes.

**Cuadro II.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	18 de marzo
Aplicación de la Primera Encuesta de Evaluación	7-22 agosto
Captura y codificación de la información obtenida en la Primera Encuesta de Evaluación	septiembre
Aplicación de la Segunda Encuesta de Evaluación	5-19 de noviembre
Captura y codificación de la información obtenida en la Segunda Encuesta de Evaluación	Diciembre
Taller de Apoyo para la elaboración de Evaluaciones Internas 2015	mayo 2015

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

#### II.4. Fuentes de información.

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 investigó respecto a la definición de madre sola y los 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, o en otras palabras, el Distrito Federal y la Delegación Benito Juárez. Es así que se tomaron en cuenta fuentes estadísticas internacionales presentadas por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2002, 2012); el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Organización Mundial de la Salud (OMS). Del mismo modo se recurrió también a fuentes nacionales, como la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, el Programa Delegacional de Desarrollo Social 2013-2015, el INMUJERES y la CNDH, con la finalidad de comprender cómo evolucionan 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 y del Programa de Estudio de Género (Pueg) de la misma Universidad, para obtener una mirada científico-social acerca de cómo se aborda este fenómeno, como para determinar también el grado de importancia e impacto de las políticas públicas que atienden a este sector de la población.

Finalmente, se recurrió a fuentes de información de la misma Delegación, tales como las bases sociodemográficas elaboradas por la demarcación durante esta administración, el padrón de beneficiarias y la evaluación 2013 del mismo programa, con lo que se compara y por lo tanto se fortalece su estructura y su implementación gracias a la información obtenida de las evaluaciones del programa.

**Cuadro II.4.1. Fuentes de Información de Gabinete**

Fuentes de Información de Gabinete	Documento
Académica	Artículo "Educación Reproductiva y paternidad responsable en el Istmo Centroamericano", publicación de la CEPAL. Marta Lamas (compiladora), "El género: la construcción cultural de la diferencia sexual", México, Pueg-UNAM, 2013

Estadísticas	Censos Generales y conteos de Población y Vivienda del INEGI (2000, 2005, 2010) Estadísticas presentadas por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2002, 2012)
Normativas	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2014. Reglas de Operación del Programa “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez”
Generadas por el Programa	Matriz de Indicadores Bases de datos de las beneficiarias Expedientes de cada solicitud tramitada

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

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.

También, con el propósito 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 dos entregas de los apoyos sociales que constó de 20 reactivos, que incluyeron datos demográficos generales, evaluación del procedimiento del Programa y, calificación de algunas áreas involucradas en el Programa.

De igual forma, como parte complementaria y con la finalidad de profundizar en el impacto del mismo en la vida de las mujeres beneficiarias y sus hijos, se llevó a cabo una segunda encuesta, con lo cual se pudo llegar a diferentes conclusiones acerca del alcance real que está teniendo el programa en dichos hogares.

#### Cuadro II.4.2. Fuentes de Información de Campo

Fuentes de Información de Campo	Actividad
Beneficiarias del programa Jefas de Familia.	Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2014)

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### III. Evaluación del Diseño del Programa.

#### III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social del Distrito Federal.

##### Cuadro III.1.1 Valoración del Apego de Las Reglas de Operación 2014 del Programa Social con los Lineamientos de Evalúa D.F.

Apartados de las Reglas de Operación 2014	No	Aspectos a Desarrollar de Acuerdo con los Lineamientos para la Elaboración de las Reglas de Operación 2014 (Evalúa DF)	Nivel de Integración de la Información	Comentarios
Introducción (Diagnóstico)	1	Definición del problema que se atiende y su magnitud	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
	2	La manera en que el Programa busca incidir en el problema identificado	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
	3	La definición de la población potencial, población objetivo, población beneficiaria y población atendida,	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración

			expresada de manera descriptiva y con cifras que se deriven como parte del diagnóstico		
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa		<b>4</b>	Establecimiento de la dependencia, órgano desconcentrado, Delegación o entidad que es directamente responsable de la ejecución del Programa	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
		<b>5</b>	Se incluye la o las unidades administrativas involucradas en la operación del Programa y, si fuere el caso, las unidades de apoyo técnico operativo que participan en la instrumentación del mismo	Satisfactorio.	Cumple con los elementos de integración
II. Objetivos y Alcances	Objetivo General	<b>6</b>	Es concreto y medible.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		<b>7</b>	Define lo que se busca alcanzar con el Programa y en qué medida	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		<b>8</b>	Indica el tipo de beneficios que va a otorgar.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
		<b>9</b>	Establece la población objetivo a quien va dirigido (incluyendo la cantidad): grupo social, edad, género, pertenencia étnica, entre otras	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
	Objetivos Específicos	<b>10</b>	Señalan el conjunto de las acciones diversas que se aplicarán para alcanzar el objetivo general.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
		<b>11</b>	Son establecidos en correspondencia con el tipo o tipos de Programas en cuestión: de servicios, operación de infraestructura social, subsidios o transferencias.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
		<b>12</b>	Señalan el o los derechos sociales que buscan garantizarse con el Programa	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración

		13	Especifican las estrategias y mecanismos previstos para fomentar la equidad social y de género (o estrategias para lograr igualdad en la diversidad).	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
		14	Plasman la trascendencia y repercusión del programa	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
	Alcances	15	Se establece el tipo de Programa (programas de transferencias monetarias o materiales, de prestación de servicios, de construcción, mejoramiento u operación de la infraestructura social, y de otorgamiento de subsidios directos o indirectos), o si es resultado de la combinación de algunas de las actividades que caracterizan a los cuatro tipos de programa: si además de otorgar transferencias monetarias, adicionalmente presta algún servicio, entre otros.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
III. Metas Físicas		16	Se plasman las metas físicas que se esperan alcanzar para el ejercicio fiscal 2014	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
			Éstas representan un factor de mejora del programa, tienen coherencia con los objetivos, son cuantificables, medibles, verificables y su alcance es posible		
		17	Se define la meta de cobertura de la población que se planea atender en el ejercicio 2014.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
		18	Si el Programa no está en condiciones de alcanzar la universalidad, se sigue	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.



			lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y artículo 47 de su Reglamento, de modo que se incluya la delimitación del ámbito socio espacial en el que dicho Programa se aplica a todos los habitantes del territorio que reúnan las características del Programa específico.		
IV. Programación Presupuestal		19	Se Integra el monto total del presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2014, expresado en unidades monetarias	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
		20	Se cuenta con el monto unitario por derechohabiente(s) y la frecuencia de ministración o periodicidad de los beneficios	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Requisitos de acceso	21	Se precisa con claridad cuáles son los requerimientos a cumplir para ser derechohabientes y/o personas beneficiarias del Programa. Tales requerimientos son acordes con el tipo de población objetivo: menores de edad, personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, analfabetas, indígenas, entre otros	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
		22	Se indica toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que debe realizarse la solicitud de acceso. Se precisan las áreas técnico-operativas y, en su caso, los responsables a los que deba dirigirse el o la solicitante, el lugar y horarios de atención	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
	Procedimientos de Acceso	23	Se indica claramente la forma en que se	Satisfactorio	Cumple con los elementos de

			accede al Programa: a demanda (o a solicitud de la persona derechohabiente o beneficiaria), mediante convocatoria pública (se debe publicar en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, en el Sistema de Información del Desarrollo Social y en al menos dos periódicos), etcétera.		integración
		24	Quedan establecidos los criterios con base en los cuales la institución incluye a los derechohabientes y/o personas beneficiarias, y las áreas responsables u órganos (comités, consejos, etc.) de la inclusión. Los criterios son transparentes, equitativos y no discrecionales. Se señala que los requisitos, forma de acceso y criterios de selección establecidos por el Programa son públicos, además de precisar los lugares en que están colocados dentro de las áreas de atención del programa (¿son lugares visibles?).	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		25	Son explícito los criterios y procedimientos de acceso para situaciones de excepción: poblaciones en situación de calle, abandono, sujetas a asistencia social, entre otras	No se integro	No aplica
		26	Si las solicitudes son mayores a los recursos disponibles. Se hacen explícitos los criterios con los que se da prioridad en la inclusión de las personas beneficiarias	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
		27	Se indican las formas como él o la solicitante	Satisfactorio	Cumple con los elementos de

			pueden conocer el estado de su trámite, y su aceptación o no al Programa (carteles, listado de las personas aceptadas, publicación en páginas electrónicas, entre otros). O en su caso conocer los motivos para la negativa de acceso al Programa		integración
		28	Se señala que en ningún caso, las y los servidores públicos podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las Reglas de Operación	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
	Requisitos de Permanencia (causas de baja)	29	Queda claro cuáles son los requerimientos a cumplir para permanecer en el Programa. Éstos son acordes con los objetivos del programa	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
		30	Se indicar toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que debe realizarse, precisando las áreas técnico-operativas y, en su caso, los responsables a los que debe dirigirse el o la solicitante, el lugar y horarios de atención	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
VI. Procedimientos de Instrumentación	Difusión	31	Se describe la forma como el Programa se da a conocer a la población, así como los cambios, en su caso, de que sea objeto el mismo. Queda claro a través de qué medios se ejecuta (a través de medios electrónicos, redes sociales, convocatoria pública, entre otras). Si el programa se difunde por medio de acciones en territorio, se dan a conocer las formas y lugares en los que se realizará la entrega de volantes, trípticos, posters o boletines informativos,	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración

			ya sea en juntas informativas, reuniones con vecinos, o comités de representación ciudadana, entre otras		
		32	Se incluyen los teléfonos, horarios y lugares donde se puede solicitar la información sobre el Programa, así como las unidades administrativas responsables de las mismas	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
	Registro	33	Es posible observar los mecanismos, procedimientos, lugares, horarios de atención, y periodos de registro de las y los solicitantes	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
		34	Quedan definidas las unidades administrativas responsables del registro e inclusión de los derechohabientes y/o personas beneficiarias	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
		35	Se indica que la institución entregará a los y las solicitantes un comprobante de haber completado su registro al Programa	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
		36	Se observa que los datos personales de los derechohabientes y/o personas beneficiarias del Programa Social, y la demás información generada y administrada, se registrarán por lo establecido en las Leyes de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y de Protección de Datos Personales del Distrito Federal. Además de señalar que de acuerdo al artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, todos los formatos deben llevar impresa la siguiente leyenda:	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración

			<p>“Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”.</p>		
		37	<p>Se especifica que los formatos y los trámites a realizar son gratuitos, o en su caso, se desglosan los costos que tiene que cubrir el solicitante</p>	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
	Operación	38	<p>Se indican todas las actividades, acciones y gestiones que se realizarán para entregar al derechohabiente o persona beneficiaria el servicio o la transferencia, garantizando su atención completa</p>	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
		39	<p>Se precisan las unidades administrativas responsables de la implementación, y los tiempos en que cada una será realizada</p>	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
	Supervisión y Control	40	<p>Quedan claras las actividades y procedimientos de supervisión y control de cada una de las actividades del Programa, se indican los instrumentos a utilizar, indicadores, sistemas de información, informes (mensuales, trimestrales,</p>	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración

			semestrales o anuales), encuestas, entre otras		
		41	Se presentan las unidades administrativas responsables	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana		42	Queda definido cuáles son los procesos para interponer las quejas (éstos son ágiles y expeditos), se hace explícito la forma en cómo usarlos	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
		43	Están definidas las áreas de recepción y atención de las quejas, las y los servidores públicos responsables de su atención y seguimiento, los procesos para conocer las resoluciones, los plazos de respuesta y en caso de inconformidad, los recursos legales y administrativos con que cuentan los y las derechohabientes y las personas beneficiarias	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
		44	Se señalan los medios con que cuenta la dependencia para interponer las quejas (escritos, buzones, módulos de atención, vía telefónica, encuestas, etc.) y los lugares en los que están colocados	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
		45	Queda precisado que en caso de que la dependencia o entidad responsable del Programa no resuelva la queja, los derechohabientes o personas beneficiarias puede interponer la queja ante la Procuraduría Social y/o la Contraloría Interna de la Dependencia o Entidad de que se trate	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
VIII. Mecanismos de Exigibilidad		46	Se señalan los lugares donde las dependencias y/o entidades tienen a la	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.

			vista del público los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas beneficiarias y/o derechohabientes puedan acceder al disfrute de los beneficios de cada Programa		
		47	Quedan definidos los procedimientos (que deben ser ágiles y efectivos) para que se pueda exigir a la autoridad responsable el cumplimiento del servicio o prestación	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
		48	Se señalan los casos en que se podrá exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, lo que puede ocurrir en al menos los siguientes casos:	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
		49	a) Cuando una o un solicitante cumpla con los requisitos y criterios de selección para acceder a determinado derecho (garantizado por un programa) y exija a la autoridad administrativa ser derechohabiente del mismo		
			b) Cuando la persona derechohabiente de un programa exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma, como lo establece el Programa		
			c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a un Programa por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación		

		49	Se manifiesta que la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores		50	Se menciona la unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del Programa	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
		51	Quedan definidos los tiempos en los que se llevan a cabo los diferentes procesos de la evaluación, tomando en cuenta que el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal en donde se señala que los resultados de las evaluaciones internas serán publicados y entregados en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		52	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 realizará un censo o muestreo) que se emplearán para la evaluación	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
		53	Al construir los indicadores y	Satisfactorio	Cumple con los elementos de



			establecer los mecanismos de evaluación se incluye metodología e instrumentos de evaluación cuantitativa y/o cualitativa, de acuerdo a las necesidades y características del programa		integración.
		54	Se indica que la Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal y que los resultados se entregarán a las instancias que establece el artículo 42 en mención	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
		55	Existen indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos, además de señalar el tipo de indicador al que se refiere (eficacia, eficiencia, calidad o economía, entre otros), se incluye la descripción narrativa, fórmula de cálculo, unidad de medida y medios de verificación, 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	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración
X. Formas de Participación Social		56	Se indica la forma como participan las y los ciudadanos, de manera individual y/o colectiva; a través de algún órgano de representación como Consejos, Comités Vecinales, Comités de seguimiento de Administración, de Supervisión, de control, entre otros	No satisfactorio	No aplica

		57	Se señalar cuál es la modalidad de participación social: información, consulta, decisión, asociación, deliberación, entre otras	No satisfactorio	No aplica
XI. Articulación con otros Programas Sociales		58	Se establece el nombre del Programa o Programas con los cuales se articula, así como el de la o las dependencias o entidades responsables de los mismos	No satisfactorio	No aplica
		59	Quedan definidas las acciones en las que se complementan, coordinan y colaboran, además de indicar las etapas del Programa en las que están comprometidas cada una de ellas	No satisfactorio	No aplica
Valoración cualitativa general de las Reglas de Operación			Las reglas de operación del Programa fueron elaboradas de acuerdo a los Lineamientos establecidos en el 2014, para la elaboración de estas, con excepción de aquellos puntos que no son aplicables al programa.		

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

#### Cuadro III.1.2. Apego del Diseño del Programa a la Normatividad

Leyes y/o Reglamentos	Art	Contenido del Artículo	Apego de las ROP 2014
Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal.	5	La política de Desarrollo Social como acción pública y con base en los principios que la guían deberá ser impulsada con la participación de todos aquellos que se interesen y puedan contribuir con este proceso; por lo que, deberá fomentar la acción coordinada y complementaria entre el Gobierno, la ciudadanía y sus organizaciones.	Objetivos y Alcances
	7	Está prohibida toda práctica discriminatoria en el otorgamiento de subsidios y beneficios que se otorguen como parte de los programas sociales.	Alcances
	8	Toda persona tiene derecho a beneficiarse de las políticas y programas de desarrollo social, siempre que cumpla con la normativa aplicable.	Operación
	36	Los datos personales de los participantes o beneficiarios de los programas de desarrollo social y la demás información	Operación

		generada y administrada de los mismos, se registrará por lo estipulado en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.	
	38	En los subsidios y beneficios de tipo material y económico que se otorguen, con objeto de los programas sociales específicos implementados por el Gobierno del Distrito Federal y las Delegaciones, deberán llevar impreso la siguiente leyenda: “Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos.	Operación
		Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.”	
	39	La sociedad podrá participar activamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de los programas y acciones de Desarrollo Social, de acuerdo a lo establecido por la ley y la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal.	Mecanismo de Evaluación e Indicadores.
	42	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.	Mecanismo de Evaluación e Indicadores.
		Las evaluaciones internas y externas deberán incluir, al menos, el logro de los objetivos y metas esperados, el diseño, la operación, los resultados y el impacto alcanzado, en función de las prioridades y objetivos de corto, mediano y largo plazo que en cada caso correspondan, la opinión de los beneficiarios, usuarios o derechohabientes y	

		deberán darse a conocer a la Secretaría y al Consejo	
	44	La denuncia ciudadana es la facultad individual y colectiva que poseen las personas, de recurrir ante el órgano competente a interponer toda queja o denuncia derivada por actos administrativos de gobierno que atenten en contra de los sujetos beneficiarios de esta ley;	Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana
	45	La Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer de las quejas y denuncias ciudadanas en materia de desarrollo social, y las resoluciones que emita en favor o en contra se realizará en los términos y con los requisitos que establece la normativa aplicable.	Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana
	46	La interposición de las quejas y denuncias obligan a la autoridad competente a responder por escrito de conformidad con la normativa aplicable.	Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana
<b>Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal</b>	56	Las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración que tengan a su cargo programas sociales deberán integrar un padrón de beneficiarios por cada uno de ellos	Requisitos y Procedimientos de Acceso.
	57	Sin restricción alguna será pública la información de todos los programas sociales con respecto al número de participantes o beneficiarios, su distribución por sexo y grupos de edad, el monto de los recursos asignados y su distribución por unidades territoriales. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal. Las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración deberán presentar trimestralmente a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal y al Sistema un informe analítico sobre el ejercicio de los recursos financieros destinados a cada	Autoridades Responsables. Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales.

		uno de los programas sociales que tengan a su cargo.	
	58	En la integración de los padrones de beneficiarios a que se refiere el presente capítulo, las dependencias, entidades u Órganos desconcentrados que correspondan, solicitarán, salvo características específicas del programa o casos excepcionales, los siguientes datos personales:	
		I. Nombre completo;	
		II. Lugar y fecha de nacimiento;	
		III. Sexo;	
		IV. Edad;	
		V. Pertenencia étnica;	
		VI. Grado máximo de estudios;	
		VII. Tiempo de residencia en el Distrito Federal;	
		VIII. Domicilio;	
		IX. Ocupación;	
		X. Datos de los padres o tutores, en su caso, y	
		XI. Clave Única de Registro de Población.	
		El manejo de los datos personales que se recaben de los participantes o beneficiarios, se realizará conforme lo establecido por la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal. Las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración deberán publicar en la Gaceta Oficial y en el Sistema, a más tardar el 31 de marzo de cada año, una versión pública del padrón de beneficiarios de los programas sociales que tengan a su cargo con nombres, edad, sexo, unidad territorial y delegación, en el formato que al efecto expida el Consejo de Evaluación. La misma versión pública deberán enviarla en la misma fecha, de manera impresa y en archivo electrónico, a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal.	

	59	La entidad o dependencia ejecutora del programa será responsable de la correcta integración y actualización del padrón de beneficiarios, así como de su uso y resguardo estricto para los fines establecidos en la Ley y este Reglamento. Se prohíbe la utilización del Padrón de Beneficiarios con fines político – electorales, comerciales o de cualquier índole distinta a su objeto y fines señalados en la Ley y este Reglamento.	Se realiza la publicación de padrón de beneficiarios en el mes de Marzo de cada año, así como trimestral
		La misma responsabilidad sobre el uso de los padrones se aplicará a los Órganos de control, fiscalización y verificación que en uso de sus atribuciones accedan a los mismos.	
		El Consejo de Evaluación, en coordinación con la Contraloría General del Distrito Federal, establecerán un programa anual de verificación de los padrones de beneficiarios y de los datos contenidos en los informes trimestrales de los programas sociales emitidos por las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración, quienes tendrán la obligación de proporcionar toda la información necesaria, incluyendo las bases de datos de los padrones de beneficiarios correspondientes.	
		El Consejo de Evaluación, en coordinación con la Contraloría General del Distrito Federal, informará trimestralmente a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal de los resultados del programa de verificación.	
		El incumplimiento de las obligaciones establecidas en este capítulo, así como el uso indebido de los padrones de beneficiarios, será sancionado en términos de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos y demás disposiciones legales aplicables.	

	60	En los programas sociales a cargo de las dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración, que impliquen la transferencia de recursos materiales o financieros a personas físicas o morales, de conformidad con las disposiciones legales aplicables, deberá incluirse en todo material de difusión, convenios, cartas compromiso y otros instrumentos que se suscriban o formalicen con ellos la siguientes leyenda:	Operación
		“Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos.	
		Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”	
<b>Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal</b>	10	La Administración Pública impulsará la igualdad entre mujeres y hombres a través de la incorporación de la perspectiva de género en la planeación, diseño, elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación del presupuesto basado en resultados a través de las unidades ejecutoras del gasto.	Se integra cada uno de los elementos
		Será obligatorio para todas las Unidades Responsables del Gasto, la inclusión de programas orientados a promover la igualdad de género en sus presupuestos anuales, considerando directamente a atender las necesidades de las mujeres, así como a generar un impacto diferenciado de género.	
		Para tal efecto, deberán considerar lo siguiente:	
		I. Incorporar el enfoque de género y reflejarlo en los indicadores para resultados de los programas bajo su responsabilidad;	

		II. Identificar y registrar la población objetivo y la atendida por dichos programas, diferenciada por sexo y grupo de edad en los indicadores para resultados y en los padrones de beneficiarias y beneficiarios que corresponda;	
		III. Fomentar el enfoque de género en el diseño y la ejecución de programas en los que, aún cuando no estén dirigidos a mitigar o solventar desigualdades de género, se puede identificar de forma diferenciada los beneficios específicos para mujeres y hombres;	
		IV. En los programas bajo su responsabilidad, establecer o consolidar las metodologías de evaluación y seguimiento que generen información relacionada con indicadores para resultados con enfoque de género;	
		V. Aplicar el enfoque de género en las evaluaciones de los programas, con los criterios que emitan el Instituto de las Mujeres del Distrito Federal y el Consejo de Evaluación;	
		VI. Incluir en sus programas y campañas de comunicación social contenidos que promuevan la igualdad entre mujeres y hombres, la erradicación de la violencia de género, y de roles y estereotipos que fomenten cualquier forma de discriminación, observando lo dispuesto por el artículo 83, fracción I de la Ley. El Instituto de las Mujeres del Distrito Federal coadyuvará con las Unidades Responsables del Gasto en el contenido de estos programas y campañas, y	
		VII. Elaborar diagnósticos sobre la situación de las mujeres en los distintos ámbitos de su competencia.	
		La Secretaría, en coordinación con el Instituto de las Mujeres del Distrito Federal, y con base en la información que proporcionen las Unidades Responsables del Gasto,	



		remitirá a la Comisión de Equidad de Género de la Asamblea, un informe trimestral de los avances financieros y programáticos de las actividades institucionales contenidas en el Anexo a que refiera el Reglamento, a más tardar a los 45 días naturales de concluido el trimestre que corresponda.	
		Dicho informe deberá contener las oportunidades de mejora que realice el Instituto de las Mujeres del Distrito Federal, en cuanto al impacto de las actividades mencionadas.	
		Las Unidades Responsables del Gasto promoverán acciones para ejecutar el Programa contenido en la Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en el Distrito Federal.	
		El Instituto de las Mujeres del Distrito Federal, en coordinación con la Secretaría podrá emitir recomendaciones a la Administración Pública sobre las oportunidades de mejora en materia de presupuesto con perspectiva de género, así como los programas y acciones encaminadas a disminuir las brechas de igualdad entre mujeres y hombres.	
		La Secretaría procurará que los techos presupuestales que se asignen a las Delegaciones cubran los requerimientos mínimos de operación de los servicios públicos que prestan, así como el mantenimiento y conservación de la infraestructura existente.	Se determinan los Programas de Inversión con base en las disponibilidades presupuestales, atendiendo a las necesidades de equipamiento y ampliación de la infraestructura que requieran.
		Los recursos adicionales que se otorguen deberán ser orientados preferentemente a la ampliación de infraestructura y a acciones de seguridad pública.	
		Los Jefes Delegacionales determinarán su Programa de Inversión con base en las disponibilidades presupuestales del techo comunicado por la Secretaría y atendiendo a las necesidades de equipamiento y ampliación de la infraestructura que requieran.	

		Los programas sociales que implementen las Delegaciones deberán coordinarse con el Sector Central con el fin de unificar padrones de beneficiarios para evitar su duplicidad con el propósito de maximizar el impacto económico y social de los mismos. Para materializar lo anterior, las Delegaciones deberán observar lo dispuesto en el artículo 102 de esta Ley.	
	97 fracción XII	Los subsidios, donativos, apoyos y ayudas deberán sujetarse a criterios de solidaridad social, equidad de género, transparencia, accesibilidad, objetividad, corresponsabilidad y temporalidad.	Se realiza la publicación de padrón de beneficiarios en el mes de Marzo de cada año, así como trimestral
		A fin de asegurar la transparencia, eficacia, eficiencia y no discrecionalidad en el uso y otorgamiento de subsidios, apoyos y ayudas a la población, se deberán sustentar en reglas de operación, las cuales deberán:	
		XII. Obligarse a publicar el padrón de beneficiarios. En el caso de que no cuenten con dicho padrón, deberán manejarse mediante convocatoria abierta, la cual deberá publicarse en la Gaceta y en periódicos de amplia circulación y en las oficinas del gobierno y en ningún caso se podrán etiquetar o predeterminedar.	
		Podrán otorgarse subsidios, apoyos o ayudas a personas físicas o morales individuales, siempre que medie autorización previa del titular de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones o Entidades, en la que se justifique la procedencia del otorgamiento.	
		Los titulares de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades que ejerzan recursos por los conceptos a que se refiere este artículo, deberán crear un padrón único de beneficiarios de los programas sociales cuya ejecución esté a su cargo.	

		Se exceptúa de lo anterior los subsidios, apoyos o ayudas que se otorguen excepcionalmente, a personas físicas o morales siempre que medie autorización previa del titular de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones o Entidades en las que se justifique la procedencia del otorgamiento.	
<b>Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública 14</b>	Fracción XXI y XXII	Al inicio de cada año, los Entes Públicos deberán mantener actualizada, de forma impresa para consulta directa y en los respectivos sitios de Internet, de acuerdo con sus funciones, según corresponda, la información respecto de los temas, documentos y políticas que a continuación se detallan:	Publicación de reglas de operación publicadas el 30 de enero del 2014, Gaceta Oficial para el Distrito Federal, No. 1788
		XXI. Sobre los programas de apoyo o subsidio deberá difundirse el diseño, ejecución, montos asignados y criterios de acceso, así como los padrones de las personas beneficiarias;	
		XXII. Los montos, criterios, convocatorias y listado de personas a quienes, por cualquier motivo, se les entregue o permita usar recursos públicos. Asimismo, cuando la normatividad interna lo establezca, los informes que dichas personas les entreguen sobre el uso y destino de dichos recursos;	
		Esta difusión deberá incluir el padrón de proveedores y contratistas así como los informes de avance sobre las obras o servicios contratados.	
		Los Entes Públicos deberán señalar en sus páginas de Internet los rubros del presente artículo que no le son aplicables.	
		Las Oficinas de Información Pública de los Entes Públicos deberán tener a disposición de las personas interesadas equipo de cómputo, a fin de que éstas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones, las cuáles se expedirán previo pago establecido en el Código Financiero. Del mismo modo,	

		deberán apoyar a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten.	
		Cualquier persona podrá denunciar ante el Instituto, violaciones a las disposiciones contenidas en este artículo. En este caso, se procederá a revisar la denuncia para que, de considerarla procedente, en un plazo no mayor a quince días hábiles, emita una resolución en la que ordene al Ente Público a tomar las medidas que resulten necesarias para garantizar la publicidad de la información.	
		La información a que se refiere este artículo estará disponible de tal forma que facilite su uso y comprensión por las personas, y que permita asegurar su calidad, veracidad, oportunidad y confiabilidad.	

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

**Cuadro III.1.3 Principios de la Política Social incluidos en el Programa de Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez.**

	<b>Principio</b>	<b>Nivel de Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>
1	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.
2	Igualdad	Si	El planteamiento principal del Programa se basa en reconocer y combatir la desigualdad existente entre las madres solas frente a la sociedad.
3	Equidad de género	Si	Otro de los planteamientos fundamentales del programa es buscar la equidad de género, por eso está dirigido al sector que sufre inequidad: madres solas.
4	Equidad social	Si	El Programa tiene como objetivo, reducir y superar la situación que impide el acceso equitativo a bienes sociales.
5	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.

6	Diversidad	Si	El programa distingue como principio primordial, que existe una diversidad de capacidades dentro de la población de la Delegación Benito Juárez.
7	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.
8	Territorialidad	Si	El Programa delimita la ejecución de este programa para la demarcación de la Delegación Benito Juárez.
9	Exigibilidad	Si	El Programa estipula las obligaciones de los servidores públicos responsables de la operación de los programas.
10	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.
11	Transparencia	Si	Las Reglas de Operación, convocatorias y padrones de beneficiarios del Programa son publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
12	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 de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

#### **Cuadro III.1.4. Contribución del Programa al Cumplimiento de los Derechos Sociales**

<b>Normativa</b>	<b>Derechos Sociales</b>	<b>Justificación</b>
<b>Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal</b>	Alimentación	Este programa contribuye al derecho inalienable a una nutrición adecuada, para un desarrollo pleno.
	Salud	Este programa contribuye al derecho a obtener medidas de protección de salud y el bienestar mediante condiciones adecuadas.
	Educación	Este programa contribuye al derecho a una educación que le permita el desarrollo humano.
	Vivienda	Este programa contribuye al derecho a una vivienda que le permita una mejora en las condiciones de existencia
	Empleo	Este programa contribuye al derecho a un empleo que le permita una remuneración

		equitativa y satisfactoria, permitiendo una existencia conforme a la dignidad humana
	Infraestructura Social	Este programa contribuye al derecho a una institución que le brinde el apoyo necesario para la protección social.
<b>Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.</b>	Protección social	Este programa contribuye al derecho a una seguridad social, mediante el esfuerzo y cooperación de organizaciones y recursos del estado.
	Economía popular	Este programa contribuye al derecho como fin el mejoramiento de las condiciones de vida
	Deporte	Este programa contribuye al derecho como fin de prestarles el servicio y obtengan un mejoramiento de esparcimiento
	Promoción de la equidad	Este programa contribuye al derecho bajo la premisa de igualdad ante la sociedad, buscando la inserción a la sociedad, mediante una mejor calidad de vida.
	Cohesión e integración social	Este programa contribuye al derecho buscando un mejoramiento e inclusión dentro del entorno socio-cultural

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

**Cuadro III.1.5. 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	Incluye varios apartados que contemplan la participación, por ejemplo
					los programas sociales.	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	El programa contempla en diversos

					gobierno posicionando entre los vecinos un mensaje sólido de trabajo e integración con los programas delegacionales.	apartados la Participación ciudadana.
Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015	Eje Desarrollo Humano y Cohesión Social	4 y	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 de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### III.2. Árbol del Problema.

El Instituto Nacional de las Mujeres considera “Madres Solas” (Jefas de Familia) 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.

Al respecto, 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, 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 Jefas de Familia 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%), posteriormente las viudas (21.2%), y por último las mujeres divorciadas (11.7%). En ese sentido, 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, es decir, el 53.7% no tiene acceso a seguridad social. Estas cifras dan una lectura de indicadores que confirman la vulnerabilidad de una Jefa de Familia, tales como una baja escolaridad, falta de responsabilidad en la paternidad por parte del padre, condiciones laborales inequitativas, entre otras.

En nuestro país, los cambios sociales y económicos que se han producido en las últimas décadas se han visto reflejados en la familia, y uno de estos cambios es el crecimiento de las rupturas conyugales. 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 (Se refiere a la razón entre la población captada en el censo 2000 y la del censo 2010.) De esta forma se observa que conforme a los resultados de la muestra del Censo de Población y Vivienda 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 (La distribución no da 100% debido al no especificado)

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 mujeres presenta en esta situación; 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, es decir, el 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, mientras que las mujeres separadas y divorciadas concentran sus mayores porcentajes entre los 30 y 49 años, y entre las viudas predominan las mayores de 50 años.

“Las anteriores cifras del 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 en 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.

Dentro de los ocho objetivos de Desarrollo del Milenio contenidos en el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), se encuentra el de promover la igualdad de género y la autonomía de la mujer, lo que se ha convertido en una directriz prioritaria en la política pública de todos los niveles de gobierno, tanto nacionales como internacionales. El tema se vuelve aún más sensible cuando no solo se trata de una mujer, sino de una Jefa de Familia, ya que además de enfrentar la discriminación generada por razón de su sexo, también carga con la responsabilidad de ser el único sustento de una familia, tanto económico como emocional, por lo que se convierte en uno de los grupos más vulnerables en nuestra sociedad.

La discriminación hacia las Jefas de Familia es una construcción social que involucra al sistema de creencias, mitos, valores 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 se ha incrementado considerablemente en 10 años, considerando la misma organización, un 32.2% de familias con esta característica en el año 2012.

De acuerdo a la información obtenida en el Segundo Censo de Población y Vivienda INEGI 2005, respecto a la Delegación Benito Juárez, tenemos que el número de hogares con jefatura femenina fue de 43,962 que equivale a 37% de un total de 117,032 de hogares, sin embargo, en el Censo de Población y Vivienda INEGI 2010, el número ascendió a 51,489, equivalente al 39% del total de 132,563 de hogares en esta demarcación, de las cuales: 67,283 son madres solteras, 16,914 son viudas, 10,773 son divorciadas y 7,553 son separadas; lo cual constituye un total de 102,523 mujeres, habiendo dentro de esos hogares 111,302 hijos vivos.

Debido al notorio aumento de jefaturas femeninas, es prioridad para esta Delegación focalizar esfuerzos para proteger a este sector social, con la finalidad de que mejoren su condición de vida, previendo que las circunstancias y problemáticas de la vida cotidiana no tengan como consecuencia el descuido de los menores, ya sea en su alimentación como en su educación. Por ello, en el año 2013 se implementó el Programa Social denominado “Apoyo a Madres Solas en Estado de Vulnerabilidad”, otorgando un apoyo económico a 700 jefas de familia, teniendo como propósito continuar y aumentar el número de beneficiarias para el ejercicio fiscal 2014, lo cual se cumplió.

**Cuadro III.2.1 Árbol del Problema**

Mala Nutrición	Consumo de sustancias adictivas a temprana edad	Deserción escolar	Consumo de sustancias adictivas a temprana edad	Depresión	Acoso Laboral	.Deserción Escolar	Bajo Desempeño	Mala Nutrición
Problemas de Salud		Pocas oportunidades para acudir a la escuela					Problemas de salud	
Menor tiempo de atención a hijos			Malos tratos físicos y verbales			Desigualdad de ingreso con relación a otros hogares		

<b>Efectos.</b>				
<b>Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez carecen de ingresos suficientes para cubrir las necesidades básicas de su familia.</b>				
<b>Causas.</b>				
Falta de acceso a un empleo digno	Escasa oferta laboral	Falta de acceso a una vida libre de violencia	Bajo nivel educativo	Falta de acceso a la educación
Situación económica desfavorable		Desvalorización de la economía del cuidado	Desigualdad de oportunidades	

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### III.3. Árbol de Objetivos y de Acciones

**Cuadro III.3.1 Árbol de Objetivos**

Disminución de pobreza en cada una de las vertientes de las Jefas de Familia								
Seguimiento y conclusión de estudios			Población segura	Erradicación de consumo de psicotrópicos	Control de enfermedades	Mejor autoestima	Prevención en riesgo de trabajo	Productividad laboral alta
Alimentación adecuada	Mejor atención a los hijos	Óptimo nivel de autoestima	Disminución en violencia e inseguridad	Disminución en tasa de mortandad		Empleo permanente		
Integración familiar		Mejor interacción interpersonal				Ingreso en relación con otros hogares		
<b>Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez aumentan sus ingresos suficientes para cubrir las necesidades básicas de su familia.</b>								
Ingresos suficientes para la manutención del hogar	Mejores condiciones de empleo	Mayor y mejor capacitación para el empleo	Mejor nivel de protección a sus derechos	Acceso a una mejor alimentación	Mejor nivel de educación		Incremento en oportunidades de empleo	
Oportunidades en el campo laboral			Conocimiento de sus derechos		Seguimiento y conclusión de estudios			

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

**Cuadro III.3.2 Árbol de Acciones**

Acceso a un Empleo Digno	Valorización de la economía del ciudadano	Acceso a una vida libre de violencia	Seguimiento y conclusión de estudios	Empleo permanente
Apoyar al incremento de la economía familiar de las Jefas de Familia		Promover acciones complementarias con otros programas de desarrollo social, para mejorar la salud, la educación y la factibilidad de empleo de las jefas de familia.		
Situación económica favorable		Igualdad de Oportunidades		

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### III.4 Resumen Narrativo.

Fin.

El Programa se diseñó con el objetivo, como se indican en sus Reglas de Operación, de “promover y garantizar los derechos económicos, sociales y culturales de las Jefas de Familia mayores de edad, residentes en la Delegación Benito Juárez que no perciban algún apoyo económico de una pareja y tengan hijos menores de edad (recién nacidos hasta 16 años 11 meses); esto a través de la implementación anual de un programa de apoyo económico, con la finalidad de mejorar su condición de vida y proporcionar una mayor seguridad a sus hijos e hijas. Asimismo, fomentar la no discriminación y la autonomía de las jefas de familia.” Misma 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.

Se debe proteger un sector prioritario, quienes requieren la atención y cuidado del gobierno delegacional, para facilitar el acceso de las mismas y de sus hijos a una mejor calidad de vida. Lo anterior a través del cumplimiento del derecho alimentario, la equidad de género, el desarrollo humano, la autonomía de la mujer mediante el ejercicio pleno de sus derechos, mediante la generación de procesos de participación e inclusión social, así como del fomento a la no discriminación hacia las familias con jefatura femenina.

Propósito.

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.

Los resultados directos que se han logrado con el Programa en beneficio de la población objetivo, han sido, entre otros, la reducción de la brecha económica entre las mujeres Jefas de Familia y aquellas que cuentan con una pareja que contribuye al apoyo familiar, así como el fortalecimiento de los derechos humanos de esta población, por medio de procesos de participación e inclusión social.

Lo anterior se debe a que estas mujeres tienen acceso a servicios de salud gracias a un carnet que les da acceso a consultas médicas, así como también se ha logrado que el riesgo en el trabajo y la baja productividad que produce el no contar con los recursos suficientes para el mantenimiento del hogar, se vea reducida. De igual forma, se ha mejorado la autoestima de estas mujeres, ya que han logrado dar seguimiento a sus estudios.

Componentes.

Promover y garantizar los derechos económicos, sociales y alimentarios de las Jefas de Familia en estado de vulnerabilidad, que no tengan el apoyo económico de una pareja, con residencia en la Delegación Benito Juárez, con el objetivo de mejorar su condición de vida y proporcionar una mayor seguridad a sus hijos. Así mismo, se complementa con otros programas de desarrollo social, incluyendo a los tres ámbitos de gobierno, para mejorar la salud, la educación y la factibilidad de empleo de las Jefas de Familia.

A través del apoyo económico que se les brinda a las Jefas de Familia, se fortalece la posición de las mujeres jefas de familia frente a la sociedad en general. De igual forma, el Programa complementa el apoyo económico con el carnet que les proporciona acceso a consultas médicas, así como el acceso a una actividad cultural y/o deportiva dentro de los espacios de la Delegación.

Actividades.

Las actividades a seguir son las siguientes:

Difusión del programa.

Actualización del padrón de beneficiarias

Administración del apoyo económico

Incorporación de beneficiarias

Presupuesto, solicitud y asignación de los recursos del Programa Jefas de Familia

**Cuadro III.4.1. Resumen Narrativo del Programa Social**

Nivel	Objetivo
<b>Fin</b>	Contribuir a disminuir la pobreza de las Jefas de Familia (JF) en la Delegación Benito Juárez, mediante la entrega de un apoyo económico.
<b>Propósito</b>	Jefas de Familia en situación de pobreza, incrementan su ingreso económico
<b>Componentes</b>	Apoyo económico

	Cursos y talleres de desarrollo humano, prevención de violencia contra la mujer, derechos humanos o autoempleo
<b>Actividades</b>	Difusión del programa.
	Actualización del padrón de beneficiarias
	Administración del apoyo económico
	Incorporación de beneficiarias
	Presupuesto, solicitud y asignación de los recursos del Programa Jefas de Familia

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### III.5 Matriz de Indicadores del Programa Social.

Atendiendo a los artículos 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, aplicación de encuestas, mismas que se codificaron en formato Excel, y que posteriormente se presentaron en tablas dinámicas para su posterior interpretación.

De lo anterior se desprende que 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 2014, dentro del apartado 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.

De la misma forma, los mecanismos se utilizaron para obtener un criterio más amplio de la eficacia de este programa, pues nos permiten conocer tanto el cumplimiento de los objetivos determinados, como la percepción de las beneficiarias respecto a éste.

**Cuadro III.5.1. Matriz de Indicadores del Programa Social.**

Nivel de objetivo	Objetivo	Indicador	Formula de Cálculo	Tipo de indicador	Unidad de medida	Medios de verificación	Unidad responsable de la medición
<b>Fin</b>	<b>Contribuir a disminuir la pobreza de las jefas de familia en la Delegación Benito Juárez, mediante la entrega de un apoyo económico</b>	<b>Porcentaje de hogares pobres con JF en la Delegación respecto del total de los hogares con JF</b>	<b>(hogares pobres con JF en la Delegación/ hogares con JF en la Delegación) *100</b>	<b>Eficacia</b>	<b>% de personas beneficiarias</b>	<b>Encuestas a beneficiarias del programa para la evaluación final del mismo</b>	<b>Jefatura de unidad departamental de servicios sociales</b>
<b>Propósito</b>	Jefas de Familia en situación de pobreza,	Porcentaje de JF que perciben mejoría en	( JF perciben mejoría en nivel de vida / JF	Eficacia	Personas beneficiarias% de personas	Participaciones ciudadanas recibidas por el órgano	Jefatura de Unidad Departamental

	incrementan su ingreso económico	aspectos claves del nivel de vida: salud y alimentación	entrevistadas) * 100		beneficiarias	interno de control de la Delegación	de Servicios Sociales
<b>Componentes</b>	Apoyo económico directo a las Jefas de Familia (JF) entregado	Porcentaje de JF que perciben poca o mucha mejoría en sus ingresos con el apoyo económico recibido	( JF perciben mejoría en ingreso por apoyo/ JF entrevistadas) * 100	Eficacia		Padrón de beneficiarias y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
		Porcentaje de JF que perciben poca o mucha mejoría en el consumo de alimentos	( JF perciben mejoría en consumo de alimentos y medicamentos/ JF entrevistadas) * 100	Eficacia			
	Suministro gratuito de cursos y talleres de desarrollo humano, prevención de violencia contra la mujer, derechos humanos o autoempleo	Porcentaje de JF que perciben poca o mucha mejoría en sus condiciones de vida con la entrega de bienes y servicios para ellas y sus hijos.	( JF perciben mejoría entrega de servicios/ JF entrevistadas) * 100				
<b>Actividades</b>	Difusión del programa.	Porcentaje de acciones de promoción y difusión del programa realizado.	( Acciones de promoción y difusión realizadas/ Acciones de promoción y difusión planeadas) * 100 -	Eficacia.	Acciones de promoción	Acciones de promoción	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
	Actualización del padrón de beneficiarias	Porcentaje de apoyos monetarios entregados a beneficiarias que ya no cumplen los requisitos de elegibilidad.	( Apoyos monetarios entregados improcedentemente / Apoyos monetarios entregados) * 100	Eficiencia	Personas beneficiarias	Padrón de beneficiarias y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
	Administración del apoyo económico	Porcentaje de satisfacción con la	( JF satisfechas con entrega	Eficiencia	Personas beneficiarias	Padrón de beneficiarias y el reporte de la	Jefatura de Unidad Departamental

		operación del Programa en lo referente a la entrega del apoyo económico.	apoyo/ JF (entrevistadas) * 100			emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación	de Servicios Sociales
		Porcentaje de JF que han recibido la transferencia mensual. -	( Beneficiarias recibieron apoyo económico/ Beneficiarias programadas para recibir apoyo) * 100	Eficiencia	Personas beneficiarias		
	Incorporación de beneficiarias	Porcentaje de JF incorporadas al padrón de beneficiarias.	- ( JF incorporadas al padrón de beneficiarias/ JF programadas a incorporarse al padrón) * 100	Eficiencia	Personas incorporadas	Padrón de beneficiarias	

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### III.6 Consistencia Interna del Programa Social.

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 Jefas de Familia en estado de vulnerabilidad”. Esto es que el Programa pretende apoyarlas para solventar sus necesidades básicas a través de un apoyo económico.

Los objetivos y estrategias utilizadas en este programa permiten incidir en la solución del problema, sin embargo, dada la complejidad que encierra, no es posible alcanzar a cubrir plenamente todas las necesidades de estas mujeres Jefas de Familia, aunque sí lo logra parcialmente. De esta forma se puede observar que los resultados se encuentran en la misma sintonía que los problemas que se identificaron en el diagnóstico, ya que se ha ayudado a fortalecer a la población objetivo, y por ende, a su entorno social. Del mismo modo se puede decir que a lo largo de la evaluación se ha encontrado que efectivamente existe coherencia entre los objetivos, las estrategias y las metas del programa, aunque aún queda trabajo por hacer, sobre todo en educación, empleo y acceso a la salud para las mujeres.

Lógica Vertical de la Matriz de Indicadores para resultados.

Es preciso señalar que para cada uno de los componentes de la MIR en el programa existe una o un grupo de Actividades que están claramente especificadas, es decir, no existe ambigüedad en su redacción, que se encuentran ordenadas de manera cronológica y son necesarias, es decir, ninguna de las actividades es prescindible para producir los componentes y su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos los componentes, por lo que podemos observar que del 90 al 100% de las Actividades programadas cumplen con todas las características establecidas. Asimismo los componentes señalados en la MIR cumplen con las siguientes características: Son los bienes o servicios que produce el programa, Están redactados como resultados logrados, Son necesarios, es decir, ninguno de los componentes es prescindible para producir el propósito, Su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos el propósito, igualmente este último cuenta con las características de consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes y los supuestos a ese nivel de objetivos, su logro no está controlado por los responsables del programa, es único, es decir,

incluye un solo objetivo, está redactado como una situación alcanzada e incluye la población objetivo. A este tenor el fin de la MIR cuenta con las características necesarias para su integración como son estar claramente especificado, es decir, no existe ambigüedad en su redacción, es un objetivo superior al que el programa contribuye, es decir, no se espera que la ejecución del programa sea suficiente para alcanzar el fin, su logro no está controlado por los responsables del programa, es único, es decir, incluye un solo objetivo por lo que está vinculado con objetivos estratégicos del programa.

### III.7. Análisis de Involucrados del Programa.

Los actores que intervienen en el Programa pueden participar de forma positiva o generar conflictos para su proceso óptimo. Dentro de ellos se encuentra en primer lugar las áreas delegacionales que tienen contacto con algún punto del desarrollo del programa. De ellas se desprende que en principio se ubica el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) que recibe las solicitudes de acceso al programa, así como las quejas. Posteriormente las áreas involucradas adscritas a la Dirección General de Desarrollo Social, quienes conducen prácticamente todo el programa, es decir: 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 proveen de información y propuestas de mejora para el Programa. De esta forma, la retroalimentación entre Delegación y ciudadanos adquiere gran importancia.

**Cuadro III.7.1 Marco de actores involucrados en el Programa.**

Actores/Involucrados		Intereses Particulares	Interés en el Proyecto	Problema percibido	Recurso	Mandato	Poder	Conflicto potencial.
Áreas Delegacionales	Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)	Recibe las solicitudes del CESAC	Recibe solicitudes	Restringe la entrega de Información	Entrega sin restricciones ni tardanza el registro de solicitudes.	Reglas de operación 2014	Bajo	Genera lentitud en el procedimiento
			Recibe quejas o Inconformidades		quejas e inconformidades	Reglas de operación 2014	Medio	
			Remite las solicitudes a la Dirección de Cultura a través de la J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales, de manera pronta	Retrasa entrega de solicitudes	Entrega sin retraso las solicitudes.	Reglas de operación 2014	Bajo	
	Dirección de Cultura	Supervisa la adecuada integración y valoración de cada caso	Integra expedientes	Deja pasar faltas al procedimiento	Supervisa adecuadamente el procedimiento del Programa	Reglas de operación 2014	Alto	Las faltas pueden implicar problemas con la contraloría interna
	Jefatura de Unidad Departamental	Direcciona solicitantes a la J.U.D. de	Propone padrón de Beneficiarios	Puede generar una calificación errónea que	Revisa, propone y asigna beneficiarios	Reglas de operación 2014	Alto	La tardanza en sus responsabilidades

	de Proyectos Sociales y Culturales	Servicios Sociales		no permita que un solicitante obtenga el beneficio que merecería por puntaje.	con riguroso seguimiento a los puntajes asignado. Envía en tiempo y forma la información la Comisión de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales.			retrasa el procedimi ento
			Revisa requisitos y documentació n-			Reglas de operación 2014	Alto	
			Envía información a la Comisión de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales.			Reglas de operación 2014	Alto	
			Asigna beneficiarios			Reglas de operación 2014	Alto	
	Jefatura de Unidad Departame ntal de Servicio Sociales	Aplica Cédula de Característi cas Socioeconó micas.	Asigna puntaje	No cuenta con los recursos humanos necesarios para aplicar las Cédulas a todos los solicitantes en tiempo y forma	Aplica de forma ágil y eficiente las Cédulas Socioeconómic as.	Reglas de operación 2014	Alto	Retrasa los puntajes de las solicitudes
			Envía resultados de Cédulas de Característic as Socioeconómic as a J.U.D. de Proyectos					
			Sociales y Culturales					
					Asigna y envía de manera los puntajes para ser supervisados posteriormente			
	Dirección de Finanzas	Emite los cheques según padrón de beneficiarios.	Entregar el recurso	Genera tardanza en la entrega de apoyos	Emite y entrega los apoyos en tiempo y forma	Reglas de operación 2014	alto	Genera tardanza en la entrega de apoyos.



Ciudadanía	Solicitante/ beneficiario	Realiza solicitud de incorporación al programa.	No cumplir con los requisitos y documentos del Programa.	Cumplir con los requisitos y documentos del Programa.		Reglas de operación 2014	Alto	No agotar de forma adecuada, todas las etapas del procedimiento de acceso al programa.
		Realiza queja o inconformidad			Agotar de forma adecuada, todas las etapas del procedimiento de acceso al programa.	Reglas de operación 2014	Alto	
	Terceros	Realiza queja o inconformidad.		Falta de conocimiento o desinterés en el programa	Interesarse e involucrarse en los temas relacionados y la forma en que se implementan políticas públicas con respecto al tema.	Reglas de operación 2014	Medio	
		Formulan información y propuestas de mejora para el Programa				Reglas de operación 2014	Alto	

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### III.8 Complementariedad o Coincidencia con otros Programas Sociales.

**Cuadro III.8.1**

Programa Social.	Quién lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
“Programa de Atención Integral para Madres Solas Jefas de Familia (PAIMS)”	Gobierno capitalino	Madres Solas Jefas de Familia	Madres Solas Jefas de Familia del Distrito Federal	Apoyo económico	Población objetivo.	Se pretende atender a jefas de familia de la demarcación lo que resulta un esfuerzo por llegar al 100% de la población potencial.

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### III.9. Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo.

**Cuadro III.9.**

Efectos/Plazo	En el problema o derecho social atendido	Social y Cultural	Económicos	Políticos
<b>Corto Plazo</b>	Equidad de género,	La reducción de la desigualdad y el acceso equitativo de	Oportunidad de desarrollo	Mayor inclusión respecto a equidad de género

		las mujeres a las diversas oportunidades de desarrollo		
<b>Mediano Plazo</b>	Fortalecer los derechos humanos de las mujeres jefas de familia	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	Posibilidad de acceso e integración a servicios que antes no tenía pero a mediano y largo plazo, ese acceso tendrá un impacto mayor en la población atendida.	Inclusión y por ende conocimiento de sus derechos humano
<b>Largo Plazo</b>	Promover y garantizar los derechos económicos, sociales y alimentarios	la reducción de la desigualdad y el acceso equitativo de las mujeres a las diversas oportunidades de desarrollo	Para poder mejorar su condición de vida y proporcionar una mayor seguridad.	Inclusión en participación de derechos

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

#### IV. Evaluación de Cobertura y Operación.

##### IV.1. Población Potencial.

La población de Jefas de Familia 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.

	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 Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez, con hijos menores de 16 años 11 meses en edad escolar.

## Población Atendida (Beneficiarios Efectivos)

Las Reglas de Operación del Programa “Apoyo a Jefas de Familia”, tienen como objetivo la entrega de apoyos económicos en dos exhibiciones a 1,600 mujeres que cumplan con todos los requisitos de acceso al programa.

### Beneficiarios Efectivos

El programa contempla como población objetivo a 1,600 madres solas, residentes de la Delegación Benito Juárez, con hijos menores de 0 a 16 años con 11 meses. Esta población objetivo fue cubierta con una sola convocatoria, misma que estuvo abierta durante todo el año. Por lo que permitió observar que la población objetivo había sido demasiada amplia, por lo que se recomienda se baje el número de beneficiarios para tener un mejor control y avance exacto del mismo, permitiéndonos llegar a las jefas de familia que en realidad necesitan el recurso.

Se detectó, con base al padrón de beneficiarias, que las personas que más solicitaron el programa, fueron de las colonias: Portales Norte, San Simón Ticumac, Independencia, Narvarte Oriente, Niños Héroes, Portales Sur, Valle Centro, Narvarte Poniente, Nativitas, Álamos y Santa Cruz Atoyac

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 (PAIMS)”, que el Gobierno del Distrito Federal implementa desde 2009, también se atiende a Jefas de Familia de la demarcación, lo que da como resultado un esfuerzo conjunto por abarcar la mayor cantidad de esta población.

## 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 dos exhibiciones semestrales, y en realidad fueron entregadas en un plazo mayor entre cada ministración, por lo que la última de éstas se realizó a principios de 2015.

Asimismo, se detectó que la difusión del Programa por parte de la Delegación fue tardía e insuficiente, ya que muchas personas no se enteraron de la existencia del Programa, por lo que se tuvo que mantener abierta la convocatoria durante todo el año, dejándola así por tiempo indefinido; lo cual también dificulta la atención a las solicitantes, ya que se excede del periodo de atención destinado para agotar cada etapa del procedimiento.

**Cuadro IV.2.1. Congruencias de la Operación del Programa con su Diseño**

<b>Apartados de las Reglas de Operación 2014</b>	<b>Nivel de Cumplimiento</b>	<b>Justificación</b>
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Satisfactorio	Las dependencias fueron responsables de la ejecución del programa
II. Objetivos y Alcances	Satisfactorio	Cumple tanto con los objetivos generales como particulares, mismos que se alinean con los resultados.
III. Metas Físicas	Satisfactorio	Se cubrió con la población objetivo del programa
IV. Programación Presupuestal	Satisfactorio	El monto asignado fue cubierto por la entrega de apoyos.
		Se encontró un problema en la entrega semestral, aun así se cumplió con la entrega
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Satisfactorio	Se obedeció a lo establecido en ambos casos

VI. Procedimientos de Instrumentación	Satisfactorio	Se llevó a cabo cada uno de los procedimientos conforme a las Reglas de Operación.
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	Satisfactorio	Cada uno de los beneficiarios fueron enterados del procedimiento de queja o inconformidad llevándose a cabo con lo establecido
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	Satisfactorio	Los derechos de los ciudadanos fueron resguardados por la institución dándoles la exacta atención
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Satisfactorio	El área responsable de ejecutar los programas cumplió con cada uno de los lineamientos, cumpliendo con cada uno de los indicadores plasmados, usando la metodología del marco lógico para su integración
X. Formas de Participación Social	No se integro	No aplica
XI. Articulación con otros Programas Sociales	No se integro	No aplica

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### IV.3. Valoración de los Procesos del Programa Social.

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 utilizado 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 los procesos de operación, se describen en las Reglas de Operación como se detalla a continuación:

- 1.- La Delegación Benito Juárez emite la convocatoria mediante su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
  - A través de la publicación en los dos medios de comunicación escrita de mayor circulación en el Distrito Federal.
  - Mediante difusión impresa con carteles en los puntos de mayor afluencia de habitantes de la Delegación.

Como se especificó anteriormente, este Programa contó con una convocatoria, misma que estuvo abierta por tiempo indefinido para poder cubrir con la demanda de población objetivo.

- 2.- El personal del CESAC hizo llegar las solicitudes a la Dirección General de Desarrollo Social para su trámite correspondiente. A su vez, la Dirección General envió 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 la documentación requerida en fotocopias y original únicamente para cotejo. Posteriormente, el personal corrobora que la documentación coincida y cumpla con los requisitos señalados, ya que de no ser así informa a la interesada que no cumple con ellos y cancela la solicitud.

- 4.- La Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, direcciona a la interesada junto 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. De igual forma, 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, que será responsable de convocar a sus integrantes para conocer los resultados del programa.

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 \$9,600,000.00 (Nueve millones seiscientos mil pesos 00/100 m.n.), repartido entre las 1600 beneficiarias del programa; de acuerdo a la suficiencia presupuestal otorgada por la Dirección General de Administración.

#### **IV.4. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios.**

El padrón de beneficiarios se integró bajo la siguiente sistematización: las solicitantes (sin excepción alguna,) acudieron el día y hora asignados, ante la Jefatura Unidad Departamental de Servicios Sociales, con toda la documentación requerida en original y copia (para cotejo), para la aplicación de la cédula de características económicas, obteniendo un puntaje conforme

a la información proporcionada. Si las solicitantes no cumplían con los requisitos señalados se les daba a conocer que su solicitud procedería a ser cancelada, o en caso de integrar toda la documentación y cubrir con los requisitos, se les daba a conocer los lineamientos del programa para ser beneficiarias y/o los casos de cancelación.

Posteriormente, el personal designado por la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales realizó una visita domiciliaria que se estableció con previa cita para corroborar la información proporcionada, excepto en casos que se tenían antecedente de visita en expediente, ya que, en esos casos, el paso a seguir fue realizar posteriores visitas de seguimiento.

Una vez que el expediente se encontró totalmente integrado con los documentos de la solicitante, la cédula de características económicas y la visita, se entregó una ficha de conclusión de trámite, la cual contenía la siguiente información: “Se le informa que su trámite ha sido totalmente concluido, esto no significa que sea usted beneficiaria(o), ya que su expediente quedará sujeto a revisión y validación, debido a lo anterior le pedimos se comunique a partir del día \_\_\_\_\_ hasta el día \_\_\_\_\_ para conocer los resultados al teléfono 54225400 extensión 1118, o acudir personalmente a las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, ubicada en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Planta Baja, Col. Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez, es importante mencionar que de no comunicarse o acudir personalmente en las fechas indicadas, en caso de ser beneficiaria su trámite quedará cancelado por falta de interés”.

La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, elaboró la propuesta del padrón de beneficiarias, la lista de espera y casos desfavorables, la cual se presentó en sesión ordinaria y extraordinaria ante la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales para su validación y aprobación.

La Comisión instruyó a la Secretaria Técnica para verificar y dar seguimiento a las responsabilidades normativas de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, consistentes, principalmente, en publicar el padrón de beneficiarias en la Gaceta Oficial del Distrito Federal (31 de marzo de 2015), 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.

Es así que los datos personales emitidos por los solicitantes son tutelados y resguardados por el sistema de Protección de Datos Personales de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, de conformidad en lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y a la Ley de Protección de Datos Personales del Distrito Federal. Ahora bien, 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 2015.

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 invitarlas a eventos familiares y de temas de interés para la mujer.

#### **IV.5. Mecanismos de Seguimiento 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. Esta información es confiable pero puede contener errores, principalmente debido a errores en la captura de datos, ya que su aplicación, llenado y sistematización de resultados es un proceso humano.

Las preguntas realizadas en cada cuestionario fueron formuladas con el objetivo de obtener la información contenida en la matriz de indicadores, las mismas que nos llevaron a conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios con respecto al diseño, operación y resultado final del programa. Dicho indicador se encuentra concatenado con los objetivos y metas del programa, pues permite saber la percepción de los beneficiarios respecto al programa, asimismo, no permite percibir si es un factor que permite 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 aplicaron dos encuestas. La primera se aplicó bajo la premisa de conocer la opinión de los beneficiarios en cuanto al diseño, operación y trato del personal, así como también 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, mediante lo cual se pretendían obtener propuestas de mejora.

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. En ese sentido es oportuno señalar que basados en la Metodología de Marco Lógico se analiza la existencia y periodicidad de la siguiente manera:

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 contiene toda la información proporcionada por las 1600 beneficiarias durante la entrevista personal y llenado de la Cédula de Características Económicas, hecha por el trabajador social. Los datos con los que se cuentan son: datos personales de la beneficiaria y del menor, características de la vivienda, información económica y de salud.

2.- Las encuestas se encuentran estipuladas en las Reglas de Operación antes citadas, se aplicaron en cada ministración del apoyo, es decir, en dos ocasiones, lo que permitió conocer la percepción del beneficiario antes de tener la primera entrega del apoyo, durante y una vez entregado 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 760 beneficiarias, es decir, aproximadamente el 47.5% del total del padrón, aunque es preciso informar, que en esta primera encuesta dicho padrón no estaba integrado en su totalidad, por lo que sólo contaba con 963 beneficiarias, lo que dio como resultado que la muestra representara el 78.92% aproximadamente del padrón que se tenía en ese momento.

El cuestionario se integró por 20 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 encuesta final se aplicó a 320 beneficiarias. En este momento ya se había integrado el total del padrón, por lo que la muestra representó aproximadamente el 20% del mismo. Esta resultó ser menor a la anterior debido a que ya se había integrado el padrón por las 1600 beneficiarias. Se elaboró con 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 dos 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.

#### IV.6. Avances en las Recomendaciones de la Evaluación Interna 2014.

**Cuadro IV.6.1.**

Plazo	Recomendación o sugerencia	Etapa de incidencia en el programa				Situación al primer trimestre 2015			
		Diseño	Operación	Control	Evaluación	Concluida	En Proceso	No Iniciada	Desechada
<b>Corto Plazo (hasta 6 meses)</b>	Ampliar los recursos humanos para que la operación del programa sea más eficiente.		X					X	

	Aumentar y sustituir los recursos materiales (mobiliario y equipos de cómputo) que se encuentran en mal estado o que ya no es funcional		X					X	
	Incluir las propuestas de mejora en el diseño del programa	X				X			
	Tener una difusión eficaz desde que inicia la convocatoria.		X			X			
	Establecer la duración de la Convocatoria	X					X		
	Realizar encuestas a la ciudadanía en general para obtener una perspectiva externa del programa	X				X			
	Impartir talleres y cursos de autoempleo y desarrollo humano	X					X		

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

## V. Evaluación de Resultados y Satisfacción.

### V.1. Principales Resultados del Programa.

El padrón de beneficiarias se integró por 1600 mujeres, cuyas edades van de 18 a 62 años, con una media de edad de 31 a 40 años, representando el 40% del padrón. El rango de edad 41 a 50 años representó el 28%; mientras que el rango de edad de 18 a 20 años representó el 2%. Por su parte, el rango de edad de 20 a 30 años fue el 24% y de edad de 51 a 62 años ocupan el 5% del universo.

En este tenor es importante señalar que al realizar el análisis de los resultados de la matriz de indicadores del programa social, podemos observar que 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 relacionados 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 beneficiaria, 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; A pesar de que se puede establecer que es información confiable, es importante señalar una vez más que puede contener errores debido a causas humanas por las razones anteriormente explicadas.

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 encadenado a los objetivos y metas del Programa, pues permite conocer la percepción de las beneficiarias respecto al programa. Asimismo, permite elaborar dos correlaciones: la primera, si es un factor que permite mejorar las condiciones de vida de cada beneficiario; y la segunda conocer las deficiencias del programa para poder obtener puntos de mejora.

Durante el proceso, se observó para la evaluación de este Programa, en una primera etapa, la opinión de las beneficiarias en cuanto al diseño, operación y trato del personal. Posteriormente, en una segunda etapa, la opinión de las beneficiarias en cuanto al cumplimiento de objetivos de programa, es decir, conocer si este apoyo modifica en algún aspecto su vida. El resultado que se obtuvo en ambas etapas fueron propuestas de mejora.

Asimismo es importante correlacionar la matriz de indicadores con los resultados obtenidos:

Fin:

Se dio cumplimiento a las metas del programa de acuerdo al objetivo, el cual es contribuir a mejorar la calidad de vida de las beneficiarias. Las encuestas realizadas para la formación de la matriz de indicadores se cubrió en un 50.22% respecto al número de hogares en estado de vulnerabilidad con jefas de familia entre el número de hogares que se sostienen por luna jefa de familia en la delegación Benito Juárez.  $(51,489/102,523*100)$

Propósito:

Se dio cumplimiento a las metas del Programa, de acuerdo al propósito que es incrementar el ingreso económico de las beneficiarias. Por medio de las encuestas realizadas para la formación de la matriz de indicadores, se cubrió en un 87.5% respecto al número de jefas de familia que perciben una mejoría en nivel de vida entre las beneficiarias entrevistadas.  $(281/320*100)$

Componentes:

Se dio cumplimiento a las metas del programa, de acuerdo al componente, el cual es el apoyo entregado directamente a las jefas de familia, de acuerdo a las encuestas realizadas para la formación de la matriz de indicadores se cubrió en un 43.61% respecto al número de jefas de familia que perciben poca o mucha mejoría en nivel de vida entre las beneficiarias entrevistadas.  $(471/1080*100)$

Asimismo es preciso integrar el porcentaje de jefas de familia que perciben poca o mucha mejoría en el consumo de alimentos entre las beneficiarias encuestadas, el cual corresponde al 55.31%.  $(177/320*100)$  y respecto al suministro gratuito de cursos y talleres de desarrollo humano, prevención de violencia contra la mujer, derechos humanos o autoempleo el 43.6% que perciben poca o mucha mejoría en sus condiciones de vida con la entrega de bienes y servicios para ellas y sus hijos

Actividades:

Se dio cumplimiento a las metas del programa, de acuerdo a las actividades como son:

1. Difusión del programa el cual corresponde al número de acciones de promoción y difusión del programa realizado el cual se dio al 100%, ya que se llevaron a cabo las acciones planeadas de la manera en las que se tenían programadas.  $(7/7*100)$

2. Actualización del padrón de beneficiarias conforme al programa mismo y las reglas de operación de este, se puede observar que la finalidad de este programa es otorgar un apoyo económico anual el cual requiere que cada año sea integrado llevándose a cabo el proceso de integración al iniciar por lo que se descarta errores de integración (0/1600\*100)
3. Administración del apoyo económico, mismo que mide el nivel de satisfacción con la operación del Programa en lo que refiere el programa a un nivel del 56.7% de satisfacción esto conforme a las beneficiarias que encuentran un nivel de satisfacción entre las encuestadas. (613/1080\*100)
4. Incorporación de Beneficiarias el cual se integra por 1600 beneficiarias mismas que se encontraban programadas cumpliendo con el 100% de la meta física. (1600/1600\*100)
5. Presupuesto, solicitud y asignación de los recursos del Programa Jefas de Familia fue de 9, 600,000.00 (NUEVE MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N) y el presupuesto ejercido es de 9, 600,000.00 (NUEVE MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N), por lo que el porcentaje de avance presupuestal es de 100%.

**Cuadro V.1.1**

<b>Nivel de Objetivo</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Fórmula de Cálculo</b>	<b>Tipo de Indicador</b>	<b>Unidad de Medida</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Unidad Responsable de la Medición</b>
<b>Fin</b>	Contribuir a disminuir la pobreza de las Jefas de Familia (JF) en la Delegación Benito Juárez, mediante la entrega de un apoyo económico.	Porcentaje de hogares pobres con JF en la Delegación respecto del total de los hogares con JF.	( Hogares pobres con JF en la Delegación/Hogares con JF en La Delegación ) * 100	Eficacia	50.22%	Encuestas a beneficiarias del programa para la Evaluación final del mismo	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
<b>Propósito</b>	Jefas de Familia en situación de pobreza, incrementan su ingreso económico	Porcentaje de JF que perciben mejoría en aspectos claves del nivel de vida: salud y alimentación.	( JF perciben mejoría en nivel de vida / JF entrevistadas ) * 100	Eficacia	87.5%	Participaciones ciudadanas recibidas por el órgano interno de control de la Delegación	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
<b>Componentes</b>	Apoyo económico directo a las Jefas de Familia (JF) entregado	Porcentaje de JF que perciben poca o mucha mejoría en sus ingresos con el apoyo económico recibido.	( JF perciben mejoría en ingreso por apoyo/ JF entrevistadas ) * 100	Eficacia	43.61%	Padrón de beneficiarias y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación.	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
		Porcentaje de JF que perciben poca o mucha mejoría en el consumo de alimentos.	( JF perciben mejoría en consumo de alimentos y medicamentos/ JF entrevistadas ) * 100	Eficacia	55.31%.		

	Suministro gratuito de cursos y talleres de desarrollo humano, prevención de violencia contra la mujer, derechos humanos o autoempleo	Porcentaje de JF que perciben poca o mucha mejoría en sus condiciones de vida con la entrega de bienes y servicios para ellas y sus hijos.	( JF perciben mejoría entrega de servicios/ JF entrevistadas) * 100		43.6%		
<b>Actividades</b>	Difusión del programa.	Porcentaje de acciones de promoción y difusión del programa realizado.	( Acciones de promoción y difusión realizadas/ Acciones de promoción y difusión planeadas) * 100 -	Eficacia.	100%	Acciones de promoción	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
	Actualización del padrón de beneficiarias	Porcentaje de apoyos monetarios entregados a beneficiarias que ya no cumplen los requisitos de elegibilidad.	( Apoyos monetarios entregados improcedentemente / Apoyos monetarios entregados) * 100	Eficiencia	0%	Padrón de beneficiarias y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
	Administración del apoyo económico	Porcentaje de satisfacción con la operación del Programa en lo referente a la entrega del apoyo económico.	( JF satisfechas con entrega apoyo/ JF entrevistadas) * 100	Eficiencia	56.7%	Padrón de beneficiarias y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
		Porcentaje de JF que han recibido la transferencia mensual.	( Beneficiarias recibieron apoyo económico/ Beneficiarias programadas para recibir apoyo) * 100	Eficiencia	100%		

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

## V.2. Percepción de las Personas Beneficiarias

De 1600 Jefas de Familia beneficiadas se tomó una muestra de 1080 mujeres del padrón de beneficiarias de este Programa, para la realización dos encuestas, mismas que siguieron las siguientes categorías de análisis:

La primera encuesta se aplicó a 760 beneficiarias (47.5%); y la segunda encuesta se aplicó a 320 beneficiarias (20%).

Los reactivos que se incluyeron en cada encuesta fueron los siguientes:

Primera encuesta.

Indique por favor de qué programa es usted beneficiario (en caso de ser padre o tutor la información a proporcionar será de beneficiario)

Indique su género por favor

Indique su edad

Medio por el cual se enteró de la convocatoria

¿Se enfrentó con algún problema para ingresar su solicitud?

¿A cuál problema se enfrentó?

¿Tuvo algún problema con su Trabajador(a) Social al momento de realizar la entrevista o en la visita domiciliaria?

¿Cuál problema tuvo con el personal?

¿Ha ingresado alguna queja con relación al programa?

¿Cuál queja a realizado?

Marque con una "X" si conoce o no la siguiente información:

Monto total que recibirá

Número de entregas en las que se le proporcionará el apoyo

Fechas de entrega

¿Considera suficiente el apoyo que el programa proporciona?

¿Por qué?

¿Cuánto tiempo pasó desde que realizó la solicitud de ingreso al programa hasta que recibió el primer apoyo?

¿Qué propuestas de mejora puede proporcionar para la atención o para su programa?

Indique qué calificación le otorgaría a: (en una escala de Muy mal, Mal, Regular, Bien y Excelente)

La difusión del programa social

La atención por parte del personal de CESAC

La atención por parte del personal de trabajo social que realiza las entrevistas y aplica la Cédula de Características Socioeconómicas

La atención del personal directivo de la Delegación

La atención por parte del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación

Segunda encuesta.

Indique por favor de qué programa es usted beneficiario (en caso de ser padre o tutor la información a proporcionar será de beneficiario)

Indique su género por favor

Indique su edad

Indique qué calificación le otorgaría a: (en una escala de Muy mal, Mal, Regular, Bien y Excelente)

La difusión del programa social

La atención por parte del personal de CESAC

La atención por parte del personal de trabajo social que realiza las entrevistas y aplica la Cédula de Características Socioeconómicas

La atención del personal directivo de la Delegación

La atención por parte del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación (Finanzas)

¿Cuánto tiempo pasó desde que recibió el primer apoyo del programa hasta el día de hoy?

¿Conoce el monto total que recibirá?

¿Considera suficiente el apoyo que el programa proporciona?

¿Por qué?

Además de usted, señale quienes se benefician con el apoyo: (padres, hijos, abuelos, otro-especifique)

¿En qué utilizó el recurso económico proporcionado por el Programa Social?

¿Considera que el Programa Social del cual es usted beneficiario (a) ha sido un factor de cambio en su forma de vida?

¿Por qué?

En el año 2013 ¿Recibió apoyo económico de algún Programa Social?

De qué Programa?

¿Para el 2015, solicitará nuevamente su incorporación al Programa Social del cual es beneficiario (a)?

¿Por qué?

¿Qué propuesta de mejora puede proponer para la atención o para el Programa?

Los primeros reactivos acerca de los datos de la beneficiaria, se puede establecer que son proporcionales a los obtenidos en la base de datos.

En el siguiente cuadro se puede apreciar que el rango de edad que se ve más favorecido con el Programa es de 30 a 49 años

de edad, ya que la media obtenida en las dos encuestas aplicadas a las jefas de familia es del 62%, y en 2° lugar el rango de edad de 18 a 29 años de edad con una media del 16% de las beneficiarias del Programa Social. Cabe mencionar que en la 1ª encuesta un 17% de las encuestadas no supieron o no contestaron y en la 2ª encuesta nadie optó por esta respuesta.

**Cuadro V.2.1 Edad de las beneficiarias**

Rango de Edad	Total 1ª encuesta	Porcentaje total 1ª encuesta	Total 1ª encuesta	Porcentaje total 1ª encuesta
De 1 a 17 años	0	0%	1	0%
De 18 a 29 años	131	17%	49	15%
De 30 a 49 años	452	59%	212	66%
De 50 a 69 años	46	6%	26	8%
Mayor de 70 años	0	0%	32	10%
No sabe o no contestó	131	17%	0	0%
Total general	760	100%	320	100%

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

La Delegación Benito Juárez emite la convocatoria mediante su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, en los dos diarios de mayor circulación en el Distrito Federal y mediante difusión impresa de carteles en los puntos con mayor afluencia de población delegacional, así como en la página oficial de la Delegación.

Servicios sociales

Con respecto a la difusión, las encuestadas respondieron indicando que se enteraron del Programa a través de los medios que se señalan en la siguiente tabla, donde se puede observar que la mayoría manifestaron haberse enterado principalmente por la publicidad emitida por la Delegación con un 51% y el 23% por un vecino o familiar.

**Cuadro V.2.2. Difusión del programa**

Medios	Total	Porcentaje total
Gaceta Oficial del Distrito Federal	32	4%
Portal Oficial de la Delegación	52	7%
Redes Sociales	19	3%
Mantas	277	36%
Carteles o Volantes	113	15%
Oficinas Delegacionales	94	12%
Familiar o Vecino	173	23%
No sabe o no contestó	0	0%
Total general	760	100%

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Como las Reglas de Operación lo indican “La solicitud sólo la podrán tramitar las Jefas de Familia, quienes deberán acudir personalmente al Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) a presentar su solicitud de ingreso al Programa “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez”, mediante escrito libre dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social y deberán contar con las siguientes características:

- Que en su domicilio no cohabite su pareja.
- Que sean de escasos recursos.
- Que tengan hijos y/o hijas menores, ya sean recién nacidos hasta 16 años 11 meses cumplidos, inscritos en una escuela o institución educativa cuando tengan edad de 3 años en adelante”.

Los resultados de la encuesta reflejan que solo el 2% de las beneficiarias tuvieron alguna dificultad para el ingreso de solicitud a este programa.

**Cuadro V.2.3. Dificultad para ingresar solicitud**

Problemas para ingresar solicitud	Total	Porcentaje total
Sí	17	2%
No	743	98%
Total general	760	100%

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

El personal designado por la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales realiza una visita domiciliaria que se hace con previa cita para corroborar la información proporcionada; en referencia a algún problema de la beneficiaria con el trabajador(a) social al momento de realizar la visita domiciliaria, se puede observar que 754 de las encuestadas manifestaron que no tuvieron ningún problema.

**Cuadro V.2.4. Problema con Trabajador Social en visita domiciliaria**

Algún problema con Trabajador(a)	Total	Porcentaje total
Sí	5	1%
No	754	99%
No sabe o no contestó	1	0%
Total general	760	100%

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Únicamente 3 de las 760 personas encuestadas, han ingresado una queja con referencia al Programa Social, sin embargo, no manifestaron el motivo, como se refleja en el siguiente cuadro:

**Cuadro V.2.5. Ingreso de quejas al programa**

Ha ingresado alguna queja en relación al Programa	Total	Porcentaje total
Sí	3	1%
No	755	99%
No sabe o no contestó	2	0%
Total general	760	100%

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

En la primera encuesta se solicitó a las encuestadas que marcaran si conocían o no el monto total que recibirían, el número de entregas en las que se les proporcionaría el apoyo y las fechas de entrega. Los resultados reflejaron que solo el 16% conoce toda la información del Programa Social; 24% de las beneficiarias tienen información incompleta y el 50% de las encuestadas desconocen información específica del apoyo económico brindado. De acuerdo a los resultados, se debe fortalecer la distribución de dicha información al momento de ingresar a las beneficiarias al programa.

Por otra parte en lo referente a si ellas consideran que el apoyo otorgado es suficiente o no, de acuerdo a los resultados obtenidos, se tiene que el 56% de las encuestadas "Sí" consideran suficiente el beneficio otorgado por el Programa Social, el 30% "No" están satisfechas y el 14% "No sabe o No Contestó".

**Cuadro V.2.6. Considera suficiente el apoyo que el programa proporciona**

Respuestas	Total	Porcentaje total
Si	429	56%
No	226	30%

No sabe o no contestó	105	14%
Total general	760	100%

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Las siguientes tablas muestran los resultados que se obtuvieron respecto a la difusión del Programa, la atención por parte del personal del CESAC, del área de Trabajo Social en entrevistas y visitas domiciliarias, así como la calificación asignada al personal directivo y a los funcionarios que entregan el apoyo.

La difusión es por medio de la publicación en dos medios de comunicación escrita de mayor circulación en el Distrito Federal., impresa, con carteles, mantas, en puntos de mayor afluencia poblacional delegacional, en los sitios Web ([www.delegacionbenitojuarez.gob.mx](http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx)) y redes sociales.

Podemos observar que en la primera encuesta el 84% califican la difusión entre bien y excelente y, en la segunda encuesta, se observa que ha aumentado el porcentaje en donde califican a la difusión como “Excelente” y “Bien” con el 87% de satisfacción. En ese sentido, en la siguiente tabla se hace un comparativo entre las dos encuestas elaboradas.

**Cuadro V.2.7. Calificación de la Difusión del programa social**

Respuestas	Total 1ª encuesta	Porcentaje total 1ª encuesta	Total 2ª encuesta	Porcentaje total 2ª encuesta
Muy mal	9	1%	1	0%
Mal	7	1%	2	1%
Regular	81	11%	25	8%
Bien	449	59%	153	48%
Excelente	192	25%	126	39%
No sabe o no contestó	22	3%	13	4%
Total general	760	100%	320	100%

Fuente: Primera y Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

El Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), es quien recibe la solicitud de ingreso al Programa y envía a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales y hace de conocimiento a la Dirección General de Desarrollo Social.

Con respecto a la calificación otorgada al personal del CESAC, percibimos que las calificaciones en la primera encuesta, oscilan entre el 50% de bien y el 42% de excelente. Sin embargo, en la segunda encuesta ha disminuido el porcentaje de personas que califican como “Bien” al personal, con un 35%, mientras que aumentó el porcentaje de beneficiarias que lo califican como “Excelente” en un 60%.

**Cuadro V.2.8. Calificación de la atención por parte del personal de CESAC**

Respuestas	Total 1ª encuesta	Porcentaje total 1ª encuesta	Total 2ª encuesta	Porcentaje total 2ª encuesta
Muy mal	6	1%	1	0%
Mal	2	0%	0	0%
Regular	35	5%	8	3%
Bien	377	50%	111	35%
Excelente	320	42%	191	60%
No sabe o no contestó	20	3%	9	3%
Total general	760	100%	320	100%

Fuente: Primera y Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, asigna fecha y hora a las interesadas, aplica las cédulas de características económicas, realiza las visitas domiciliarias.

Sobre la calificación asignada al personal de Trabajo Social, en la primera encuesta el 54% de las beneficiadas otorgaron una calificación de “Excelente”, mientras que el 39% calificó la atención como “Buena”. Del mismo modo, se puede observar que en la segunda encuesta el 97% de las Jefas de Familia encuestadas, están muy satisfechas por el servicio otorgado a cargo de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales.

**Cuadro V.2.9. Calificación de la atención por parte del personal de Trabajo Social**

Respuestas	Total 1ª encuesta	Porcentaje total 1ª encuesta	Total 2ª encuesta	Porcentaje total 2ª encuesta
Muy mal	6	1%	1	0%
Mal	2	0%	1	0%
Regular	27	4%	4	1%
Bien	300	39%	92	29%
Excelente	410	54%	217	68%
No sabe o no contestó	15	2%	5	2%
Total general	760	100%	320	100%

Fuente: Primera y Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Cabe mencionar que las beneficiarias no mantienen contacto con el personal directivo, sin embargo, es primordial conocer cómo son percibidos por la población. Se puede apreciar que tanto en la primera encuesta como en la segunda, las beneficiarias del programa respondieron que la atención proporcionada por parte del personal directivo de la Delegación, había sido “Excelente” y “Bien”, es decir, el 90%.

**Cuadro V.2.10. Calificación de la atención por parte del personal directivo de la Delegación**

Respuestas	Total 1ª encuesta	Porcentaje total 1ª encuesta	Total 2ª encuesta	Porcentaje total 2ª encuesta
Muy mal	6	1%	1	0%
Mal	1	0%	3	1%
Regular	41	5%	15	5%
Bien	395	52%	131	41%
Excelente	292	38%	160	50%
No sabe o no contestó	25	3%	10	3%
Total general	760	100%	320	100%

Fuente: Primera y Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

La Dirección General de Administración (Finanzas), emite las transacciones económicas correspondientes de acuerdo al padrón de beneficiarias.

A continuación, en respuesta al reactivo en el cual se les solicitó a las encuestadas que calificaran la atención brindada por del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación, se observa que en la segunda encuesta se incrementa un 6% la calificación de “Excelente”. Al contemplar los totales de ambas encuestas, podemos interpretar que las Jefas de Familia están satisfechas con la atención que se les proporcionó.

**Cuadro V.2.11. Calificación de la atención por parte del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación**

Respuestas	Total 1ª encuesta	Porcentaje total 1ª encuesta	Total 2ª encuesta	Porcentaje total 2ª encuesta
Muy mal	5	1%	4	1%
Mal	3	0%	10	3%
Regular	46	6%	23	7%
Bien	384	51%	137	43%



Excelente	289	38%	142	44%
No sabe o no contestó	33	4%	4	1%
Total general	760	100%	320	100%

Fuente: Primera y Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

A continuación, los resultados obtenidos demuestran que la mayoría de las encuestadas recibieron la segunda parte del apoyo de 4 a 8 meses después de haber recibido la primera, por lo que es necesario trabajar en ese sentido, pues es importante cumplir cabalmente con los tiempos de suministración, tal y como lo establecen las Reglas de Operación.

**Cuadro V.2.12 Tiempo entre ministraciones.**

Tiempo entre el 1er apoyo y el 2°	Total	Porcentaje
De 0 a 2 meses	29	9%
De 2 a 4 meses	78	24%
De 4 a 6 meses	135	42%
De 6 a 8 meses	43	13%
Mayor de 8 meses	12	4%
No sabe o no contestó	23	7%
Total General	320	100%

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la 2ª encuesta aplicada a las beneficiarias, se puede percibir que el 78% de ellas conocen la cantidad total que recibirán del Programa “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez”, sin embargo, es necesario brindar una información clara y precisa al inicio del programa para disminuir el 22% que corresponde al reactivo “No Sabe o No Contestó”.

**Cuadro V.2.13. Conocimiento del Monto**

Conocimiento del monto total a recibir	Total	Porcentaje
Si	250	78%
No	64	20%
No sabe o no contestó	6	2%
Total General	320	100%

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

A través de la encuesta queda claro que el 60% de los encuestados considera que es suficiente el apoyo que se brinda con el Programa. Por otra parte, el 36% menciona que no es suficiente. Cabe señalar que el 95% de las beneficiarias contemplan volver a solicitar el apoyo para el 2015.

**Cuadro V.2.14. Suficiente el apoyo.**

Es suficiente el Apoyo del Programa	Total	Porcentaje
Si	190	60%
No	116	36%
No sabe o no contestó	14	4%
Total General	320	100%

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Las mujeres encuestadas informan que el apoyo recibido beneficia en un 85% a sus hijas e hijos. En ese sentido, se cumple el eje central del Programa, ya que se encuentra dirigido directamente a apoyar a Jefas de Familia que no perciban algún apoyo económico de una pareja y tengan hijos menores de edad.

**Cuadro V.2.15. Tercero beneficiado**

Quiénes se benefician con el apoyo	Total	Porcentaje
Padres	7	2%
Hijos	271	85%
Abuelos	0	0%
Otros	3	1%
No sabe o no contestó	39	12%
Total General	320	100%

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

A la pregunta, ¿Considera que el Programa Social del cual es usted beneficiario (a) ha sido un factor de cambio en su forma de vida? El 88% de las Jefas de Familia manifestó que “Sí” ha sido un factor e cambio, mientras que el 11% se declaró de forma negativa.

**Cuadro V.2.16. Factor de cambio**

Ha sido un factor de cambio en su forma de vida	Total	Porcentaje
Si	281	88%
No	34	11%
No sabe o no contestó	5	2%
Total General	320	100%

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Cabe señalar que el 22% de las beneficiarias encuestadas, ya han sido favorecidas con algún programa social durante el año de 2013, y 74% de ellas se vieron favorecidas en el 2014 al ingresar su solicitud al Programa “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez”.

**Cuadro V.2.17. Anteriores apoyos económicos**

Recibió apoyo económico de algún Programa Social en el 2013	Total	Porcentaje
Si	70	22%
No	238	74%
No sabe o no contestó	12	4%
Total General	320	100%

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Asimismo se les preguntó si solicitarían nuevamente su incorporación al Programa Social del cual es beneficiario (a) para el dos mil quince, lo que arrojó como resultado que el 95% de las encuestadas, al recibir su segunda ministración, manifestara que sí seguiría solicitándolo. En ese sentido, el 1.56% dijo que no volvería a solicitar el apoyo, y el 3.4% “No respondió”.

**Cuadro V.2.18. Solicitará nuevamente el apoyo**

¿Para el 2015, solicitará nuevamente su incorporación al Programa Social del cual es beneficiario (a)?	Total	Porcentaje
Si	304	95%
No	5	1.56%
No respondió	11	3.4%

V.3. FODA del Programa Social.

Cuadro V.3.1.

Objetivo Central del Proyecto					Fortalezas (Internas)	Debilidades (Internas)
					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 convocatoria tuvo una temporalidad indefinida, 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

					Potencialidades	Desafíos
Oportunidades (Externas)	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.	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.	1. Mediante las solicitudes atendidas podemos hacer mejoras al programa mediante las propuestas que los ciudadanos nos realicen, bajo sus observaciones. 2. que de las solicitudes atendidas podemos detectar los lugares en los que hace falta dar más atención para hacer más difusión o donde podemos ver que se encuentra más necesidad dentro de la sociedad. 3. Al tener más recursos materiales podemos realizar más difusión y cubrir con la meta establecida.	1. Aumentar los recursos materiales y humanos para agilizar el proceso. 2. Dar seguimiento de los padrones de beneficiarios para observar en que límites territoriales tienen una mayor necesidad o vulnerabilidad, para futuros programas. 3. Establecer un número menor de Beneficiarias para una mejor atención y cubrir con las necesidades de la delegación.
					Riegos	Limitaciones
Amenazas (Externas)		No se autorice el presupuesto necesario para poder	No se cuenten con recursos humanos y materiales		1. No poder Agilizar los trámites, derivado a falta de personal.	1. Capacitar al personal, para poder agilizar los trámites en un menor tiempo.
		aumentar la cobertura del Programa.	suficientes para poder ejecutar el programa de manera eficiente.		2. No poder cubrir las necesidades de los ciudadanos que viven en la Delegación Benito Juárez	2. Disminuir el número de beneficiarios para que se entregue el apoyo a las personas que en realidad se encuentren en estado de vulnerabilidad.

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

## VI. Conclusiones y Recomendaciones.

### VI.1. Conclusiones de la Evaluación Interna.

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 jefas de familia”, 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 solo integrar aquellas jefas de familia que se encuentren en el supuesto de no ser casadas pues se corre el riesgo de que las solicitantes nos proporcionen datos falsos, argumentando que no cuentan con el apoyo de una pareja hecho que no es realidad.

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. Asimismo es pertinente señalar que las entregas de las ministraciones deben ser más precisa y que cumplan en entregarse por lómenos de manera semestral, aun cuando las beneficiarias recomiendan que sean pagos menores pero constantes en periodos cortos, para que puedan administrar de manera más efectiva el recurso otorgado.

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 encuestadas aportaron 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.

### VI.2. Estrategias de Mejora.

**Cuadro VI.2.1.**

<b>Elementos de Matriz FODA retomados</b>	<b>Estrategias de mejora propuestas</b>	<b>Etapas de implementación dentro del programa social</b>	<b>Efecto</b>
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.	Implementar capacitación al personal del área de atención, así como mejorar el recurso material con el que se cuenta	Operación	Pro-actividad del programa
Se requiere mayor difusión del Programa desde que inicie la convocatoria.	Detectar por medio del padrón de beneficiarias las zonas territoriales que tienen una mayor vulnerabilidad para las jefas de familia	Operación	Focalización del sector prioritario para la implementación de programas sociales
No se entrega el recurso de acuerdo a las ministraciones señaladas en las Reglas de Operación.	Entregar el recurso en tiempo y forma mediante la adecuada comunicación entre las áreas que operan el programa, así como el área que realiza la entrega de los apoyos	Operación	Cumplir con el objetivo de proteger al sector vulnerable de la delegación
La convocatoria tuvo una temporalidad indefinida, en	Bajo el seguimiento del padrón de beneficiarias realizar mayor	Diseño y operación	Atención a la población objetivo

consideración al número de población objetivo.	difusión del programa en las unidades territoriales en donde se detectó mayor rezago económico		
En la convocatoria la difusión no fue la adecuada para que se enteraran todas las mujeres que cubren el perfil requerido.	En base al padrón se detecta las colonias que tuvieron menos demanda y se puede difundir el programa en éstas.	Operación y control	Mayor difusión e integración de padrón más precisa
El personal de las áreas que tiene contacto directo con la ciudadanía no les brinde un trato digno a todos los ciudadanos.	Capacitar a los servidores públicos para tener un mejor trato con el ciudadano	Control y operación	Mejor trato al ciudadano que busca obtener un apoyo y un acercamiento directo con la delegación
No se autorice el presupuesto necesario para poder continuar la cobertura del Programa.	Delimitar a la población objetivo, para que el programa social se enfoque a la población en estado de vulnerabilidad.	Diseño	Facilitar la entrega del recurso
No se cuenten con recursos humanos y materiales suficientes para poder ejecutar el programa de manera eficiente.	Contratar más personal	Diseño	Mejorar la operación del programa

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### VI.3. Cronograma de Instrumentación.

**Cuadro VI.3.1**

Estrategia de mejora	Plazo (corto, mediano y largo plazo)	Área (s) de instrumentación	Área(s) de seguimiento
Implementar capacitación al personal del área de atención, así como mejorar el recurso material con el que se cuenta	Corto	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social
Detectar por medio del padrón de beneficiarias las zonas territoriales que tienen una mayor vulnerabilidad para las jefas de familia	Mediano	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social
Entregar el recurso en tiempo y forma mediante la adecuada comunicación entre las áreas que operan el programa, así como el área que realiza la entrega de los apoyos	Largo	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social
Bajo el seguimiento del padrón de beneficiarias realizar mayor difusión del programa en las unidades territoriales en donde se detectó mayor rezago económico	Mediano	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social
En base al padrón se detecta las colonias que tuvieron menos demanda y se puede difundir el programa en éstas.	Mediano	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social
Capacitar a los servidores públicos para tener un mejor	Corto	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos

trato con el ciudadano		Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social
Disminuir el número de beneficiarias	Corto	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social
Disminuir el número de beneficiarias	Corto	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

## VII. Referencia Documental.

- Revista “Amicus Curiae” de la Facultad de Derecho de la UNAM, en su publicación “Límites y alcances de las madres solas”.
- Fajetti, 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. (2014), publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Bases de datos de las beneficiarias.
- Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2014).
- Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2014).
- 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. Publicada en julio de 2014.

## **REPORTE DE EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA “APOYO A ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN BÁSICA DE ESCUELAS PÚBLICAS”, DEL EJERCICIO FISCAL 2014 DE LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ.**

### Índice

#### I. Introducción.

#### II. Metodología de la evaluación interna 2015.

##### II.I. Descripción del objeto de evaluación

##### II.II. Área encargada de la evaluación.

##### II.III. Metodología de la evaluación.

II.IV. Fuentes de información.

III. Evaluación del Diseño del Programa.

III.I. Consistencia Normativa y Alineación con la política Social del Distrito Federal.

III.II. Árbol del Problema.

III.III. Árbol de Objetivos y de Acciones

III.IV. Resumen Narrativo.

III.V. Matriz de Indicadores del Programa Social.

III.VI. Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical)

III.VII. Análisis de Involucrados del Programa.

III.VIII. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas Sociales.

III.IX. Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo.

IV. Evaluación de Cobertura y Operación.

IV.I. Cobertura del Programa Social.

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

IV.III. Valoración de los Procesos del Programa Social.

IV.IV. Seguimiento del Padrón de Beneficiarias (os) o Derechohabientes.

IV.V. Mecanismos de Seguimiento de Indicadores.

IV.VI. Avances en las Recomendaciones de la Evaluación Interna 2014.

V. Evaluación de Resultados y Satisfacción.

V.I. Principales Resultados del Programa.

V.II. Percepción de las personas Beneficiarias (os) o Derechohabientes.

V.III. FODA del Programa Social.

VI. Conclusiones y Recomendaciones.

VI.I. Conclusiones de la Evaluación Interna.

VI.II. Estrategias de Mejora.

VI.III. Cronograma de Instrumentación.

VII. Referencias Documentales.

## **I. Introducción.**

La evaluación tiene como objetivos claros y específicos realizar mejoras a cada uno de los programas sociales, implementando políticas transversales a partir del funcionamiento coordinado de las dependencias públicas. Asimismo, establecer estándares de medición y valoración 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 los ciudadanos. Motivo por cual se destaca el Área de Oportunidad, Planeación, Evaluación y Presupuesto Basado en Resultados, cuyo Objetivo es plantear la consolidación de la evaluación y sus resultados como instrumento de la gestión pública de la Ciudad de México, teniendo como metas el implementar mecanismos para robustecer y sistematizar las acciones de monitoreo y evaluación de los programas y políticas del gobierno.

En consecuencia, 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.

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 tiene por propósito su revisión y calificación de las propias instituciones responsables del diseño e implementación de las políticas y programas para realizar un ejercicio de retroalimentación sobre los procesos de planeación, diseño, y los alcances de cada uno 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 cada una de las Delegaciones, para poder tener como 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 cinco 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.

Ahora bien los resultados de la evaluación realizada al programa social “Apoyo a Estudiantes de Primaria y Secundaria de Escuelas Públicas”, permitirán la toma de decisiones encaminadas a una mejora para la implantación de este, bajo un análisis exhaustivo de su operación, resultados, así como de la repercusión en el sector social al que se dirige. En ese sentido, se establece su pertinencia, eficiencia, eficacia, calidad y sustentabilidad.

Lo anterior nos permite generar un enfoque preciso de cada uno de los alcances que este programa genera y ha generado con su implementación, por lo que se busca su continuidad mediante la corrección de debilidades, para lograr satisfacer las necesidades de cada uno de los solicitantes del programa, a través de su mejora.

Es preciso señalar que durante la aplicación de este programa se realizó su primera evaluación en el año 2014, misma que evalúa el ejercicio fiscal 2013 y que fue publicado con fecha del 8 de julio de 2014, en la Gaceta Oficial para el Distrito Federal No. 1895

## **II. Metodología de la evaluación interna 2015.**

### **II.1. Descripción del objeto de evaluación**

En el año 2013 se implementó el Programa Social denominado “Apoyo a Niños de Educación Básica”, mediante el cual se otorgaba un apoyo económico a 165 estudiantes de nivel primaria y secundaria. En ese año, el programa estaba dirigido a niños de la Delegación Benito Juárez de escasos recursos inscritos en escuelas públicas, que contaran con comprobante de estudios. Para el año 2014, el programa tuvo modificaciones, primeramente el nombre, el cual cambió a “Apoyo a Estudiantes de Primaria y Secundaria de Escuelas Públicas”, con el objetivo de puntualizar que deberían estar inscritos en escuelas públicas. Asimismo, se trabajó bajo la exacta valoración y evaluación que se llevó a cabo en el año 2014 por esta demarcación para perfeccionar algunos puntos como son: aumentar el promedio de los solicitantes para lograr que estos tuvieran un mejor desempeño, y así recibir el apoyo económico.

### Objetivo General.

Evaluar el programa, el cual está enfocado a promover y garantizar los derechos económicos, sociales y culturales de los menores residentes en Benito Juárez, de escasos recursos que cursen niveles de primaria y secundaria de escuelas públicas, esto a través de la implementación anual de un programa de apoyo económico, con la finalidad de mejorar su condición de vida y dar certeza de continuar con su educación.

### Objetivos Específicos.

Entregar un apoyo económico anual de \$6,000.00 (Seis Mil Pesos 00/100 M.N.), dividido en dos exhibiciones de \$3,000.00 (Mil Pesos 00/100 M.N.), 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. También, recibir todas las solicitudes de incorporación al programa que sean presentadas en tiempo y forma en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) y citar a los padres o tutores de los menores para la integración de expedientes (cédula de características económicas y documentos presentados por los(as) interesados(as); Conformar el Padrón de Beneficiarias(os), con prioridad en la selección a aquellos de situación económica más baja. De igual forma, hacer del conocimiento de los padres o tutores de los beneficiarias(os), el resultado y entregar el apoyo correspondiente. Mejorar las condiciones de vida de 165 estudiantes de Primaria y Secundaria inscritos de escuelas públicas, residentes de la Delegación Benito Juárez mediante transferencias monetarias; reducir la deserción escolar de los menores y propiciar la culminación oportuna de sus estudios, mediante el otorgamiento de apoyos económicos que fomenten una mayor participación de los estudiantes de escasos recursos en los programas educativos oficiales; fortalecer a las colonias de la Delegación Benito Juárez que presentan los índices de desarrollo humano más bajos, incorporando a niñas, niños y jóvenes.

Por último, las modificaciones más importantes que se realizaron al programa durante el año 2014, fueron: primero, el aumento del presupuesto asignado, ya que para 2013 el monto total anual fue de \$210,000.00 (doscientos diez mil pesos 00/100 m.n.), aumentándose a la cantidad a \$990,000.00 (novecientos noventa mil pesos 00/100 m. n.) para el año 2014. En segundo lugar, el aumento al presupuesto permitió que se entregaran \$6000.00 (seis mil pesos 00/100 m.n.) a cada uno de las(os) beneficiarias(os) en dos exhibiciones, incrementando el apoyo de \$4,200.00 (cuatro mil doscientos pesos 00/100 m.n.).

## 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.

**Cuadro II.2.1 Áreas encargadas de la Evaluación**

Puesto	Género	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales.	Femenino.	33 años	Licenciatura en Administración.	-Realizar el llenado de Cédulas de Características Económicas. - Realizar visitas domiciliarias,  - Elaborar la base de datos.  - Encargada de la operación de los Programas Sociales	3 años.	3 años.  Participación en la operación del mismo

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### II.3. Metodología de la evaluación.

La metodología empleada para realizar la evaluación de este Programa Social, mezcla tanto elementos cuantitativos como cualitativos, lo que permite a las áreas encargadas de elaborarla tener una visión más amplia de los aciertos y las fallas que ha tenido el programa y, gracias a ello, elaborar un panorama adecuado para solucionar los defectos, con el objetivo de fortalecerlo integralmente.

La evaluación cualitativa para realizar la Evaluación Interna de los Programas Sociales ejecutados por esta Delegación durante el año 2014, 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 beneficiarias(os)).
- > Sistematización de los resultados
- > Análisis estadístico de datos a partir del padrón de beneficiarias(os).
- > Análisis estadístico de los datos obtenidos a partir de la aplicación de las dos encuestas de evaluación aplicadas a los usuarios.

Los criterios y parámetros de medición cuantitativos utilizados para realizar la Evaluación Interna de los Programas Sociales ejecutados por esta Delegación para el año 2014, 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 beneficiarias (os).
- > Tablas y Gráficas con información de las Encuestas.

En congruencia con el Presupuesto Basado en Resultados, se ha tomado como referencia esta metodología ya que, gracias a que ha sido adoptada a nivel nacional así como por el Gobierno del Distrito Federal, permite que la construcción de los indicadores se elabore por medio de la Metodología del Marco Lógico, lo que facilita dar seguimiento integral a todo el programa, desde su nacimiento hasta su ejecución y las auto evaluaciones pertinentes.

**Cuadro II.3.1 Ruta Crítica del Proceso de Evaluación**

<b>Actividad</b>	<b>Fechas</b>
Integración de Expediente y Elaboración de Base de Datos	18 de marzo
Aplicación de la Primera Encuesta de Evaluación	7-22 agosto
Captura y codificación de la información obtenida en la Primera Encuesta de Evaluación	septiembre
Aplicación de la Segunda Encuesta de Evaluación	5-19 de noviembre
Captura y codificación de la información obtenida en la Segunda Encuesta de Evaluación	diciembre
Taller de Apoyo para la elaboración de Evaluaciones Internas 2015	mayo 2015

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### II.IV. Fuentes de información.

Fuentes de Información de Gabinete.

La evaluación comenzó 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 II.4.1. y II.4.2., respectivamente.

**Cuadro II.4.1. Fuentes de Información de Gabinete**

<b>Fuente</b>	<b>Documento</b>
Estadísticas	Censos Generales y Conteos 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 Delegacional de Desarrollo 2012-2015
Generadas por el Programa	Matriz de Indicadores
	Bases de datos de las beneficiarias (os)
	Expedientes de cada solicitud tramitada.

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

Fuentes Información de Campo.

Para conocer la eficacia del Programa en términos de procedimientos, se analizó la base de datos de solicitantes y beneficiarias(os), 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 beneficiarias(os), se realizó una encuesta denominada: "Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarias(os) de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez", durante las dos 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 mismo.

#### Cuadro II.4.2. Fuentes de Información de Campo

Fuentes de Información de Campo	Actividad
Beneficiarias (os) del programa Apoyo a Estudiantes de Primaria y Secundaria de Escuelas Públicas.	Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarias (os) de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2014)

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### III. Evaluación del Diseño del Programa.

#### III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social del Distrito Federal.

##### Cuadro III.1.1 Valoración del Apego de Las Reglas de Operación 2014 del Programa Social con los Lineamientos de Evalúa D.F.

Apartados de las Reglas de Operación 2014	No.	Aspectos a Desarrollar de Acuerdo con los Lineamientos para la Elaboración de las Reglas de Operación 2014 (Evalúa DF)	Nivel de Integración de la Información	Comentarios
Introducción (Diagnóstico)	1	Definición del problema que se atiende y su magnitud.	Satisfactorio.	Cumple con los elementos de integración.
	2	La manera en que el Programa busca incidir en el problema identificado.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	3	La definición de la población potencial, población objetivo, población beneficiaria	Satisfactorio.	Cumple con los elementos de integración.

			y población atendida, expresada de manera descriptiva y con cifras que se deriven como parte del diagnóstico.		
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa		4	Establecimiento de la dependencia, órgano desconcentrado, Delegación o entidad que es directamente responsable de la ejecución del Programa.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		5	Se incluye la o las unidades administrativas involucradas en la operación del Programa y, si fuere el caso, las unidades de apoyo técnico operativo que participan en la instrumentación del mismo.	Satisfactorio.	Cumple con los elementos de integración.
II. Objetivos y Alcances	Objetivo General	6	Es concreto y medible.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		7	Define lo que se busca alcanzar con el Programa y en qué medida.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		8	Indica el tipo de beneficios que va a otorgar.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		9	Establece la población objetivo a quien va dirigido (incluyendo la cantidad): grupo social, edad, género, pertenencia étnica, entre otras.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	Objetivos Específicos	10	Señalan el conjunto de las acciones diversas que se aplicarán para alcanzar el objetivo general.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		11	Son establecidos en correspondencia con el tipo o tipos de Programas en cuestión: de servicios, operación de infraestructura social, subsidios o transferencias.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		12	Señalan el o los derechos sociales que buscan garantizarse con el Programa.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		13	Especifican las estrategias y	Satisfactorio	Cumple con los elementos de

			mecanismos previstos para fomentar la equidad social y de género (o estrategias para lograr igualdad en la diversidad).		integración.
	Alcances	14	Plasman la trascendencia y repercusión del programa.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		15	Se establece el tipo de Programa (programas de transferencias monetarias o materiales, de prestación de servicios, de construcción, mejoramiento u operación de la infraestructura social, y de otorgamiento de subsidios directos o indirectos), o si es resultado de la combinación de algunas de las actividades que caracterizan a los cuatro tipos de programa: si además de otorgar transferencias monetarias, adicionalmente presta algún servicio, entre otros.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
III. Metas Físicas		16	Se plasman las metas físicas que se esperan alcanzar para el ejercicio fiscal 2014.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
			Éstas representan un factor de mejora del programa, tienen coherencia con los objetivos, son cuantificables, medibles, verificables y su alcance es posible.		
		17	Se define la meta de cobertura de la población que se planea atender en el ejercicio 2014.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		18	Si el Programa no está en condiciones de alcanzar la universalidad, se sigue	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.

			lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y artículo 47 de su Reglamento, de modo que se incluya la delimitación del ámbito socio espacial en el que dicho Programa se aplica a todos los habitantes del territorio que reúnan las características del Programa específico.		
IV. Programación Presupuestal		19	Se Integra el monto total del presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2014, expresado en unidades monetarias.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		20	Se cuenta con el monto unitario por derechohabiente(s) y la frecuencia de ministración o periodicidad de los beneficios.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Requisitos de acceso	21	Se precisa con claridad cuáles son los requerimientos a cumplir para ser derechohabientes y/o personas beneficiarias (os) del Programa. Tales requerimientos son acordes con el tipo de población objetivo: menores de edad, personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, analfabetas, indígenas, entre otros.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		22	Se indica toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que debe realizarse la solicitud de acceso. Se precisan las áreas técnico-operativas y, en su caso, los responsables a los que deba dirigirse el o la solicitante, el lugar y horarios de atención.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	Procedimientos de Acceso	23	Se indica claramente la forma en que se accede	Satisfactorio	Cumple con los elementos de

			al Programa: a demanda (o a solicitud de la persona derechohabiente o beneficiaria), mediante convocatoria pública (se debe publicar en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, en el Sistema de Información del Desarrollo Social y en al menos dos periódicos), etcétera.		integración.
		24	Quedan establecidos los criterios con base en los cuales la institución incluye a los derechohabientes y/o personas beneficiarias (os), y las áreas responsables u órganos (comités, consejos, etc.) de la inclusión. Los criterios son transparentes, equitativos y no discrecionales. Se señala que los requisitos, forma de acceso y criterios de selección establecidos por el Programa son públicos, además de precisar los lugares en que están colocados dentro de las áreas de atención del programa (¿son lugares visibles?).	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		25	Son explícito los criterios y procedimientos de acceso para situaciones de excepción: poblaciones en situación de calle, abandono, sujetas a asistencia social, entre otras.	No se integro	No aplica
		26	Si las solicitudes son mayores a los recursos disponibles. Se hacen explícitos los criterios con los que se da prioridad en la inclusión de las personas beneficiarias (os).	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		27	Se indican las formas como él o la solicitante pueden conocer el	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.



			estado de su trámite, y su aceptación o no al Programa (carteles, listado de las personas aceptadas, publicación en páginas electrónicas, entre otros). O en su caso conocer los motivos para la negativa de acceso al Programa.		
		28	Se señala que en ningún caso, las y los servidores públicos podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las Reglas de Operación.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	Requisitos de Permanencia (causas de baja)	29	Queda claro cuáles son los requerimientos a cumplir para permanecer en el Programa. Éstos son acordes con los objetivos del programa.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		30	Se indicar toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que debe realizarse, precisando las áreas técnico-operativas y, en su caso, los responsables a los que debe dirigirse el o la solicitante, el lugar y horarios de atención.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
VI. Procedimientos de Instrumentación	Difusión	31	Se describe la forma como el Programa se da a conocer a la población, así como los cambios, en su caso, de que sea objeto el mismo. Queda claro a través de qué medios se ejecuta (a través de medios electrónicos, redes sociales, convocatoria pública, entre otras). Si el programa se difunde por medio de acciones en territorio, se dan dar a conocer las formas y lugares en los que se realizará la entrega de volantes, trípticos, posters o boletines informativos, ya sea en juntas informativas,	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.

			reuniones con vecinos, o comités de representación ciudadana, entre otras.		
		32	Se incluyen los teléfonos, horarios y lugares donde se puede solicitar la información sobre el Programa, así como las unidades administrativas responsables de las mismas.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	Registro	33	Es posible observar los mecanismos, procedimientos, lugares, horarios de atención, y periodos de registro de las y los solicitantes.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		34	Quedan definidas las unidades administrativas responsables del registro e inclusión de los derechohabientes y/o personas beneficiarias (os).	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		35	Se indica que la institución entregará a los y las solicitantes un comprobante de haber completado su registro al Programa.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		36	Se observa que los datos personales de los derechohabientes y/o personas beneficiarias (os) del Programa Social, y la demás información generada y administrada, se registrarán por lo establecido en las Leyes de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y de Protección de Datos Personales del Distrito Federal. Además de señalar que de acuerdo al artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, todos los formatos deben llevar impresa la siguiente leyenda: "Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.

			promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”.		
		37	Se especifica que los formatos y los trámites a realizar son gratuitos, o en su caso, se desglosan los costos que tiene que cubrir el solicitante.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	Operación	38	Se indican todas las actividades, acciones y gestiones que se realizarán para entregar al derechohabiente o persona beneficiaria el servicio o la transferencia, garantizando su atención completa.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		39	Se precisan las unidades administrativas responsables de la implementación, y los tiempos en que cada una será realizada.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	Supervisión y Control	40	Quedan claras las actividades y procedimientos de supervisión y control de cada una de las actividades del Programa, se indican los instrumentos a utilizar, indicadores, sistemas de información, informes (mensuales, trimestrales, semestrales o anuales), encuestas, entre otras.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		41	Se presentan las unidades	Satisfactorio	Cumple con los elementos de

			administrativas responsables.		integración.
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	42	Queda definido cuáles son los procesos para interponer las quejas (éstos son ágiles y expeditos), se hace explícito la forma en cómo usarlos.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.	
	43	Están definidas las áreas de recepción y atención de las quejas, las y los servidores públicos responsables de su atención y seguimiento, los procesos para conocer las resoluciones, los plazos de respuesta y en caso de inconformidad, los recursos legales y administrativos con que cuentan los y las derechohabientes y las personas beneficiarias (os).	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.	
	44	Se señalan los medios con que cuenta la dependencia para interponer las quejas (escritos, buzones, módulos de atención, vía telefónica, encuestas, etc.) y los lugares en los que están colocados.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.	
	45	Queda precisado que en caso de que la dependencia o entidad responsable del Programa no resuelva la queja, los derechohabientes o personas beneficiarias (os) puede interponer la queja ante la Procuraduría Social y/o la Contraloría Interna de la Dependencia o Entidad de que se trate.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.	
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	46	Se señalan los lugares donde las dependencias y/o entidades tienen a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas beneficiarias	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.	

		(os) y/o derechohabientes puedan acceder al disfrute de los beneficios de cada Programa.		
	47	Quedan definidos los procedimientos (que deben ser ágiles y efectivos) para que se pueda exigir a la autoridad responsable el cumplimiento del servicio o prestación.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	48	Se señalan los casos en que se podrá exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, lo que puede ocurrir en al menos los siguientes casos:	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		a) Cuando una o un solicitante cumpla con los requisitos y criterios de selección para acceder a determinado derecho (garantizado por un programa) y exija a la autoridad administrativa ser derechohabiente del mismo.		
		b) Cuando la persona derechohabiente de un programa exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma, como lo establece el Programa.		
		c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a un Programa por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.		
	49	Se manifiesta que la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.

		competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.		
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	50	Se menciona la unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del Programa.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	51	Quedan definidos los tiempos en los que se llevan a cabo los diferentes procesos de la evaluación, tomando en cuenta que el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal en donde se señala que los resultados de las evaluaciones internas serán publicados y entregados en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	52	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 beneficiarias (os) y operadores del Programa, tales como: encuestas, entrevistas, grupos focales, cédulas, etcétera; además de precisar si se realizará un censo o muestreo) que se emplearán para la evaluación.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	53	Al construir los indicadores y establecer los mecanismos de evaluación se incluye metodología e instrumentos de evaluación cuantitativa	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.

		y/o cualitativa, de acuerdo a las necesidades y características del programa.		
	54	Se indica que la Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal y que los resultados se entregarán a las instancias que establece el artículo 42 en mención.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	55	Existen indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos, además de señalar el tipo de indicador al que se refiere (eficacia, eficiencia, calidad o economía, entre otros), se incluye la descripción narrativa, fórmula de cálculo, unidad de medida y medios de verificación, 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.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
X. Formas de Participación Social	56	Se indica la forma como participan las y los ciudadanos, de manera individual y/o colectiva; a través de algún órgano de representación como Consejos, Comités Vecinales, Comités de seguimiento de Administración, de Supervisión, de control, entre otros.	No satisfactorio	No aplica
	57	Se señalar cuál es la modalidad de participación social: información, consulta, decisión, asociación, deliberación, entre otras.	No satisfactorio	No aplica

XI. Articulación con otros Programas Sociales	58	Se establece el nombre del Programa o Programas con los cuales se articula, así como el de la o las dependencias o entidades responsables de los mismos.	No satisfactorio	No aplica
	59	Quedan definidas las acciones en las que se complementan, coordinan y colaboran, además de indicar las etapas del Programa en las que están comprometidas cada una de ellas.	No satisfactorio	No aplica
Valoración cualitativa general de las Reglas de Operación		Las reglas de operación del Programa fueron elaboradas de acuerdo a los Lineamientos establecidos en el 2014, para la elaboración de estas, con excepción de aquellos puntos que no son aplicables al programa.		

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

#### Cuadro III.1.2. Apego del Diseño del Programa a la Normatividad

Nor	Art	Contenido del Artículo	Apego de las ROP 2014
Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal	5	La política de Desarrollo Social como acción pública y con base en los principios que la guían deberá ser impulsada con la participación de todos aquellos que se interesen y puedan contribuir con este proceso; por lo que, deberá fomentar la acción coordinada y complementaria entre el Gobierno, la ciudadanía y sus organizaciones.	Objetivos y Alcances
	7	Está prohibida toda práctica discriminatoria en el otorgamiento de subsidios y beneficios que se otorguen como parte de los programas sociales.	Alcances
	8	Toda persona tiene derecho a beneficiarse de las políticas y programas de desarrollo social, siempre que cumpla con la normativa aplicable.	Operación
	36	Los datos personales de los participantes o beneficiarios de los programas de desarrollo social y la demás información generada y administrada de los mismos, se registrará por lo estipulado en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.	Operación
	38	En los subsidios y beneficios de tipo material y económico que se otorguen, con objeto de los programas sociales específicos implementados por el Gobierno del Distrito Federal y las Delegaciones, deberán llevar impreso la siguiente leyenda: "Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos.	Operación
		Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente."	



	39	La sociedad podrá participar activamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de los programas y acciones de Desarrollo Social, de acuerdo a lo establecido por la ley y la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal.	Mecanismo de Evaluación e Indicadores.
	42	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.	Mecanismo de Evaluación e Indicadores.
		Las evaluaciones internas y externas deberán incluir, al menos, el logro de los objetivos y metas esperados, el diseño, la operación, los resultados y el impacto alcanzado, en función de las prioridades y objetivos de corto, mediano y largo plazo que en cada caso correspondan, la opinión de los beneficiarios, usuarios o derechohabientes y deberán darse a conocer a la Secretaría y al Consejo.	
	44	La denuncia ciudadana es la facultad individual y colectiva que poseen las personas, de recurrir ante el órgano competente a interponer toda queja o denuncia derivada por actos administrativos de gobierno que atenten en contra de los sujetos beneficiarios de esta ley;	Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana
	45	La Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer de las quejas y denuncias ciudadanas en materia de desarrollo social, y las resoluciones que emita en favor o en contra se realizará en los términos y con los requisitos que establece la normativa aplicable.	Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana
	46	La interposición de las quejas y denuncias obligan a la autoridad competente a responder por escrito de conformidad con la normativa aplicable.	Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana
Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	56	Las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración que tengan a su cargo programas sociales deberán integrar un padrón de beneficiarios por cada uno de ellos.	Requisitos y Procedimientos de Acceso.
	57	Sin restricción alguna será pública la información de todos los programas sociales con respecto al número de participantes o beneficiarios, su distribución por sexo y grupos de edad, el monto de los recursos asignados y su distribución por unidades territoriales. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal. Las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración deberán presentar trimestralmente a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal y al Sistema un informe analítico sobre el ejercicio de los recursos financieros destinados a cada uno de los programas sociales que tengan a su cargo.	Autoridades Responsables. 2. Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales.
	58	En la integración de los padrones de beneficiarios a que se refiere el presente capítulo, las dependencias, entidades u Órganos desconcentrados que correspondan, solicitarán, salvo características específicas del programa o casos excepcionales, los siguientes datos personales:	
		I. Nombre completo;	
		II. Lugar y fecha de nacimiento;	

		III. Sexo;	
		IV. Edad;	
		V. Pertenencia étnica;	
		VI. Grado máximo de estudios;	
		VII. Tiempo de residencia en el Distrito Federal;	
		VIII. Domicilio;	
		IX. Ocupación;	
		X. Datos de los padres o tutores, en su caso, y Legislativa del Distrito Federal.	
		XI. Clave Única de Registro de Población.	
		El manejo de los datos personales que se recaben de los participantes o beneficiarios, se realizará conforme lo establecido por la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal. Las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración deberán publicar en la Gaceta Oficial y en el Sistema, a más tardar el 31 de marzo de cada año, una versión pública del padrón de beneficiarios de los programas sociales que tengan a su cargo con nombres, edad, sexo, unidad territorial y delegación, en el formato que al efecto expida el Consejo de Evaluación. La misma versión pública deberán enviarla en la misma fecha, de manera impresa y en archivo electrónico, a la Asamblea	
	59	La entidad o dependencia ejecutora del programa será responsable de la correcta integración y actualización del padrón de beneficiarios, así como de su uso y resguardo estricto para los fines establecidos en la Ley y este Reglamento. Se prohíbe la utilización del Padrón de Beneficiarios con fines político – electorales, comerciales o de cualquier índole distinta a su objeto y fines señalados en la Ley y este Reglamento.	Se realiza la publicación de padrón de beneficiarios en el mes de Marzo de cada año, así como trimestral
		La misma responsabilidad sobre el uso de los padrones se aplicará a los Órganos de control, fiscalización y verificación que en uso de sus atribuciones accedan a los mismos.	
		El Consejo de Evaluación, en coordinación con la Contraloría General del Distrito Federal, establecerán un programa anual de verificación de los padrones de beneficiarios y de los datos contenidos en los informes trimestrales de los programas sociales emitidos por las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración, quienes tendrán la obligación de proporcionar toda la información necesaria, incluyendo las bases de datos de los padrones de beneficiarios correspondientes.	
		El Consejo de Evaluación, en coordinación con la Contraloría General del Distrito Federal, informará trimestralmente a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal de los resultados del programa de verificación.	
		El incumplimiento de las obligaciones establecidas en este capítulo, así como el uso indebido de los padrones de beneficiarios, será sancionado en términos de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos y demás disposiciones legales aplicables.	

	60	En los programas sociales a cargo de las dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración, que impliquen la transferencia de recursos materiales o financieros a personas físicas o morales, de conformidad con las disposiciones legales aplicables, deberá incluirse en todo material de difusión, convenios, cartas compromiso y otros instrumentos que se suscriban o formalicen con ellos la siguientes leyenda:	Operación
		“Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos.	
		Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”	
Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal	10	La Administración Pública impulsará la igualdad entre mujeres y hombres a través de la incorporación de la perspectiva de género en la planeación, diseño, elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación del presupuesto basado en resultados a través de las unidades ejecutoras del gasto.	Se integra cada uno de los elementos
		Será obligatorio para todas las Unidades Responsables del Gasto, la inclusión de programas orientados a promover la igualdad de género en sus presupuestos anuales, considerando directamente a atender las necesidades de las mujeres, así como a generar un impacto diferenciado de género.	
		Para tal efecto, deberán considerar lo siguiente:	
		I. Incorporar el enfoque de género y reflejarlo en los indicadores para resultados de los programas bajo su responsabilidad;	
		II. Identificar y registrar la población objetivo y la atendida por dichos programas, diferenciada por sexo y grupo de edad en los indicadores para resultados y en los padrones de beneficiarias (os) y beneficiarios que corresponda;	
		III. Fomentar el enfoque de género en el diseño y la ejecución de programas en los que, aun cuando no estén dirigidos a mitigar o solventar desigualdades de género, se puede identificar de forma diferenciada los beneficios específicos para mujeres y hombres;	
		IV. En los programas bajo su responsabilidad, establecer o consolidar las metodologías de evaluación y seguimiento que generen información relacionada con indicadores para resultados con enfoque de género;	
		V. Aplicar el enfoque de género en las evaluaciones de los programas, con los criterios que emitan el Instituto de las Mujeres del Distrito Federal y el Consejo de Evaluación;	
		VI. Incluir en sus programas y campañas de comunicación social contenidos que promuevan la igualdad entre mujeres y hombres, la erradicación de la violencia de género, y de roles y estereotipos que	

		fomenten cualquier forma de discriminación, observando lo dispuesto por el artículo 83, fracción I de la Ley. El Instituto de las Mujeres del Distrito Federal coadyuvará con las Unidades Responsables del Gasto en el contenido de estos programas y campañas, y	
		VII. Elaborar diagnósticos sobre la situación de las mujeres en los distintos ámbitos de su competencia.	
		La Secretaría, en coordinación con el Instituto de las Mujeres del Distrito Federal, y con base en la información que proporcionen las Unidades Responsables del Gasto, remitirá a la Comisión de Equidad de Género de la Asamblea, un informe trimestral de los avances financieros y programáticos de las actividades institucionales contenidas en el Anexo a que refiera el Reglamento, a más tardar a los 45 días naturales de concluido el trimestre que corresponda.	
		Dicho informe deberá contener las oportunidades de mejora que realice el Instituto de las Mujeres del Distrito Federal, en cuanto al impacto de las actividades mencionadas.	
		Las Unidades Responsables del Gasto promoverán acciones para ejecutar el Programa contenido en la Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en el Distrito Federal.	
		El Instituto de las Mujeres del Distrito Federal, en coordinación con la Secretaría podrá emitir recomendaciones a la Administración Pública sobre las oportunidades de mejora en materia de presupuesto con perspectiva de género, así como los programas y acciones encaminadas a disminuir las brechas de igualdad entre mujeres y hombres.	
	29	La Secretaría procurará que los techos presupuestales que se asignen a las Delegaciones cubran los requerimientos mínimos de operación de los servicios públicos que prestan, así como el mantenimiento y conservación de la infraestructura existente.	Se determinan los Programas de Inversión con base en las disponibilidades presupuestales, atendiendo a las necesidades de equipamiento y ampliación de la infraestructura que requieran.
		Los recursos adicionales que se otorguen deberán ser orientados preferentemente a la ampliación de infraestructura y a acciones de seguridad pública.	
		Los Jefes Delegacionales determinarán su Programa de Inversión con base en las disponibilidades presupuestales del techo comunicado por la Secretaría y atendiendo a las necesidades de equipamiento y ampliación de la infraestructura que requieran.	
		Los programas sociales que implementen las Delegaciones deberán coordinarse con el Sector Central con el fin de unificar padrones de beneficiarios para evitar su duplicidad con el propósito de maximizar el impacto económico y social de los mismos. Para materializar lo anterior, las Delegaciones deberán observar lo dispuesto en el artículo 102 de esta Ley.	
	97 fracción XII	Los subsidios, donativos, apoyos y ayudas deberán sujetarse a criterios de solidaridad social, equidad de género, transparencia, accesibilidad, objetividad, corresponsabilidad y temporalidad.	Se realiza la publicación de padrón de beneficiarios en el mes de Marzo de cada año, así como trimestral

		A fin de asegurar la transparencia, eficacia, eficiencia y no discrecionalidad en el uso y otorgamiento de subsidios, apoyos y ayudas a la población, se deberán sustentar en reglas de operación, las cuales deberán:	
		XII. Obligarse a publicar el padrón de beneficiarios. En el caso de que no cuenten con dicho padrón, deberán manejarse mediante convocatoria abierta, la cual deberá publicarse en la Gaceta y en periódicos de amplia circulación y en las oficinas del gobierno y en ningún caso se podrán etiquetar o predeterminar.	
		Podrán otorgarse subsidios, apoyos o ayudas a personas físicas o morales individuales, siempre que medie autorización previa del titular de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones o Entidades, en la que se justifique la procedencia del otorgamiento.	
		Los titulares de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades que ejerzan recursos por los conceptos a que se refiere este artículo, deberán crear un padrón único de beneficiarios de los programas sociales cuya ejecución esté a su cargo.	
		Se exceptúa de lo anterior los subsidios, apoyos o ayudas que se otorguen excepcionalmente, a personas físicas o morales siempre que medie autorización previa del titular de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones o Entidades en las que se justifique la procedencia del otorgamiento.	
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	14 fracción XXI y XXII	Al inicio de cada año, los Entes Públicos deberán mantener actualizada, de forma impresa para consulta directa y en los respectivos sitios de Internet, de acuerdo con sus funciones, según corresponda, la información respecto de los temas, documentos y políticas que a continuación se detallan:	Publicación de reglas de operación publicadas el 30 de enero del 2014, Gaceta Oficial para el Distrito Federal, No. 1788
		XXI. Sobre los programas de apoyo o subsidio deberá difundirse el diseño, ejecución, montos asignados y criterios de acceso, así como los padrones de las personas beneficiarias (os);	
		XXII. Los montos, criterios, convocatorias y listado de personas a quienes, por cualquier motivo, se les entregue o permita usar recursos públicos. Asimismo, cuando la normatividad interna lo establezca, los informes que dichas personas les entreguen sobre el uso y destino de dichos recursos;	
		Esta difusión deberá incluir el padrón de proveedores y contratistas así como los informes de avance sobre las obras o servicios contratados.	
		Los Entes Públicos deberán señalar en sus páginas de Internet los rubros del presente artículo que no le son aplicables.	
		Las Oficinas de Información Pública de los Entes Públicos deberán tener a disposición de las personas interesadas equipo de cómputo, a fin de que éstas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones, las cuáles se expedirán previo pago establecido en el Código Financiero. Del mismo modo, deberán apoyar a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten.	

		Cualquier persona podrá denunciar ante el Instituto, violaciones a las disposiciones contenidas en este artículo. En este caso, se procederá a revisar la denuncia para que, de considerarla procedente, en un plazo no mayor a quince días hábiles, emita una resolución en la que ordene al Ente Público a tomar las medidas que resulten necesarias para garantizar la publicidad de la información.	
		La información a que se refiere este artículo estará disponible de tal forma que facilite su uso y comprensión por las personas, y que permita asegurar su calidad, veracidad, oportunidad y confiabilidad.	

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

Cuadro III.1.3 Principios de la Política Social incluidos en el Programa de Apoyo Estudiantes de Primaria y Secundaria de Escuelas Públicas.

	Principio	Nivel de Cumplimiento	Observaciones
1	Universalidad	Parcialmente	El Programa es dirigido a niños y niñas que se encuentren en edad de cursar educación básica, residentes en Benito Juárez. Sin embargo, por limitaciones en presupuesto, solo se puede apoyar a 165 estudiantes inscritos en escuelas públicas que reúnan los requisitos.
2	Igualdad	Sí	El planteamiento principal del Programa se basa en reconocer y combatir la desigualdad existente entre los estudiantes de familias de escasos recursos, para favorecer la calidad de vida, mientras que busca propiciar la igualdad.
3	Equidad de género	Sí	El Programa no hace distinción alguna en el género al que está dirigido el apoyo, promoviendo así la equidad de género.
4	Equidad social	Sí	El Programa tiene como uno de sus objetivos, reducir y superar la situación que impide el acceso equitativo a bienes sociales.
5	Justicia distributiva	Sí	Entre las características del Programa se encuentra 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 los menores en la escuela.
6	Diversidad	Sí	El programa distingue como principio primordial, que existe una diversidad de capacidades dentro de la población de la Delegación Benito Juárez
7	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.
8	Territorialidad	Sí	El Programa delimita la ejecución de este programa para la demarcación de la Delegación Benito Juárez.
9	Exigibilidad	Sí	El Programa estipula las obligaciones de los servidores públicos responsables de la operación de los programas.
10	Participación	Sí	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 menores que cursen educación básica.
11	Transparencia	Sí	Las Reglas de Operación, convocatorias y padrones de beneficiarios del Programa son publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
12	Efectividad	Parcialmente	El Programa es creado para proporcionar apoyos económicos y en especie, pero requiere ampliar la cobertura.

Fuentes: Elaboración propia.

Cuadro III.1.4. Contribución del Programa al Cumplimiento de los Derechos Sociales

Normativa	Derechos Sociales	Justificación
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	Alimentación	Este programa contribuye al derecho inalienable a una nutrición adecuada, para un desarrollo pleno.
	Salud	Este programa contribuye al derecho a

		obtener medidas de protección de salud y el bienestar mediante condiciones adecuadas.
	Educación	Este programa contribuye al derecho a una educación que le permita el desarrollo humano.
	Vivienda	Este programa contribuye al derecho a una vivienda que le permita una mejora en las condiciones de existencia.
	Empleo	Este programa contribuye al derecho a un empleo que le permita una remuneración equitativa y satisfactoria, permitiendo la existencia conforme a la dignidad humana.
	Infraestructura Social	Este programa contribuye al derecho a una institución que le brinde el apoyo necesario para la protección social.
Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.	Protección social	Este programa contribuye al derecho a una seguridad social, mediante el esfuerzo y cooperación de organizaciones y recursos del estado.
	Economía popular	Este programa contribuye al derecho como fin el mejoramiento de las condiciones de vida
	Deporte	Este programa contribuye al derecho como fin de prestarles el servicio y obtengan un mejoramiento de esparcimiento.
	Promoción de la equidad	Este programa contribuye al derecho bajo la premisa de igualdad ante la sociedad, buscando la inserción a la sociedad, mediante una mejor calidad de vida.
	Cohesión e integración social	Este programa contribuye al derecho buscando un mejoramiento e inclusión dentro del entorno socio-cultural.

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

**Cuadro III.1.5. 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 del políticas públicas para proteger al educando
					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	El programa contempla la participación de los residentes en Benito Juárez, Las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas, y todas

					enfoque de derechos y a favor de los grupos en situación	aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de los estudiantes.
				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 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.
					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.
		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.	Fomentar la mayor visibilidad de los programas de desarrollo social en el Distrito Federal.	A través de la difusión que se hace del programa.
					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.
			2. Aumentar la equidad en el acceso a una educación	2 Aumentar la cobertura en todos los niveles y abatir especialmente la deserción escolar en	Identificar con precisión las causas principales de las deficiencias de	El programa pretende evitar la deserción escolar por falta



			formal, consolidando los derechos asociados a la educación	los niveles de educación media superior y superior.	cobertura y de la deserción escolar.	de recursos económicos.
	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.
				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 de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### III.2. Árbol del Problema.

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 dependerán todas las estructuras que conforman México, desde el sistema económico, político y social.

Aunque nuestro país 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% aproximadamente según cifras del INEGI), el problema no se ha podido erradicar completamente. Aunado a lo anterior, se presentan 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, cuyos resultados colocan a nuestros estudiantes en los últimos lugares de aprovechamiento en relación a todos los países que conforman la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

Por ello, el diseño de la política pública en materia de educación se debe atender desde tres vertientes según la SEP: 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. 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, es necesario conocer el problema de raíz. De acuerdo al Censo General de Población y Vivienda 2000, las dos principales causas de la deserción escolar son clasificadas como “personales”, lo que significa que este fenómeno se presenta, en primer lugar, porque la persona “no quiso o no le gustó estudiar” (37.4%). En segundo lugar, se presenta por falta de solvencia económica, lo que obliga a los padres a no enviar a sus hijos a la escuela bajo la necesidad de insertarlos

en la dinámica laboral y aporten al sustento del hogar, lo que representa a un 32.5% del universo. Esta última causa llama la atención, pues afecta a los sectores más vulnerables, es decir, las familias de bajos ingresos, quienes deben priorizar entre la necesidad de alimentarse o la educación, lo que provoca que sea la primera opción la más recurrente.

Así mismo, para el periodo 2008-2009, de acuerdo a la tasa de deserción escolar del panorama educativo de México, se observa que este problema a nivel primaria representa el 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 el 7.6%. Lo anterior se traduce en 394 785 jóvenes que se matricularon en secundaria en el ciclo 2008/2009, no lo concluyeron y tampoco 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 la Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO), la educación se define como “(un) 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, que 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. Según el mismo artículo, “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 ella 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 todos 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 y los 14 años, de los cuales 18.7 millones asisten a la escuela, lo que representa 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 y lograr uno de los principales Objetivos del Milenio establecidos en el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), que es lograr la enseñanza primaria universal.

El Distrito Federal es la entidad federativa con mejores resultados en materia de educación. Retomando el Censo de 2010, en la ciudad de México el promedio de escolaridad es de 10.5 años, mientras que la media nacional es de 8.6. En ese mismo sentido, en el 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 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 persiste, por lo que 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.

Según los resultados estadísticos 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 dos 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 Censos 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 fue mucho menor en 1995 (2.1%), mientras que en 2010 representó menos del 1.5%.

Por otro lado, el ingreso de la población de la Delegación Benito Juárez es de los más elevados, pues el 32.16% de los hogares en viviendas particulares habitadas para el año 2010 ganaba más de 10 Salarios Mínimos (S. M.), contra el 14.61% del Distrito Federal. Sin embargo, en el D.F. existe un 8.67% de hogares que no perciben ningún ingreso, mientras que en la demarcación 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.

En resumen, 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 circunstancias adversas a dejar la escuela para trabajar, ya que las familias 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 III.2.1. Árbol del Problema**

Disminuye oportunidades de empleo	de	Problemas de salud y psicológica	Adicciones	Delincuencia	Desintegración familiar	Explotación laboral infantil
<b>DESERCIÓN ESCOLAR EN LA POBLACIÓN DE NIÑAS (OS) Y JÓVENES DE LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, QUE ESTUDIAN EN ESCUELAS PÚBLICAS.</b>						
Falta de recursos económicos			Falta de alimentación		Enfermedades	

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### III. 3 Árbol de objetivos y de Acciones.

### Cuadro III.3.1 Árbol de Objetivos

Mejores opciones de empleo	Salud mental y vida sana	Integración familiar	Garantía de los derechos de los niños
<b>PERMANENCIA ESCOLAR</b>			
165 becas		Consulta CASE	

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### Cuadro III.3.2 Árbol de Acciones

Acceso a un Empleo Digno	Valorización de la economía del ciudadano	Acceso a una vida libre de violencia	Seguimiento y conclusión de estudios	Empleo permanente
Apoyar al incremento de la economía familiar.		Promover acciones complementarias con otros programas de desarrollo social, para mejorar la salud, la educación.		
Permanencia escolar		Mejor Salud		
Situación económica favorable		Igualdad de Oportunidades		

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

#### III.4. Resumen Narrativo.

Fin.

El Programa se diseñó con el objetivo, como se indican en sus Reglas de Operación, de “Promover y garantizar los derechos económicos, sociales y culturales de los menores residentes de la Delegación Benito Juárez, de escasos recursos que cursen niveles de primaria y secundaria de escuelas públicas; esto a través de la implementación anual de un programa de apoyo económico, con la finalidad de mejorar su condición de vida y dar certeza de continuar con su educación.

Propósito.

Fortalecer los derechos humanos de los menores, 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.

Los resultados directos que se han logrado con el Programa en beneficio de la población objetivo, han sido, entre otros, la reducción de la brecha económica entre aquellos menores que no cuentan con los recursos para seguir estudiando y aquellos que cuentan con el recurso y el apoyo familiar, así como el fortalecimiento de los derechos humanos de esta población, a través de procesos de participación e inclusión social.

Componentes.

Promover y garantizar los derechos económicos, sociales y alimentarios de los menores en estado de vulnerabilidad, que no tengan el apoyo económico suficiente para seguir estudiando, con residencia en la Delegación Benito Juárez; para poder mejorar su condición de vida y proporcionar una mayor seguridad. Por medio de acciones complementarias con otros programas de desarrollo social, incluyendo a los tres ámbitos de gobierno, para mejorar la salud, la educación.

A través del apoyo económico que se les brinda, se fortalecen los derechos humanos de las beneficiarias (os), además de la complementariedad 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, con lo que se reduce la brecha de inequidad.

Actividades.

Las actividades a seguir son las siguientes:

Difusión del programa.

Actualización del padrón de beneficiarias(os).

Administración del apoyo económico.

Incorporación de beneficiarias(os).

Presupuesto, solicitud y asignación de los recursos del Programa a Estudiantes de escuelas Públicas.

**Cuadro III.4.1. Resumen Narrativo del Programa Social**

<b>Nivel</b>	<b>Objetivo (Resumen Narrativo)</b>
<b>Fin</b>	Contribuir a que los estudiantes beneficiarios concluyan la educación básica.
<b>Propósito</b>	Permanencia Escolar de las (os) estudiantes de la Delegación Benito Juárez de nivel primaria y secundaria de escuelas publicas
<b>Componentes</b>	Apoyo económico. 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
<b>Actividades</b>	Difusión del programa. Actualización del padrón de Beneficiarios Administración del apoyo económico Incorporación de beneficiarias (os) Presupuesto, solicitud y asignación de los recursos del Programa Apoyo a Estudiantes de Escuelas Publicas

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

**III.5 Matriz de Indicadores del Programa Social.**

De acuerdo 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 Es por ello que para la evaluación de este programa se estableció la eficacia como indicador primordial, para el cual se utilizaron herramientas de base de datos, a través de la aplicación de encuestas, mismas que se codificaron en formato Excel, y que posteriormente se vaciaron en tablas dinámicas para su posterior interpretación .

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 2014, dentro del apartado 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.

De la misma forma, los 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(os) al respecto.

**Cuadro III.5.1. Matriz de Indicadores del Programa Social.**

<b>Nivel de Objetivo</b>	<b>Objetivo (Resumen Narrativo)</b>	<b>Indicador</b>	<b>Fórmula de Cálculo</b>	<b>Tipo de indicador</b>	<b>unidad de medida</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Unidad responsable de la medición</b>
<b>FIN</b>	Contribuir a que los Estudiantes concluyan la educación básica.	Porcentaje de número de estudiantes en la Delegación respecto del total de estudiantes en estado vulnerable.	(Número de estudiantes de educación básica en estado de vulnerabilidad/ Número de estudiantes) *100	Eficiencia	% de personas beneficiarios	Estadísticas Básicas del sistema Educativo Nacional del inicio y fin de cursos del INEGI.	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales

<b>PROPÓSITO</b>	Apoyo a estudiantes de la Delegación Benito Juárez de nivel primaria y secundaria de escuelas publicas	Porcentaje de número de estudiantes en la delegación que perciben mejoría	(Número de estudiantes de educación básica vulnerables/ encuestados) *100	Eficiencia	% de personas beneficiarios	Encuestas a los beneficiarios	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
<b>COMPONENTES</b>	Apoyo económico.	Porcentaje de estudiantes que perciben poca o mucha mejoría en sus ingresos con el apoyo económico recibido.	(Estudiantes perciben mejoría en ingreso por apoyo/ encuestadas (os)) * 100	Eficacia	% de personas beneficiarias (os)	Padrón de beneficiarios y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación.	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
<b>Actividades</b>	Difusión del programa.	Porcentaje de acciones de promoción y difusión del programa realizado.	(Acciones de promoción y difusión realizadas/ Acciones de promoción y difusión planeadas) * 100 -	Eficacia.	Acciones de promoción	Acciones de promoción	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
	Actualización del padrón de beneficiarios	Porcentaje de apoyos monetarios entregados a beneficiarios que ya no cumplen los requisitos de elegibilidad.	(Apoyos monetarios entregados improcedentemente / Apoyos monetarios entregados) * 100	Eficiencia	Personas Beneficiarias (os)	Padrón de beneficiarias (os) y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
	Administración del apoyo económico	Porcentaje de satisfacción con la operación del Programa en lo referente a la entrega del apoyo económico.	(EEP satisfechas con entrega apoyo/ EEP entrevistadas) * 100	Eficiencia	Personas Beneficiarias (os)	Padrón de beneficiarias (os) y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
		Porcentaje de JF que han recibido la transferencia mensual. -	(Beneficiarias (os) recibieron apoyo económico/ Beneficiarias (os) programadas para recibir apoyo) * 100	Eficiencia	Personas Beneficiarias (os)		

	Incorporación de beneficiarias (os)	Porcentaje de EEP incorporadas (os) al padrón de beneficiarias (os).	(EEP incorporadas (os) al padrón de Beneficiarias (os)/ EEP programadas (os) a incorporarse al padrón) * 100	Eficiencia	Personas incorporadas	Padrón de beneficiarias (os)	
--	-------------------------------------	--	--	------------	-----------------------	------------------------------	--

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### III.6 Consistencia Interna del Programa Social.

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, contribuye de manera apropiada a solucionar las causas que propician la deserción escolar.

Es por lo anterior que los resultados obtenidos del programa a través de las becas y el servicio médico, 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 sobre todo 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.

Lógica Vertical de la Matriz de Indicadores para Resultados.

Es preciso señalar que para cada uno de los componentes de la Matriz de Indicadores (MIR) para Resultados en el programa, existe un grupo de Actividades que están claramente especificadas, es decir, no existe ambigüedad en su redacción, pues se encuentran ordenadas de manera cronológica y son necesarias, por lo que ninguna de las actividades es prescindible para producir los componentes y su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos los componentes, por lo que podemos observar que del 90 al 100% de las Actividades programadas cumplen con todas las características establecidas.

Asimismo, los componentes señalados en la MIR cumplen con las siguientes características: Son los bienes o servicios que produce el programa, están redactados como resultados logrados y son necesarios, es decir, los componentes es imprescindible para producir el propósito. Su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos el propósito, igualmente este último cuenta con las características de consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes y los supuestos a ese nivel de objetivos, su logro no está controlado por los responsables del programa y es único, es decir, incluye un solo objetivo. Además, está redactado como una situación alcanzada e incluye a la población objetivo. A este tenor, el fin de la MIR cuenta con las características necesarias para su integración como son: estar claramente especificado, (no existe ambigüedad en su redacción), contar con un objetivo superior al que el programa contribuye (no se espera que la ejecución del programa sea suficiente para alcanzar el fin), su logro no está controlado por los responsables del programa y es único (incluye un solo objetivo por lo que está vinculado con objetivos estratégicos del programa).

### III.7. Análisis de Involucrados del Programa.

Los actores que intervienen en el Programa pueden participar de forma positiva o generar conflictos para su proceso óptimo. Dentro de ellos se encuentran, en primer lugar, las áreas delegacionales que tienen contacto con algún punto del desarrollo del programa. En un principio se ubica el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), que recibe las solicitudes de acceso al programa, así como las quejas. Posteriormente las áreas involucradas adscritas a la Dirección General de Desarrollo Social, quienes llevan mano de casi todo el proceso del programa y son las siguientes: la Dirección de Cultura, la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales y la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales. Finalmente, la Dirección de Finanzas 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, y es la que formula toda la información y las propuestas de mejoría para el Programa, y coadyuva con el tema de la discapacidad en general. Todo ello se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro III.7.1 Marco de actores involucrados en el Programa.**

Actores/Involucrados		Intereses Particulares	Interés en el Proyecto	Problema percibido	Recurso	Mandato	Poder	Conflicto potencial.
Áreas Delegacionales	Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)	Recibe las solicitudes del CESAC	Recibe solicitudes	Restringe la entrega de Información .	Entrega sin restricciones ni tardanza el registro de solicitudes.	Reglas de operación 2014	Bajo	Genera lentitud en el procedimiento
			Recibe quejas o Inconformidades		quejas e inconformidades	Reglas de operación 2014	Medio	
			Remite las solicitudes a la Dirección de Cultura a través de la J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales, de manera pronta.	Retrasa entrega de solicitudes	Entrega sin retraso las solicitudes.	Reglas de operación 2014	Bajo	
	Dirección de Cultura	Supervisa la adecuada integración y valoración de cada caso	Integra expedientes	Deja pasar faltas al procedimiento.	Supervisa adecuadamente el procedimiento del Programa	Reglas de operación 2014	Alto	Las faltas pueden implicar problemas con la contraloría interna
	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales	Direcciona solicitantes a la J.U.D. de Servicios Sociales	Propone padrón de Beneficiarios	Puede generar una calificación errónea que no permita que un solicitante obtenga el beneficio que merecería por puntaje.	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.	Reglas de operación 2014	Alto	La tardanza en sus responsabilidades retrasa el procedimiento
			-Revisa requisitos y documentación-			Reglas de operación 2014	Alto	
			Envía información a la Comisión de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales.			Reglas de operación 2014	Alto	



			Asigna beneficiarios			Reglas de operación 2014	Alto	
	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Aplica Cédula de Características Socioeconómicas.	Asigna puntaje	No cuenta con los recursos humanos necesarios para aplicar las Cédulas a todos los solicitantes en tiempo y forma	Aplica de forma ágil y eficiente las Cédulas Socioeconómicas.	Reglas de operación 2014	Alto	Retrasa los puntajes de las solicitudes
			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			
	Dirección de Finanzas	Emite los cheques según padrón de beneficiarios.	Entregar el recurso	Genera tardanza en la entrega de apoyos	Emite y entrega los apoyos en tiempo y forma	Reglas de operación 2014	alto	Genera tardanza en la entrega de apoyos.
Ciudadanía	Solicitante/beneficiario	Realiza solicitud de incorporación al programa.		No cumplir con los requisitos y documentos del Programa.	Cumplir con los requisitos y documentos del Programa.	Reglas de operación 2014	Alto	No agotar de forma adecuada, todas las etapas del procedimiento de acceso al programa.
		Realiza queja o inconformidad.			Agotar de forma adecuada, todas las etapas del procedimiento de acceso al programa.	Reglas de operación 2014	Alto	
	Terceros	Realiza queja o inconformidad.		Falta de conocimiento o desinterés en el programa	Interesarse e involucrarse en los temas relacionados y la forma en que se implementan políticas públicas con respecto al tema.	Reglas de operación 2014	Medio	

		Formulan información y propuestas de mejora para el Programa.				Reglas de operación 2014	Alto	
--	--	---	--	--	--	--------------------------	------	--

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### III.8 Complementariedad o Coincidencia con otros Programas Sociales.

**Cuadro III.8.1**

Programa Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Becas para Alumnos de Escuelas Oficiales de Educación Primaria, Secundaria y Especial	Gobierno del Distrito Federal	Contribuir a ampliar las oportunidades de los alumnos de educación Básica mediante el otorgamiento de becas escolares.	niñas y niños que estudian la educación primaria, secundaria y especial, en escuelas oficiales del Distrito Federal y que presentan una situación socioeconómica desfavorable,	Becas	Población Objetivo en un 85%	Se pretende atender a estudiantes de escuelas públicas de la demarcación lo que resulta un esfuerzo por llegar al 100% de la población potencial.

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### III.9. Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo.

**Cuadro III.9.**

Efectos/Plazo	En el problema o derecho social atendido	Social y Cultural	Económicos	Políticos
Corto Plazo	Equidad de género,	La reducción de la desigualdad y el acceso equitativo de los estudiantes de escuelas públicas a las diversas oportunidades de desarrollo	Oportunidad de desarrollo.	Mayor inclusión respecto a equidad de género
Mediano Plazo	Fortalecer los derechos humanos de los estudiantes de escuelas públicas	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	Posibilidad de acceso e integración a servicios que antes no tenía pero a mediano y largo plazo, ese acceso tendrá un impacto mayor en la población atendida.	Inclusión y por ende conocimiento de sus derechos humano
Largo Plazo	Promover y garantizar los derechos económicos, sociales y alimentarios	La reducción de la desigualdad y el acceso equitativo de los estudiantes de escuelas públicas a las diversas oportunidades de desarrollo	Para poder mejorar su condición de vida y proporcionar una mayor seguridad.	Inclusión en participación de derechos y

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

## **IV. Evaluación de Cobertura y Operación.**

### **IV.1. Cobertura del Programa Social.**

La población potencial de este programa son todos aquellos estudiantes de nivel básico (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. Del mismo modo, de acuerdo al Censo de Población y Vivienda de los años 2000 y 2010, en esta Delegación existen 2,625 de habitantes mayores de 5 años sin escolaridad, siendo estos últimos la población objetivo por la que este programa está en función.

#### **Población objetivo del Programa**

Todos los menores de edad que se encuentran en edad escolar y que cursan el nivel primaria y secundaria en las escuelas públicas, que se ven obligados a desertar en su formación académica debido a la falta de recursos económicos en la familia y/o falta de aprovechamiento escolar por no encontrarse alimentados de una manera adecuada.

Un gran número de familias en situación económica vulnerable se ven obligadas a buscar un ingreso adicional para sostener la economía familiar, motivo por el cual los menores son forzados a abandonar la escuela a temprana edad con la finalidad de trabajar y obtener un ingreso extra.

Es por ello que la Delegación Benito Juárez proporciona apoyos que son destinados a salvaguardar el derecho a la educación de los menores estudiantes de primaria y secundaria, para incentivar un mejor desempeño escolar, y con ello tengan la oportunidad de acceder a un mayor nivel de desarrollo educativo, cultural, deportivo y social y con ello disminuir la deserción escolar.

#### **Población Atendida (Beneficiarios Efectivos)**

Como se encuentra establecido en las Reglas de Operación del Programa, se beneficiará a 165 estudiantes de nivel primaria y secundaria de escasos recursos inscritos en escuelas públicas, residentes de la Delegación Benito Juárez, que soliciten su incorporación al Programa, y con ello garantizar el derecho a recibir un apoyo a los menores de escasos recursos, para asegurar su permanencia en la escuela.

#### **Beneficiarios Efectivos.**

El Programa benefició a 165 estudiantes de nivel primaria y secundaria con las características antes mencionadas, por lo que se apoyó a este número de menores de edad en la consecución de sus estudios. Incluso, se detectó con base en el padrón de beneficiarias(os), que las personas que más solicitaron el programa fueron de las colonias: Portales Norte, San Simón Ticumac, María del Carmen, Del Valle Centro, Santa Cruz Atoyac.

Cabe señalar que el programa atiende al 0.3% de la población objetivo, sin embargo, es importante mencionar que a través del Programa "Becas para Alumnos de Escuelas Oficiales de Educación Primaria, Secundaria y Especial", que el Gobierno capitalino implementa, también se atiende a estudiantes de primaria y secundaria de la demarcación, lo que resulta en un esfuerzo por llegar al 100% de la población potencial gracias a la concurrencia existente entre ambos.

### **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 vulnerabilidad socioeconómica, de acuerdo a la información obtenida en las Cédulas de Características Económicas. Sin embargo, es importante 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 sería entregado de manera semestral en dos exhibiciones, operativamente se entregaron sin establecerse fechas para cada entrega, por lo que la última fue a principios de 2015.

**Cuadro IV.2.1**

<b>Apartados de las Reglas de Operación 2014</b>	<b>Nivel de Cumplimiento</b>	<b>Justificación</b>
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Satisfactorio	Las dependencias fueron responsables de la ejecución del programa
II. Objetivos y Alcances	Satisfactorio	Cumple tanto con los objetivos generales como específicos, mismos que se alinean con los resultados.
III. Metas Físicas	Satisfactorio	Se cubrió con la población objetivo del programa
IV. Programación Presupuestal	Satisfactorio	El monto asignado fue cubierto por la entrega de apoyos.
		Se encontró un problema en la entrega semestral, aun así se cumplió con la entrega
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Satisfactorio	Se obedeció a lo establecido en ambos casos
VI. Procedimientos de Instrumentación	Satisfactorio	Se llevó a cabo cada uno de los procedimientos conforme a las Reglas de Operación.
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	Satisfactorio	Cada uno de los beneficiarios fueron enterados del procedimiento de queja o inconformidad llevándose a cabo con lo establecido
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	Satisfactorio	Los derechos de los ciudadanos fueron resguardados por la institución dándoles la exacta atención
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Satisfactorio	El área responsable de ejecutar los programas cumplió con cada uno de los lineamientos, cumpliendo con cada uno de los indicadores plasmados, usando la metodología del marco lógico para su integración
X. Formas de Participación Social	No se integro	No aplica
XI. Articulación con otros Programas Sociales	No se integro	No aplica

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### **IV.3. Valoración de los Procesos del Programa Social.**

#### Recursos humanos, técnicos y materiales

Los recursos humanos utilizados en el programa involucran al personal de cada área que intervino en el procedimiento, desde la recepción de la solicitud, la publicación de padrones y la última entrega del apoyo. Las áreas que participaron 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.

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.

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 de la Delegación.

Cabe señalar que este programa tuvo una convocatoria, misma que estuvo abierta por tiempo indefinido para poder cubrir con la demanda de población objetivo.

- 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, y 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 informan los lineamientos al solicitante, así como las 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(os), con base en el puntaje obtenido en la Cédula de Características Económicas. Por su parte, 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(os) 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(os) beneficiadas(os) sobre el apoyo otorgado, proporcionando para ello el calendario de entrega de apoyos.
- Entregar los apoyos correspondientes.
- Publicar el padrón de beneficiarias(os) 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.

Los recursos financieros utilizados para el programa fueron \$990,000.00 (novecientos noventa mil pesos 00/100 m.n.), repartido entre las 165 beneficiarias(os) del programa, de acuerdo a la suficiencia presupuestal otorgada por la Dirección General de Administración.

#### **IV.4. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios.**

El padrón de beneficiarios se integró bajo la siguiente sistematización: las solicitantes, sin excepción alguna, acudieron el día y hora asignados ante la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, con toda la documentación requerida en original y copia (para cotejo), para la aplicación de la Cédula de Características Económicas, obteniendo un puntaje conforme a la información proporcionada. Si las solicitantes no cumplían con los requisitos señalados se les daba a conocer que su solicitud sería cancelada, o en su caso de integrar toda la documentación y cubrir con los requisitos se les comunicaron los lineamientos del programa para ser beneficiarias(os), así como los casos de cancelación.

Posteriormente, el personal designado por la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales realizó una visita domiciliaria que se hizo con previa cita para corroborar la información proporcionada, excepto en casos que se tenían antecedentes de visita en expediente, ya que se tenía la oportunidad de realizar posteriores visitas de seguimiento.

Una vez que el expediente se encontró totalmente integrado con los documentos de la solicitante, la cédula de características económicas y la visita, se entregó una ficha de conclusión de trámite, la cual contenía la siguiente información: “Se le informa que su trámite ha sido totalmente concluido, esto no significa que sea usted beneficiaria(o), ya que su expediente quedará sujeto a revisión y validación, debido a lo anterior le pedimos se comunique a partir del día \_\_\_\_\_ hasta el día \_\_\_\_\_ para conocer los resultados al teléfono 54225400 extensión 1118, o acudir personalmente a las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, ubicada en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Planta Baja, Col. Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez, es importante mencionar que de no comunicarse o acudir personalmente en las fechas indicadas, en caso de ser beneficiaria su trámite quedará cancelado por falta de interés”.

La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, elaboró la propuesta del padrón de beneficiarias(os), la lista de espera y casos desfavorables, la cual se presentó en sesión ordinaria y extraordinaria ante la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales para su validación y aprobación.

La Comisión instruyó a la Secretaria Técnica para verificar y dar seguimiento a las responsabilidades normativas de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, consistentes, principalmente, en publicar el padrón de beneficiarias(os) 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.

Es así que los datos personales emitidos por los solicitantes son tutelados y resguardados por el sistema de Protección de Datos Personales de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, de conformidad en lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y a la Ley de Protección de Datos Personales del Distrito Federal.

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.5. 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 realizara mediante bases de datos y encuestas de satisfacción, las mismas que fueron diseñadas para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios; teniendo como parámetros 9 de calificación como promedio 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.

En lo que concierne a las encuestas de satisfacción de los beneficiarios, éstas se aplicaron en cada ministración del apoyo, es decir, en dos ocasiones, lo que permitió conocer la percepción del beneficiario antes de tener la primera entrega del apoyo, durante y una vez utilizado el 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 aplicación. En la primera encuesta se tomó como grupo muestra a 138 padres de beneficiarios (83.6%) de este programa, además de que la encuesta constó de 20 preguntas que fueron elaboradas para obtener, en primer lugar, los datos básicos del beneficiario (programa al que pertenece, sexo, edad, ocupación y colonia). Posteriormente, para conocer su percepción respecto a la operación del programa (eficacia en la difusión utilizada por la Delegación, dificultades percibidas por el beneficiario y tiempo de espera, así como el trato del personal operativo). Finalmente, las encuestas dan a conocer su opinión respecto al diseño, esto referente a lo útil del apoyo y propuestas de mejora.

La segunda encuesta se aplicó a 33 padres de beneficiarios (20%). Se redujo el grupo debido a que para su aplicación las complicaciones aumentaron., toda vez que los beneficiarios se presentaron de manera muy esporádica. Sin embargo, 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, 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. La última parte de la encuesta fue concerniente a las aportaciones del beneficiario para el programa, o bien, quejas y propuestas de mejora, además de 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.

El diseño de las encuestas retomó reactivos utilizados de la encuesta utilizada para la Evaluación Interna anterior, con el propósito de elaborar un análisis comparativo.

#### IV.6. Avances en las Recomendaciones de la Evaluación Interna 2014.

**Cuadro IV.6.**

Plazo	Recomendación o sugerencia	Etapa de incidencia en el programa				Situación al primer trimestre 2015			
		Diseño	Operación	Control	Evaluación	Concluida	En Proceso	No Iniciada	Desechada
Corto Plazo (hasta 6 meses)	Ampliar los recursos humanos para que la operación del programa sea más eficiente.		X					X	
	Aumentar y sustituir los recursos materiales (mobiliario y equipos de		X					X	

	cómputo) que se encuentran en mal estado o que ya no es funcional.								
	Incluir las propuestas de mejora en el diseño del programa.	X				X			
	Tener una difusión eficaz desde que inicia la convocatoria.		X			X			
	Establecer la duración de la Convocatoria.	X					X		
	Realizar encuestas a la ciudadanía en general para obtener una perspectiva externa del programa.	X	X			X			
	Impartir talleres y cursos	X					X		
	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	X	X			X			
Mediano Plazo (hasta un año)	Aumentar el promedio de 8.5 a 9	X				X			
	Ampliar la población objetivo del programa.	X				X			
Largo Plazo (más de un año)	Incluir atención psicológica	X						X	
	Entregar el recurso en los tiempos estipulados en las Reglas de Operación		X				X		



	<p>Crear un sistema que capture electrónicamente los datos recabados por los trabajadores sociales, para reducir los errores de la base de datos.</p>			X				X	
--	---	--	--	---	--	--	--	---	--

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

**V. Evaluación de Resultados y Satisfacción.**

**V.1. Principales Resultados del Programa.**

El padrón de beneficiarias(os) se integró por 165 estudiantes de educación básica, y bajo este tenor es importante señalar que al realizar el análisis de los resultados de la matriz de indicadores del programa social, podemos observar que 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 de 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(o), conocer su percepción respecto al programa, así como identificar factores que permitan mejorar las condiciones de vida de cada beneficiaria(o); y por último, conocer las deficiencias del programa para poder mejorarlo en el siguiente ejercicio.

La base de datos con la que se cuenta es una herramienta que, por un lado, evalúa el programa, y por el otro permite ubicar y localizar a las beneficiarias(os) para darles seguimiento; es información confiable pero puede contener errores, principalmente humanos.

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 las beneficiarias(os) con respecto al diseño, operación y resultado final del programa. Este indicador se encuentra encadenado a los objetivos y metas del programa, pues permite saber la percepción de los beneficiarios respecto al programa. Asimismo, permite 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.

Para la evaluación de este programa, en una primera etapa, se observó 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 necesaria la aplicación de dos encuestas, lo cual facilita el proceso de evaluación y evita crear confusión en los beneficiarios al contestar 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. De igual forma, es importante correlacionar la matriz de indicadores con los resultados obtenidos que se obtuvieron de ella, como son:

Fin:

Se dio cumplimiento a las metas del programa de acuerdo al objetivo, el cual es contribuir a mejorar la calidad de vida de las beneficiarias(os). De acuerdo a las encuestas realizadas para la formación de la matriz de indicadores, se cubrió en un 3.7% respecto al número de estudiantes en estado de vulnerabilidad entre el número de estudiantes que se encuentran en la delegación Benito Juárez.  $(2,625/69,203 * 100)$

**Propósito:**

Se dio cumplimiento a las metas del programa de acuerdo al propósito, el cual es incrementar el ingreso económico de las beneficiarias(os) para evitar la deserción escolar. De acuerdo a la segunda encuesta realizada para la formación de la matriz de indicadores, se cubrió el 81.8% respecto al número de padres o tutores de los estudiantes que perciben una mejoría en nivel de vida entre los beneficiarios entrevistados. (27/33\*100)

**Componentes:**

Se dio cumplimiento a las metas del programa de acuerdo al componente, el cual es el apoyo entregado directamente. De acuerdo a la segunda encuesta realizada para la formación de la matriz de indicadores, se cubrió en un 96.9% respecto al número de padres o tutores que perciben poca o mucha mejoría en nivel de vida entre las beneficiarios entrevistados. (32/33\*100)

**Actividades:**

Se dio cumplimiento a las metas del programa de acuerdo a las actividades como son:

1. Difusión del programa, el cual corresponde al número de acciones de promoción y difusión del programa realizado que se cumplió al 100%, ya que se llevaron a cabo las acciones planeadas de la manera en las que se tenían programadas. (7/7\*100)

2. Actualización del padrón de beneficiarias(os) conforme al programa mismo y las reglas de operación de este. Se puede observar que la finalidad del programa es otorgar un apoyo económico anual, el cual requiere que cada año sea integrado llevándose a cabo el proceso de integración al iniciar, por lo que se descartan errores de integración (0/1600\*100)

3. Administración del apoyo económico, mismo que mide el nivel de satisfacción con la operación del programa en lo que refiere a un nivel de satisfacción del 96.9%, conforme a las beneficiarias(os) que encuentran un nivel de satisfacción entre las encuestadas. (32/33\*100)

4. Incorporación de Beneficiarios, el cual se integra por 165 que se encontraban programados, por lo que cumplió con el 100% de la meta física. (165/165\*100)

5. Presupuesto, solicitud y asignación de los recursos al “Programa Estudiantes de Primaria y Secundaria de Escuelas Públicas”, que fue de 990,000.00 (novecientos noventa MIL PESOS 00/100 M.N), de lo cual se ejerció el 100%.

**Cuadro V.1.1 Matriz de Indicadores analizado**

<b>9</b>	<b>Objetivo (Resumen Narrativo)</b>	<b>Indicador</b>	<b>Fórmula de Cálculo</b>	<b>Tipo de indicador</b>	<b>unidad de medida</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Unidad responsable de la medición</b>
<b>FIN</b>	Contribuir a que los Estudiantes concluyan la educación básica.	Porcentaje de número de estudiantes en la Delegación respecto del total de estudiantes en estado vulnerable.	(Número de estudiantes de educación básica en estado de vulnerabilidad/ Número de estudiantes) *100	Eficiencia	3.7%	Estadísticas Básicas del sistema Educativo Nacional del inicio y fin de cursos del INEGI.	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
<b>PROPÓSITO</b>	Apoyo a estudiantes de la Delegación Benito Juárez de nivel primaria y secundaria de escuelas publicas	Porcentaje de número de estudiantes en la delegación que perciben mejoría	(Número de estudiantes de educación básica vulnerables/ encuestados) *100	Eficiencia	81.8%	Encuestas a los beneficiarios.	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
<b>COMPONENTES</b>	Apoyo económico.	Porcentaje de estudiantes que perciben poca o	( estudiantes perciben mejoría en ingreso por apoyo/ encuestadas (os)) * 100	Eficacia	96.9%	Padrón de beneficiarios y el reporte de la emisión	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales

		mucha mejoría en sus ingresos con el apoyo económico recibido.				de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación.	
<b>Actividades</b>	Difusión del programa.	Porcentaje de acciones de promoción y difusión del programa realizado.	( Acciones de promoción y difusión realizadas/ Acciones de promoción y difusión planeadas) * 100 -	Eficacia.	100%	Acciones de promoción	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
	Actualización del padrón de beneficiarios	Porcentaje de apoyos monetarios entregados a beneficiarios que ya no cumplen los requisitos de elegibilidad.	( Apoyos monetarios entregados improcedentemente / Apoyos monetarios entregados) * 100	Eficiencia	0%	Padrón de beneficiarias (os) y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
	Administración del apoyo económico	Porcentaje de satisfacción con la operación del Programa en lo referente a la entrega del apoyo económico.	( EEP satisfechas con entrega apoyo/ EEP entrevistadas) * 100	Eficiencia	96.9%	Padrón de beneficiarias (os) y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
		Porcentaje de JF que han recibido la transferencia mensual. -	( Beneficiarias (os) recibieron apoyo económico/ Beneficiarias (os) programadas para recibir apoyo) * 100	Eficiencia	100%		
	Incorporación de beneficiarias (os)	Porcentaje de EEP incorporadas (os) al padrón de beneficiarias (os).	(EEP incorporadas (os) al padrón de Beneficiarias (os)/ EEP programadas (os) a incorporarse al padrón) * 100	Eficiencia	100%	Padrón de beneficiarias (os)	

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

## V.2. Percepción de las Personas Beneficiarias

De 165 beneficiarias(os) se tomó una muestra de 138 directamente del padrón, con el objetivo de realizarles las dos encuestas antes mencionadas, mismas que siguieron las siguientes categorías de análisis:

Es así que la muestra relacionada con la primera encuesta fue de 105 beneficiarios (76%); mientras que la segunda se aplicó a 33 beneficiarios (24%)

Los reactivos que se incluyeron en cada encuesta fueron los siguientes:

Primera encuesta.

Indique por favor de qué programa es usted beneficiario (en caso de ser padre o tutor la información a proporcionar será de beneficiario)

Indique su género por favor

Indique su edad

Medio por el cual se enteró de la convocatoria

¿Se enfrentó con algún problema para ingresar su solicitud?

¿A cuál problema se enfrentó?

¿Tuvo algún problema con su Trabajador(a) Social al momento de realizar la entrevista o en la visita domiciliaria?

¿Cuál problema tuvo con el personal?

¿Ha ingresado alguna queja con relación al programa?

¿Cuál queja a realizado?

Marque con una "X" si conoce o no la siguiente información:

Monto total que recibirá

Número de entregas en las que se le proporcionará el apoyo

Fechas de entrega

¿Considera suficiente el apoyo que el programa proporciona?

¿Por qué?

¿Cuánto tiempo pasó desde que realizó la solicitud de ingreso al programa hasta que recibió el primer apoyo?

¿Qué propuestas de mejora puede proporcionar para la atención o para su programa?

Indique qué calificación le otorgaría a: (en una escala de Muy mal, Mal, Regular, Bien y Excelente)

La difusión del programa social

La atención por parte del personal de CESAC

La atención por parte del personal de trabajo social que realiza las entrevistas y aplica la Cédula de Características Socioeconómicas

La atención del personal directivo de la Delegación

La atención por parte del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación

Segunda encuesta.

Indique por favor de qué programa es usted beneficiario (en caso de ser padre o tutor la información a proporcionar será de beneficiario)

Indique su género por favor

Indique su edad

Indique qué calificación le otorgaría a: (en una escala de Muy mal, Mal, Regular, Bien y Excelente)

La difusión del programa social

La atención por parte del personal de CESAC

La atención por parte del personal de trabajo social que realiza las entrevistas y aplica la Cédula de Características Socioeconómicas

La atención del personal directivo de la Delegación

La atención por parte del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación (Finanzas)

¿Cuánto tiempo pasó desde que recibió el primer apoyo del programa hasta el día de hoy?

¿Conoce el monto total que recibirá?

¿Considera suficiente el apoyo que el programa proporciona?

¿Por qué?

Además de usted, señale quienes se benefician con el apoyo: (padres, hijos, abuelos, otro-especifique)

¿En qué utilizó el recurso económico proporcionado por el Programa Social?

¿Considera que el Programa Social del cual es usted beneficiario (a) ha sido un factor de cambio en su forma de vida?

¿Por qué?

En el año 2013 ¿Recibió apoyo económico de algún Programa Social?

De qué Programa?

¿Para el 2015, solicitará nuevamente su incorporación al Programa Social del cual es beneficiario (a)?

¿Por qué?

¿Qué propuesta de mejora puede proponer para la atención o para el Programa?

En el siguiente cuadro se puede apreciar que el rango de edad más favorecido con el Programa es de 0 a 17 años de edad, ya que el porcentaje que refleja la encuesta aplicada es del 53%. En segundo lugar, el rango de edad de 31 a 35 años; mientras que de 41 a 55 años de edad el porcentaje favorecido fue de 34%.

**Cuadro V.2.1 Edad de las beneficiaria/os**

Rango de Edad	Total 2ª encuesta	Porcentaje total 2ª encuesta
0 a 17	16	53%
18 a 25	0	0%
26 a 30	2	6%
31 a 35	5	17%
36 a 40	2	7%
41 a 55	5	17%
56 o Más	0	0%
No Contesto	3	0%
Total General	33	100%

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Como ya se ha apuntado anteriormente, la Delegación Benito Juárez emite la convocatoria mediante su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, en dos de los diarios de mayor circulación en el Distrito Federal y mediante difusión impresa de carteles en los puntos con mayor afluencia de población delegacional, así como en la página oficial de la Delegación.

Con respecto a la difusión, las personas encuestadas respondieron indicando que se enteraron del Programa a través de los medios que se señalan en la siguiente tabla, donde observamos que la mayoría manifestaron haberse enterado principalmente por un vecino o familiar, lo que representó un 33% del total, mientras que el 23% manifestó que tuvo conocimiento del programa gracias a las oficinas delegacionales.

**Cuadro V.2.2. Difusión del programa**

Medios	Total 2ª encuesta	Porcentaje total 2ª encuesta
Gaceta Oficial del Distrito Federal	2	2%
Portal Oficial de la Delegación	12	11%
Redes Sociales	2	2%
Mantas	8	8%
Carteles o Volantes	22	21%
Oficinas Delegacionales	24	23%
Familiar o Vecino	35	33%
No sabe o no contestó	0	0%
Total general	105	100%

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Como las Reglas de Operación lo indican, “la solicitud sólo la podrán tramitar quienes deberán acudir personalmente al Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) a presentar su solicitud de ingreso al Programa “Apoyo a Estudiantes de Primaria y Secundaria de Escuelas Públicas de la Delegación Benito Juárez”, mediante escrito libre dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social y deberán contar con las siguientes características:

Ser residente de la Delegación Benito Juárez. –

Estar inscrito en escuela pública perteneciente a la Secretaría de Educación Pública, con promedio mínimo de 9, acreditándolo con constancia de estudios con promedio.

Cursar primaria o secundaria.

No ser beneficiario del Programa Social de la misma naturaleza operado por el Gobierno del Distrito Federal.

Los resultados de la encuesta reflejan que no tuvieron dificultad alguna para el ingreso de la solicitud a este programa.

**Cuadro V.2.3. Dificultad para ingresar solicitud**

<b>Algún Problema para ingresar solicitud</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje total</b>
Sí	0	0%
No	105	100%
Total general	105	100%

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

El personal designado por la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales realiza una visita domiciliaria que se hace con previa cita, para corroborar la información proporcionada. En referencia a algún problema de la beneficiaria(o) con la trabajadora(o) social al momento de realizar la visita domiciliaria, se puede observar que 105 de las(o) encuestadas(as) manifestaron que no tuvieron ningún problema.

**Cuadro V.2.4. Problema con Trabajador Social en visita domiciliaria**

<b>Algún problema con Trabajador(a)</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje total</b>
Sí	0	0%
No	105	100%
No sabe o no contestó	0	0%
Total general	105	100%

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Podemos observar en el siguiente cuadro, que solo una persona de las 105 encuestadas, han ingresado una queja con referencia al Programa Social.

**Cuadro V.2.5. Ingreso de quejas al programa**

<b>Ha ingresado alguna queja en relación al Programa</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje total</b>
Sí	1	0%
No	1	0%
No sabe o no contestó	103	99%
Total general	105	100%

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Por otro lado, se solicitó en la primera encuesta que marcaran si conocían o no el monto total que recibirían, número de entregas en las que se les proporcionaría el apoyo y las fechas de entrega. Podemos apreciar que solo el 18% conoce toda la información del Programa Social; 50% de las beneficiarias(os) tienen información incompleta y el 32% de las encuestadas desconocen información específica del apoyo económico brindado. En suma, es imprescindible fortalecer dicha información al momento de ingresar a las beneficiarias(os) al programa.

**Cuadro V.2.6. Información del programa**

<b>Respuestas</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje total</b>
Un sí dos no	20	19%
Dos si un no	21	20%
Tres sí	19	18%

Tres no	34	32%
No sabe o no contestó	11	11%
Total general	105	100%

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

En lo referente a si ellas consideran que el apoyo otorgado es suficiente o no, de acuerdo a los resultados obtenidos, la situación que se presenta es que el 49% de las encuestadas(os) “Sí” consideran suficiente el beneficio otorgado por el programa social; el 42% “No” están satisfechas(os) y el 9% “No sabe o no contestó”.

**Cuadro V.2.7. Considera suficiente el apoyo que el programa proporciona**

Respuestas	Total	Porcentaje total
Si	16	49%
No	14	42%
No sabe o no contestó	3	9%
Total general	33	100%

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Las siguientes tablas muestran los resultados que se obtuvieron respecto a la difusión del Programa, la atención por parte del personal del CESAC, del área de Trabajo Social en entrevistas y visitas domiciliarias, así como la calificación asignada al personal directivo y a los funcionarios que entregan el apoyo.

Podemos observar que en la encuesta el 91% califican la difusión entre “Excelente” y “Bien”, mientras que el 9% la calificó como “Regular”, y sólo el 3% manifestó no tener ninguna opinión al respecto.

**Cuadro V.2.8. Calificación de la Difusión del programa social**

Respuestas	Total 2ª encuesta	Porcentaje total 2ª encuesta
Muy mal	0	0%
Mal	0	0%
Regular	2	6%
Bien	9	27%
Excelente	21	64%
No sabe o no contestó	1	3%
Total general	33	100%

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Como se mencionó anteriormente, el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), es quien recibe la solicitud de ingreso al Programa y envía a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales y hace de conocimiento a la Dirección General de Desarrollo Social.

Con respecto a la calificación otorgada al personal del CESAC, percibimos que las calificaciones en la primera encuesta oscilan entre el 49% “Bien” y el 48% de “Excelente”.

**Cuadro V.2.9. Calificación de la atención por parte del personal de CESAC**

Respuestas	Total 2ª encuesta	Porcentaje total 2ª encuesta
Muy mal	0	0%
Mal	0	0%
Regular	0	0%
Bien	16	49%

Excelente	16	48%
No sabe o no contestó	1	3%
Total general	33	100%

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, asigna fecha y hora a las interesadas(os), aplica las cédulas de características económicas y realiza las visitas domiciliarias.

Acerca de la calificación asignada al personal de trabajo social, en la primera encuesta el 64% de las y los beneficiados otorgaron una calificación de “Excelente”, mientras que el 33% calificó la atención como “Buena”. En ese sentido, se puede observar que de acuerdo a lo observado en los resultados de las encuestas, las y los beneficiarios se encuentran muy satisfechas(os) por el servicio otorgado a cargo de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales.

**Cuadro V.2.10. Calificación de la atención por parte del personal de Trabajo Social**

Respuestas	Total 2ª encuesta	Porcentaje total 2ª encuesta
Muy mal	0	0%
Mal	0	0%
Regular	1	3%
Bien	11	33%
Excelente	21	64%
No sabe o no contestó	0	0%
Total general	33	100%

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

En lo que respecta al personal directivo que atiende los programas sociales, es importante hacer mención de que las y los beneficiarios no mantienen contacto con éste personal, sin embargo, es primordial conocer cómo son percibidos por la población.

Se puede apreciar que en la encuesta, las y los beneficiarios del programa respondieron que la atención proporcionada por parte del personal fue “Excelente” (30%) y “Bien” 58%.

**Cuadro V.2.11. Calificación de la atención por parte del personal directivo de la Delegación**

Respuestas	Total 2ª encuesta	Porcentaje total 2ª encuesta
Muy mal	0	0%
Mal	0	0%
Regular	3	9%
Bien	19	58%
Excelente	10	30%
No sabe o no contestó	1	2%
Total general	33	100%

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

En lo que concierne a la Dirección General de Administración (Finanzas), es quien emite las transacciones económicas correspondientes de acuerdo al padrón de beneficiarias(os).

A continuación, en respuesta al reactivo en el cual se les solicitó a las y los encuestados que calificaran la atención por parte del personal que entrega los apoyos en la Delegación, se observa que el 79% lo califica entre “Bien” y “Excelente”, es decir que se encuentran satisfechos con el servicio brindado por esta área.



**Cuadro V.2.12. Calificación de la atención por parte del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación**

Respuestas	Total 2ª encuesta	Porcentaje total 2ª encuesta
Muy mal	0	0%
Mal	4	12%
Regular	2	6%
Bien	18	55%
Excelente	8	24%
No sabe o no contestó	1	3%
Total general	33	100%

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Se puede observar que la mayoría de las y los encuestados recibieron la segunda ministración de 3 a 8 meses después de haber recibido la primera parte del apoyo.

**Cuadro V.2.13. Tiempo entre cada una de las ministraciones**

Tiempo entre el 1er apoyo y el 2º	Total 2ª encuesta	Porcentaje total 2ª encuesta
De 01 a 2 meses	4	12%
De 3 a 4 meses	18	55%
De 5 a 6 meses	9	27%
No Recuerda	1	3%
No sabe o no contestó	1	3%
Total General	33	100%

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la segunda encuesta aplicada a las y los beneficiarios, percibimos que el 70% conocen la cantidad total que recibirán del Programa “Apoyo a Estudiantes de Primaria y Secundaria de Escuelas Públicas de la Delegación Benito Juárez”, sin embargo, es necesario brindar información clara y precisa al inicio del programa para disminuir el porcentaje relativo a quienes no conocen la información.

**Cuadro V.2.14. Conocimiento de monto a recibir**

Conocimiento del monto total a recibir	Total 2ª encuesta	Porcentaje Total 2ª encuesta
Si	23	70%
No	10	30%
Total General	33	100%

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

A través de la encuesta podemos observar que el 49% considera que es suficiente el apoyo que se brinda con el Programa, frente al 42% que menciona que no es suficiente. Cabe señalar que el 100% de las y los beneficiarios contemplan volver a solicitar el apoyo para el 2015.

**Cuadro V.2.15. Si considera suficiente el Beneficio otorgado**

Es suficiente el Apoyo del Programa	Total 2ª encuesta	Porcentaje Total 2ª encuesta
Si	16	49%
No	14	42%
No sabe o no contestó	3	9%
Total General	33	100%

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Las personas encuestadas informan que el apoyo recibido beneficia en un 91% a sus hijas e hijos, con lo cual se da un cumplimento casi total es de esperarse un resultado así, debido a que el Programa de Asistencia Social tiene como eje central, apoyar a estudiantes con un promedio sobresaliente.

**Cuadro V.2.16. Terceros Beneficiados**

Quiénes se benefician con el apoyo	Total 2ª encuesta	Porcentaje Total 2ª encuesta
Padres	1	3%
Hijos	30	91%
Abuelos	0	0%
Otros	0	0%
No sabe o no contestó	2	6%
Total General	33	100%

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Podemos observar que un 82% de los padres de estudiantes con buen promedio, consideran que el apoyo recibido si ha sido un factor de cambio en su forma de vida, ya que ha favorecido la economía familiar.

**Cuadro V.2.17. Factor de Cambio en su forma de Vida**

Ha sido un factor de cambio en su forma de vida	Total 2ª encuesta	Porcentaje Total 2ª encuesta
Si	27	82%
No	5	15%
No sabe o no contestó	1	3%
Total General	33	100%

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Cabe señalar que el 9% de las y los beneficiarios encuestados, ya han sido favorecidos con algún programa social durante el año de 2013, y el 88% se vieron favorecidos en 2014 al ingresar su solicitud al Programa “Apoyo a Estudiantes de Primaria y Secundaria de Escuelas Públicas de la Delegación Benito Juárez”.

**Cuadro V.2.18. Recibió algún apoyo en 2013**

Recibió apoyo económico de algún Programa Social en el 2013	Total 2ª encuesta	Porcentaje Total 2ª encuesta
Si	3	9%
No	29	88%
No sabe o no contestó	1	3%
Total General	33	100%

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Podemos observar que un 52% de los padres de estudiantes con buen promedio, consideran que el apoyo económico debería incrementarse, así como tener una mejor organización en lo que se refiere al programa. Finalmente, el 69% no respondió la pregunta.

**Cuadro V.2.19. Propuestas de Mejora.**

Propuesta de mejora para el programa.	Total 1ª encuesta	Porcentaje Total 1ª encuesta
Agilizar El Trámite	12	11%
Aumentar El Apoyo Económico	5	5%
Complementar El Programa Con Otros Servicios	3	3%
Contar Con Más Personal Capacitado	2	2%
El Apoyo Debería Ser Mensual	1	1%
Hacer Mayor Difusión De Los Programas	5	5%

Mayor Organización En Los Eventos De Entrega	14	13%
No contesto y Otros	63	60%
Total General	105	100%
<b>Propuesta de mejora para el programa.</b>	<b>Total 2ª encuesta</b>	<b>Porcentaje Total 2ª encuesta</b>
Ayuda constante y continuidad del programa.	6	18%
Puntualidad	1	3%
Mayor difusión al Programa.	2	6%
Mayor organización en la entrega de los apoyos económicos.	4	12%
Incremento del apoyo económico, actividades deportivas y culturales. Despesas.	7	22%
Amabilidad en la atención y accesibilidad para realizar el trámite.	4	12%
Que el apoyo sea anticipado o entregar en tiempo y forma establecida.	2	6%
Restablecer líneas telefónicas.	1	3%
Así está muy bien.	1	3%
Ninguna	2	6%
No respondió	3	9%
Total General	33	100%

Las personas encuestadas manifiestan que el apoyo recibido lo ocupan para cubrir gastos escolares, lo que resulta en 61%, contra un 24% que cubre gastos básicos del hogar.

**Cuadro V.2.20. Utilidad del recurso en su vida**

¿En qué utilizó el recurso económico proporcionado?	Total 2ª encuesta	Porcentaje Total 2ª encuesta
Alimentación y medicinas	4	12%
Gastos Escolares	2	61%
Gastos Médicos	1	3%
Actividades deportivas	1	3%
Ropa y Calzado	4	12%
Otros gastos (muebles y pago de renta)	3	9%
Total General	33	100%

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

### V.3. FODA del Programa Social.

**Cuadro V.3.1.**

Objetivo Central del Proyecto					Fortalezas (Internas)	Debilidades (Internas)
					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 DF	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
					Potencialidades	Desafíos
<b>Oportunidades (Externas)</b>	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	En base al padrón se detecta las colonias que tuvieron menos demanda y se puede difundir el programa en éstas.	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.	1. Es un programa focalizado a las necesidades de la sociedad vulnerable.	1. Dar seguimiento de los padrones de beneficiarios para observar en que límites territoriales tienen una mayor necesidad o vulnerabilidad, para así aumentar el número de beneficiarios.
					2. Mediante las solicitudes atendidas podemos hacer mejoras al programa mediante las propuestas que los ciudadanos nos realicen, bajo sus observaciones.	2. Realizar mayor difusión del programa en las localidades que se observa del seguimiento de padrones para cubrir las necesidades de la Delegación.
					3. De las solicitudes atendidas podemos detectar los lugares en los que hace falta dar más atención para hacer más difusión o donde podemos ver que se encuentra	

					más necesidad dentro de la sociedad.	
					4. Al tener más recursos materiales podemos realizar más difusión y cubrir con la meta establecida.	
					Riegos	Limitaciones
<b>Amenazas (Externas)</b>	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.	1. No poder cubrir las necesidades de los ciudadanos que viven en la Delegación Benito Juárez.	1. Capacitar al personal, para poder agilizar los trámites en un menor tiempo.
						2. Aumentar el número de beneficiarios
						3. Aumentar los recursos materiales y humanos.

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

## VI. Conclusiones y Recomendaciones.

### VI.1. Conclusiones de la Evaluación Interna.

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 las y los beneficiarios.

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 menor tiempo y poder brindar una mejor atención a los interesados, por lo que se debe fortalecer el trabajo del área de Servicios Sociales (Trabajo Social), la cual se encarga de realizar entrevistas y visitas domiciliarias. Lo anterior se lograría 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 en vida útil, así como de vehículos para realizar las visitas domiciliarias adecuadamente.

Se debe tomar en cuenta que las visitas domiciliarias se deben establecer para todos en las Reglas de Operación, para que el trámite sea equitativo y evitar criterios subjetivos. Asimismo se observa que cada solicitud pasa por muchas áreas antes de llegar al área que le brindará seguimiento, lo cual hace aún más tardía la respuesta a las y 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 que se presenta en 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 de forma electrónica y no mediante el personal de trabajo social, con la finalidad de que los errores que se presenten, se reduzcan al mínimo. Las encuestas también aportaron información muy importante de los beneficiarios, pues resultó un medio gracias al cual pudieron manifestar sus opiniones respecto al programa y proporcionar 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 tomará 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, y por el otro se debe incentivar a todo aquel interesado en el tema a realizar propuestas de mejora.

## VI.2. Estrategias de Mejora.

**Cuadro VI.2.1.**

Elementos de Matriz FODA retomados	Estrategias de mejora propuestas	Etapas de implementación dentro del programa social	Efecto
Capacitar al personal, para poder agilizar los trámites en un menor tiempo.	Implementar capacitación al personal del área de atención, así como mejorar el recurso material con el que se cuenta	Operación	Pro-actividad del programa
Aumentar el número de beneficiarios	Detectar por medio del padrón de beneficiarias (os) las zonas territoriales que tienen una mayor vulnerabilidad.	Diseño	Cumplir con el objetivo de proteger al sector vulnerable de la delegación
Aumentar los recursos materiales y humanos.	Aumentar y/ o sustituir los recursos materiales que se encuentran en mal estado o que ya no son funcionales	Operación	Mejorar la operación del programa
No poder cubrir las necesidades de los ciudadanos que viven en la Delegación	Entregar el recurso en tiempo y forma mediante la adecuada comunicación entre las áreas que operan el programa, así como el área que realiza la entrega de los apoyos		Focalización del sector prioritario para la implementación de programas sociales

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

## VI.3. Cronograma de Instrumentación.

**Cuadro VI.3.1.**

Estrategia de mejora	Plazo (corto, mediano y largo plazo)	Área (s) de instrumentación	Área(s) de seguimiento
Implementar capacitación al personal del área de atención, así como mejorar el recurso material con el que se cuenta	Corto	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social
Detectar por medio del padrón de beneficiarias (os) las zonas territoriales que tienen una mayor vulnerabilidad	Mediano	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social
Entregar el recurso en tiempo y forma mediante la adecuada	Largo	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos

comunicación entre las áreas que operan el programa, así como el área que realiza la entrega de los apoyos		Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social
Bajo el seguimiento del padrón de beneficiarias (os) realizar mayor difusión del programa en las unidades territoriales en donde se detectó mayor rezago económico	Mediano	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social
En base al padrón se detecta las colonias que tuvieron menos demanda y se puede difundir el programa en éstas.	Mediano	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social
Capacitar a los servidores públicos para tener un mejor trato con el ciudadano	Corto	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social
Aumentar el número de beneficiarias (as)	Corto.	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

## VII. Referencia Documental.

- 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. (2014), publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Bases de datos de los beneficiarias (os).
- Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarias (os) de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2014).
- Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarias (os) de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2014).
- 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. Publicada en julio de 2014.

## **REPORTE DE EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA “APOYO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD PERMANENTE Y/O ENFERMEDAD CRÓNICO DEGENERATIVAS”, DEL EJERCICIO FISCAL 2014 DE LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ.**

Índice

I. Introducción.

II. Metodología de la evaluación interna 2015.

II.I. Descripción del objeto de evaluación

II.II. Área encargada de la evaluación.

II.III. Metodología de la evaluación.

II.IV. Fuentes de información.

III. Evaluación del Diseño del Programa.

III.I. Consistencia Normativa y Alineación con la política Social del Distrito Federal.

III.II. Árbol del Problema.

III.III. Árbol de Objetivos y de Acciones

III.IV. Resumen Narrativo.

III.V. Matriz de Indicadores del Programa Social.

III.VI. Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical)

III.VII. Análisis de Involucrados del Programa.

III.VIII. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas Sociales.

III.IX. Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo.

IV. Evaluación de Cobertura y Operación.

IV.I. Cobertura del Programa Social.

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

IV.III. Valoración de los Procesos del Programa Social.

IV.IV. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes.

IV.V. Mecanismos de Seguimiento de Indicadores.

IV.VI. Avances en las Recomendaciones de la Evaluación Interna 2014.

V. Evaluación de Resultados y Satisfacción.

V.I. Principales Resultados del Programa.

V.II. Percepción de las personas Beneficiarias o Derechohabientes.

V.III. FODA del Programa Social.

VI. Conclusiones y Recomendaciones.

VI.I. Conclusiones de la Evaluación Interna.

VI.II. Estrategias de Mejora.

VI.III. Cronograma de Instrumentación.

VII. Referencias Documentales.

## **I. Introducción.**

La evaluación tiene como objetivos claros y específicos realizar mejoras a cada uno de los programas sociales, implementando políticas transversales a partir del funcionamiento coordinado de las dependencias públicas. Asimismo, establecer estándares de medición y valoración 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 los ciudadanos. Motivo por cual se destaca el Área de Oportunidad, Planeación, Evaluación y Presupuesto Basado en Resultados, cuyo Objetivo es plantear la consolidación de la evaluación y sus resultados como instrumento de la gestión pública de la Ciudad de México, teniendo como metas el implementar mecanismos para robustecer y sistematizar las acciones de monitoreo y evaluación de los programas y políticas del gobierno.

En consecuencia, 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.

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, Organos 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 tiene por propósito su revisión y calificación de las propias instituciones responsables del diseño e implementación de las políticas y programas para realizar un ejercicio de retroalimentación sobre los procesos de planeación, diseño, y los alcances de cada uno 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 cada una de las Delegaciones, para poder tener como 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 cinco 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.

Ahora bien los resultados de la evaluación realizada al programa social “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedad Crónica Degenerativas”, permitirán la toma de decisiones encaminadas a una mejora para la implantación de este; bajo un análisis exhaustivo de su operación, resultados, así como de la repercusión en el sector social al que se dirige; estableciendo su pertinencia, eficiencia, eficacia, calidad y sustentabilidad.

Generando un enfoque preciso de cada uno de los alcances que el programa “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedad Crónica Degenerativas”, genera y ha generado con su implementación, buscando perdurar su continuidad, mediante la corrección de debilidades de este, buscando una mejora para lograr satisfacer las necesidades de cada uno de los solicitantes del programa.

Es preciso señalar que durante la aplicación de este programa se ha realizado su primera evaluación en el año 2014, misma que evalúa el ejercicio fiscal 2013 y que fue publicado en fecha 8 de julio de 2014, en la Gaceta Oficial para el Distrito Federal No. 1895

Las limitaciones que nos encontramos al realizar esta evaluación, es la falta de un dato preciso del número de personas con discapacidad permanente y/o enfermedad crónica degenerativa que se encuentren en el supuesto de ser derechohabientes de algún sistema de salubridad por parte del Instituto mexicano del seguro social o bien el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, para detectar a precisión a los ciudadanos de la Delegación en estado vulnerable.

## **II. Metodología de la evaluación interna 2015.**

## 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, emocionales y motrices; 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, opero en el 2013 el Programa Social “Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad Permanente” mismo que en 2014 se modificó a “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico – Degenerativas”; 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 requerimiento económicos básicos.

El programa consiste en un apoyo económico anual de \$6,640.00 (Seis Mil Seiscientos Pesos 00/100 M.N.), dividido en dos exhibiciones de \$3,300.00 (Tres Mil Trescientos Pesos 00/100 M.N.) cada una, a 400 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.

### Objetivo General.

Contribuir a reducir las brechas de desigualdad y con ello favorecer la calidad de vida mediante apoyos económicos y sociales a personas que cuentan con alguna discapacidad sensorial, física o intelectual de forma permanente y/o padezcan una enfermedad crónico degenerativa, que no sean derechohabientes de ninguna institución pública de salud, 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. Se implementará anualmente, con la finalidad de mejorar la condición de vida y proporcionar una mayor seguridad a las personas en estas condiciones.

### Objetivos específicos.

Entregar un apoyo económico anual de \$6,640.00 (Seis Mil Seiscientos Pesos 00/100 M.N.), dividido en dos exhibiciones de \$3,300.00 ( Tres Mil Trescientos Pesos 00/100 M.N.) a 400 personas beneficiarias que padezcan alguna Discapacidad Permanente y/o Enfermedad Crónico Degenerativas; 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; Recibir todas las solicitudes de incorporación al programa que sean presentadas en tiempo y forma en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) y citarlos para la integración de expedientes (cédula de características económicas y documentos presentados por los interesados); Conformar el Padrón de Beneficiarias (os), dando prioridad en la selección a los de situación económica más baja; Hacer de conocimiento a los beneficiarias(os) el resultado y entregar el apoyo correspondiente; Mejorar las condiciones de vida de 400 personas con discapacidad permanente y/o padezcan una de las siguientes enfermedades crónico degenerativas: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal y enfermedades de columna o rodilla múltiples, que no sean derechohabientes de ninguna institución pública de salud, todos residentes de la Delegación Benito Juárez, esto mediante transferencias monetarias; Fomentar la no discriminación y la autonomía de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas y sus familias a través del fortalecimiento de su participación social.

## 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.

**Cuadro II.2.1**

Puesto	Género	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales.	Femenino.	33 años	Licenciatura en Administración.	-Realizar el llenado de Cédulas de Características Económicas.	3 años.	3 años.
				-Realizar visitas domiciliarias,		Participación en la operación del mismo
				-Elaborar la base de datos.		
				-Encargada de la operación de los Programas Sociales.		

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

## II.3. Metodología de la evaluación.

La metodología empleada para realizar la evaluación de este programa social, mezcla tanto elementos cuantitativos como cualitativos, lo que permite a las áreas encargadas de elaborarla tener una visión más homogénea de los aciertos y las fallas que ha tenido el programa de “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedad Crónico-Degenerativas” y, gracias a ello, elaborar un panorama adecuado para solucionar los defectos, y con ello, fortalecerlo integralmente.

La evaluación cualitativa para realizar la Evaluación Interna de los Programas Sociales ejecutados por esta Delegación durante el año 2014 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.
- Los criterios y parámetros de medición cuantitativos utilizados para realizar la Evaluación Interna de los Programas Sociales ejecutados por esta Delegación para el año 2014 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.

En congruencia con el Presupuesto Basado en Resultados, se ha tomado como referencia esta metodología ya que, gracias a que ha sido adoptada a nivel nacional así como por el Gobierno del Distrito Federal, por lo que la construcción de los indicadores se ha elaborado mediante la Metodología del Marco Lógico, lo que permite dar seguimiento integral a todo el programa, desde su nacimiento hasta su ejecución y las auto-evaluaciones pertinentes.

**Cuadro II.3.1 Ruta Crítica del Proceso de Evaluación**

<b>Actividad</b>	<b>Fecha</b>
Integración de Expediente y Elaboración de Base de Datos	18 de marzo
Aplicación de la Primera Encuesta de Evaluación	7-22 agosto
Captura y codificación de la información obtenida en la Primera Encuesta de Evaluación	septiembre
Aplicación de la Segunda Encuesta de Evaluación	5-19 de noviembre
Captura y codificación de la información obtenida en la Segunda Encuesta de Evaluación	diciembre
Taller de Apoyo para la elaboración de Evaluaciones Internas 2015	mayo 2015

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

#### **II.4. Fuentes de información.**

Fuentes de Información de Gabinete.

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.

**Cuadro II.4.1**

<b>Fuente</b>	<b>Documento</b>
Académica	Vaz Leal, Francisco J. y Cano Carrasco, María Ángeles (2009), Clasificación de las deficientes, 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
	Reglas de Operación de los Programas a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez. (2014), publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
Generadas por el Programa	Matriz de Indicadores
	Bases de datos de beneficiarios
	Expediente de cada solicitud tramitada.

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

Fuentes Información de Campo.

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 entregas de los apoyos sociales que constó de 20 reactivos, que incluyeron datos demográficos generales, evaluación del procedimiento del Programa y, calificación de algunas áreas involucradas en el Programa.

**Cuadro II.4.2.**

<b>Muestreo</b>	Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2014)
	Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2014)

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### III. Evaluación del Diseño del Programa.

#### III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social del Distrito Federal.

**Cuadro III.1.1 Valoración del Apego de Las Reglas de Operación 2014 del Programa Social con los Lineamientos de Evalúa D.F.**

Apartados de las Reglas de Operación 2014	No.	Aspectos a Desarrollar de Acuerdo con los Lineamientos para la Elaboración de las Reglas de Operación 2014 (Evalúa DF)	Nivel de Integración de la Información	Comentarios
Introducción (Diagnóstico)	1	Definición del problema que se atiende y su magnitud.	Satisfactorio.	Cumple con los elementos de integración.
	2	La manera en que el Programa busca incidir en el problema identificado.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	3	La definición de la población potencial, población objetivo, población beneficiaria y población atendida, expresada de manera descriptiva y con cifras que se deriven como parte del diagnóstico.	Satisfactorio.	Cumple con los elementos de integración.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	4	Establecimiento de la dependencia, órgano desconcentrado, Delegación o entidad que es directamente responsable de la ejecución del Programa.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	5	Se incluye la o las unidades administrativas involucradas en la operación del Programa y, si fuere el caso, las unidades de apoyo técnico operativo que participan en la instrumentación del mismo.	Satisfactorio.	Cumple con los elementos de integración.
II. Objetivos y Alcances	Objetivo General	6	Es concreto y medible.	Cumple con los elementos de integración.

		7	Define lo que se busca alcanzar con el Programa y en qué medida.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		8	Indica el tipo de beneficios que va a otorgar.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		9	Establece la población objetivo a quien va dirigido (incluyendo la cantidad): grupo social, edad, género, pertenencia étnica, entre otras.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	Objetivos Específicos	10	Señalan el conjunto de las acciones diversas que se aplicarán para alcanzar el objetivo general.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		11	Son establecidos en correspondencia con el tipo o tipos de Programas en cuestión: de servicios, operación de infraestructura social, subsidios o transferencias.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		12	Señalan el o los derechos sociales que buscan garantizarse con el Programa.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		13	Especifican las estrategias y mecanismos previstos para fomentar la equidad social y de género (o estrategias para lograr igualdad en la diversidad).	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	Alcances	14	Plasman la trascendencia y repercusión del programa.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
			Se establece el tipo de Programa (programas de transferencias monetarias o materiales, de prestación de servicios, de construcción, mejoramiento u operación de la infraestructura social, y de otorgamiento de subsidios directos o indirectos), o si es resultado de la combinación de algunas de las	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.

		15	actividades que caracterizan a los cuatro tipos de programa: si además de otorgar transferencias monetarias, adicionalmente presta algún servicio, entre otros.		
III. Metas Físicas		16	Se plasman las metas físicas que se esperan alcanzar para el ejercicio fiscal 2014.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
			Éstas representan un factor de mejora del programa, tienen coherencia con los objetivos, son cuantificables, medibles, verificables y su alcance es posible.		
		17	Se define la meta de cobertura de la población que se planea atender en el ejercicio 2014.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		18	Si el Programa no está en condiciones de alcanzar la universalidad, se sigue lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y artículo 47 de su Reglamento, de modo que se incluya la delimitación del ámbito socio espacial en el que dicho Programa se aplica a todos los habitantes del territorio que reúnan las características del Programa específico.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
IV. Programación Presupuestal		19	Se integra el monto total del presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2014, expresado en unidades monetarias.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		20	Se cuenta con el monto unitario por derechohabiente(s) y la frecuencia de ministración o periodicidad de los beneficios.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Requisitos de acceso	21	Se precisa con claridad cuáles son los requerimientos a	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.

			cumplir para ser derechohabientes y/o personas beneficiarias del Programa. Tales requerimientos son acordes con el tipo de población objetivo: menores de edad, personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, analfabetas, indígenas, entre otros.		
		22	Se indica toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que debe realizarse la solicitud de acceso. Se precisan las áreas técnico-operativas y, en su caso, los responsables a los que deba dirigirse el o la solicitante, el lugar y horarios de atención.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	Procedimientos de Acceso	23	Se indica claramente la forma en que se accede al Programa: a demanda (o a solicitud de la persona derechohabiente o beneficiaria), mediante convocatoria pública (se debe publicar en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, en el Sistema de Información del Desarrollo Social y en al menos dos periódicos), etcétera.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		24	Quedan establecidos los criterios con base en los cuales la institución incluye a los derechohabientes y/o personas beneficiarias, y las áreas responsables u órganos (comités, consejos, etc.) de la inclusión. Los criterios son transparentes, equitativos y no discrecionales. Se señala que los requisitos, forma de acceso y criterios de selección establecidos	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.



			por el Programa son públicos, además de precisar los lugares en que están colocados dentro de las áreas de atención del programa (¿son lugares visibles?).		
		25	Son explícito los criterios y procedimientos de acceso para situaciones de excepción: poblaciones en situación de calle, abandono, sujetas a asistencia social, entre otras.	No se integro	No aplica
		26	Si las solicitudes son mayores a los recursos disponibles. Se hacen explícitos los criterios con los que se da prioridad en la inclusión de las personas beneficiarias.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		27	Se indican las formas como él o la solicitante pueden conocer el estado de su trámite, y su aceptación o no al Programa (carteles, listado de las personas aceptadas, publicación en páginas electrónicas, entre otros). O en su caso conocer los motivos para la negativa de acceso al Programa.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		28	Se señala que en ningún caso, las y los servidores públicos podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las Reglas de Operación.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	Requisitos de Permanencia (causas de baja)	29	Queda claro cuáles son los requerimientos a cumplir para permanecer en el Programa. Éstos son acordes con los objetivos del programa.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		30	Se indicar toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.

			debe realizarse, precisando las áreas técnico-operativas y, en su caso, los responsables a los que debe dirigirse el o la solicitante, el lugar y horarios de atención.		
VI. Procedimientos de Instrumentación	Difusión	31	Se describe la forma como el Programa se da a conocer a la población, así como los cambios, en su caso, de que sea objeto el mismo. Queda claro a través de qué medios se ejecuta (a través de medios electrónicos, redes sociales, convocatoria pública, entre otras). Si el programa se difunde por medio de acciones en territorio, se dan dar a conocer las formas y lugares en los que se realizará la entrega de volantes, trípticos, posters o boletines informativos, ya sea en juntas informativas, reuniones con vecinos, o comités de representación ciudadana, entre otras.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		32	Se incluyen los teléfonos, horarios y lugares donde se puede solicitar la información sobre el Programa, así como las unidades administrativas responsables de las mismas.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	Registro	33	Es posible observar los mecanismos, procedimientos, lugares, horarios de atención, y periodos de registro de las y los solicitantes.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		34	Quedan definidas las unidades administrativas responsables del registro e inclusión de los derechohabientes y/o personas beneficiarias.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.

		35	Se indica que la institución entregará a los y las solicitantes un comprobante de haber completado su registro al Programa.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		36	Se observa que los datos personales de los derechohabientes y/o personas beneficiarias del Programa Social, y la demás información generada y administrada, se registrarán por lo establecido en las Leyes de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y de Protección de Datos Personales del Distrito Federal. Además de señalar que de acuerdo al artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, todos los formatos deben llevar impresa la siguiente leyenda: “Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		37	Se especifica que los formatos y los trámites a realizar son gratuitos, o en su caso, se desglosan los costos que tiene que cubrir el solicitante.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	Operación	38	Se indican todas las actividades, acciones y gestiones que se	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.

			realizarán para entregar al derechohabiente o persona beneficiaria el servicio o la transferencia, garantizando su atención completa.		
		39	Se precisan las unidades administrativas responsables de la implementación, y los tiempos en que cada una será realizada.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	Supervisión y Control	40	Quedan claras las actividades y procedimientos de supervisión y control de cada una de las actividades del Programa, se indican los instrumentos a utilizar, indicadores, sistemas de información, informes (mensuales, trimestrales, semestrales o anuales), encuestas, entre otras.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		41	Se presentan las unidades administrativas responsables.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana		42	Queda definido cuáles son los procesos para interponer las quejas (éstos son ágiles y expeditos), se hace explícito la forma en cómo usarlos.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		43	Están definidas las áreas de recepción y atención de las quejas, las y los servidores públicos responsables de su atención y seguimiento, los procesos para conocer las resoluciones, los plazos de respuesta y en caso de inconformidad, los recursos legales y administrativos con que cuentan los y las derechohabientes y las personas beneficiarias.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.

	44	Se señalan los medios con que cuenta la dependencia para interponer las quejas (escritos, buzones, módulos de atención, vía telefónica, encuestas, etc.) y los lugares en los que están colocados.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	45	Queda precisado que en caso de que la dependencia o entidad responsable del Programa no resuelva la queja, los derechohabientes o personas beneficiarias puede interponer la queja ante la Procuraduría Social y/o la Contraloría Interna de la Dependencia o Entidad de que se trate.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	46	Se señalan los lugares donde las dependencias y/o entidades tienen a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas beneficiarias y/o derechohabientes puedan acceder al disfrute de los beneficios de cada Programa.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	47	Quedan definidos los procedimientos (que deben ser ágiles y efectivos) para que se pueda exigir a la autoridad responsable el cumplimiento del servicio o prestación.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	48	Se señalan los casos en que se podrá exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, lo que puede ocurrir en al menos los siguientes casos:	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
		a) Cuando una o un solicitante cumpla con los requisitos y criterios de selección para acceder a determinado		

		derecho (garantizado por un programa) y exija a la autoridad administrativa ser derechohabiente del mismo.		
		b) Cuando la persona derechohabiente de un programa exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma, como lo establece el Programa.		
		c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a un Programa por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.		
	49	Se manifiesta que la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	50	Se menciona la unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del Programa.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	51	Quedan definidos los tiempos en los que se llevan a cabo los diferentes procesos de la evaluación, tomando en cuenta que el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal en donde se señala que los resultados de las evaluaciones internas serán publicados y entregados en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.

	52	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 realizará un censo o muestreo) que se emplearán para la evaluación.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	53	Al construir los indicadores y establecer los mecanismos de evaluación se incluye metodología e instrumentos de evaluación cuantitativa y/o cualitativa, de acuerdo a las necesidades y características del programa.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	54	Se indica que la Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal y que los resultados se entregarán a las instancias que establece el artículo 42 en mención.	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.
	55	Existen indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos, además de señalar el tipo de	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración.

		indicador al que se refiere (eficacia, eficiencia, calidad o economía, entre otros), se incluye la descripción narrativa, fórmula de cálculo, unidad de medida y medios de verificación, 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.		
X. Formas de Participación Social	56	Se indica la forma como participan las y los ciudadanos, de manera individual y/o colectiva; a través de algún órgano de representación como Consejos, Comités Vecinales, Comités de seguimiento de Administración, de Supervisión, de control, entre otros.	No satisfactorio	No aplica
	57	Se señalar cuál es la modalidad de participación social: información, consulta, decisión, asociación, deliberación, entre otras.	No satisfactorio	No aplica
XI. Articulación con otros Programas Sociales	58	Se establece el nombre del Programa o Programas con los cuales se articula, así como el de la o las dependencias o entidades responsables de los mismos.	No satisfactorio	No aplica
	59	Quedan definidas las acciones en las que se complementan, coordinan y colaboran, además de indicar las etapas del Programa en las que están comprometidas cada una de ellas.	No satisfactorio	No aplica
Valoración cualitativa general de las Reglas de Operación		Las reglas de operación del Programa fueron elaboradas de acuerdo a los Lineamientos establecidos en el 2014, para la elaboración de estas, con excepción de aquellos puntos que no son aplicables al programa.		

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.



**Cuadro III.1.2. Apego del Diseño del Programa a la Normatividad**

<b>Nor</b>	<b>Art</b>	<b>Contenido del Artículo</b>	<b>Apego de las ROP 2014</b>
Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal	5	La política de Desarrollo Social como acción pública y con base en los principios que la guían deberá ser impulsada con la participación de todos aquellos que se interesen y puedan contribuir con este proceso; por lo que, deberá fomentar la acción coordinada y complementaria entre el Gobierno, la ciudadanía y sus organizaciones.	Objetivos y Alcances
	7	Está prohibida toda práctica discriminatoria en el otorgamiento de subsidios y beneficios que se otorguen como parte de los programas sociales.	Alcances
	8	Toda persona tiene derecho a beneficiarse de las políticas y programas de desarrollo social, siempre que cumpla con la normativa aplicable.	Operación
	36	Los datos personales de los participantes o beneficiarios de los programas de desarrollo social y la demás información generada y administrada de los mismos, se registrará por lo estipulado en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.	Operación
	38	En los subsidios y beneficios de tipo material y económico que se otorguen, con objeto de los programas sociales específicos implementados por el Gobierno del Distrito Federal y las Delegaciones, deberán llevar impreso la siguiente leyenda: “Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos.	Operación
		Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.”	
	39	La sociedad podrá participar activamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de los programas y acciones de Desarrollo Social, de acuerdo a lo establecido por la ley y la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal.	Mecanismo de Evaluación e Indicadores.
	42	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.	Mecanismo de Evaluación e Indicadores.
		Las evaluaciones internas y externas deberán incluir, al menos, el logro de los objetivos y metas esperados, el diseño, la operación, los resultados y el impacto alcanzado, en función de las prioridades y objetivos de corto, mediano y largo plazo que en cada caso correspondan, la opinión de los beneficiarios, usuarios o derechohabientes y deberán darse a conocer a la Secretaría y al Consejo.	
	44	La denuncia ciudadana es la facultad individual y colectiva que poseen las personas, de recurrir ante el órgano competente a interponer toda queja o denuncia derivada por actos administrativos de gobierno que atenten en contra de los sujetos beneficiarios de esta ley;	Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana
	45	La Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer de las quejas y denuncias ciudadanas en materia de desarrollo social, y las resoluciones que emita en favor o en contra se realizará en los términos y con los requisitos que establece la normativa aplicable.	Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana

	46	La interposición de las quejas y denuncias obligan a la autoridad competente a responder por escrito de conformidad con la normativa aplicable.	Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana
Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	56	Las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración que tengan a su cargo programas sociales deberán integrar un padrón de beneficiarios por cada uno de ellos.	Requisitos y Procedimientos de Acceso.
	57	Sin restricción alguna será pública la información de todos los programas sociales con respecto al número de participantes o beneficiarios, su distribución por sexo y grupos de edad, el monto de los recursos asignados y su distribución por unidades territoriales. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal. Las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración deberán presentar trimestralmente a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal y al Sistema un informe analítico sobre el ejercicio de los recursos financieros destinados a cada uno de los programas sociales que tengan a su cargo.	Autoridades Responsables. Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales.
	58	En la integración de los padrones de beneficiarios a que se refiere el presente capítulo, las dependencias, entidades u Órganos desconcentrados que correspondan, solicitarán, salvo características específicas del programa o casos excepcionales, los siguientes datos personales:	
		I. Nombre completo;	
		II. Lugar y fecha de nacimiento;	
		III. Sexo;	
		IV. Edad;	
		V. Pertenencia étnica;	
		VI. Grado máximo de estudios;	
		VII. Tiempo de residencia en el Distrito Federal;	
		VIII. Domicilio;	
		IX. Ocupación;	
		X. Datos de los padres o tutores, en su caso, y	
		XI. Clave Única de Registro de Población.	
		El manejo de los datos personales que se recaben de los participantes o beneficiarios, se realizará conforme lo establecido por la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información	
		Pública del Distrito Federal. Las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración deberán publicar en la Gaceta Oficial y en el Sistema, a más tardar el 31 de marzo de cada año, una versión pública del padrón de beneficiarios de los programas sociales que tengan a su cargo con nombres, edad, sexo, unidad territorial y delegación, en el formato que al efecto expida el Consejo de Evaluación. La misma versión pública deberán enviarla en la misma fecha, de manera impresa y en archivo electrónico, a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal.	
	59	La entidad o dependencia ejecutora del programa será responsable de la correcta integración y actualización del padrón de beneficiarios, así como de su uso y resguardo estricto para los fines establecidos en la Ley y este Reglamento. Se prohíbe la utilización del Padrón de Beneficiarios con fines político – electorales, comerciales o de cualquier índole distinta a su objeto y fines señalados en la Ley y este Reglamento.	Se realiza la publicación de padrón de beneficiarios en el mes de Marzo de cada año, así como trimestral

		La misma responsabilidad sobre el uso de los padrones se aplicará a los Órganos de control, fiscalización y verificación que en uso de sus atribuciones accedan a los mismos.	
		El Consejo de Evaluación, en coordinación con la Contraloría General del Distrito Federal, establecerán un programa anual de verificación de los padrones de beneficiarios y de los datos contenidos en los informes trimestrales de los programas sociales emitidos por las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración, quienes tendrán la obligación de proporcionar toda la información necesaria, incluyendo las bases de datos de los padrones de beneficiarios correspondientes.	
		El Consejo de Evaluación, en coordinación con la Contraloría General del Distrito Federal, informará trimestralmente a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal de los resultados del programa de verificación.	
		El incumplimiento de las obligaciones establecidas en este capítulo, así como el uso indebido de los padrones de beneficiarios, será sancionado en términos de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos y demás disposiciones legales aplicables.	
	60	En los programas sociales a cargo de las dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración, que impliquen la transferencia de recursos materiales o financieros a personas físicas o morales, de conformidad con las disposiciones legales aplicables, deberá incluirse en todo material de difusión, convenios, cartas compromiso y otros instrumentos que se suscriban o formalicen con ellos la siguientes leyenda:	Operación
		“Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos.	
		Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”	
Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal	10	La Administración Pública impulsará la igualdad entre mujeres y hombres a través de la incorporación de la perspectiva de género en la planeación, diseño, elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación del presupuesto basado en resultados a través de las unidades ejecutoras del gasto.	Se integra cada uno de los elementos
		Será obligatorio para todas las Unidades Responsables del Gasto, la inclusión de programas orientados a promover la igualdad de género en sus presupuestos anuales, considerando directamente a atender las necesidades de las mujeres, así como a generar un impacto diferenciado de género.	
		Para tal efecto, deberán considerar lo siguiente:	
		I. Incorporar el enfoque de género y reflejarlo en los indicadores para resultados de los programas bajo su responsabilidad;	
		II. Identificar y registrar la población objetivo y la atendida por dichos programas, diferenciada por sexo y grupo de edad en los indicadores para resultados y en los padrones de beneficiarias y beneficiarios que corresponda;	

		III. Fomentar el enfoque de género en el diseño y la ejecución de programas en los que, aun cuando no estén dirigidos a mitigar o solventar desigualdades de género, se puede identificar de forma diferenciada los beneficios específicos para mujeres y hombres;	
		IV. En los programas bajo su responsabilidad, establecer o consolidar las metodologías de evaluación y seguimiento que generen información relacionada con indicadores para resultados con enfoque de género;	
		V. Aplicar el enfoque de género en las evaluaciones de los programas, con los criterios que emitan el Instituto de las Mujeres del Distrito Federal y el Consejo de Evaluación;	
		VI. Incluir en sus programas y campañas de comunicación social contenidos que promuevan la igualdad entre mujeres y hombres, la erradicación de la violencia de género, y de roles y estereotipos que fomenten cualquier forma de discriminación, observando lo dispuesto por el artículo 83, fracción I de la Ley. El Instituto de las Mujeres del Distrito Federal coadyuvará con las Unidades Responsables del Gasto en el contenido de estos programas y campañas, y	
		VII. Elaborar diagnósticos sobre la situación de las mujeres en los distintos ámbitos de su competencia.	
		La Secretaría, en coordinación con el Instituto de las Mujeres del Distrito Federal, y con base en la información que proporcionen las Unidades Responsables del Gasto, remitirá a la Comisión de Equidad de Género de la Asamblea, un informe trimestral de los avances financieros y programáticos de las actividades institucionales contenidas en el Anexo a que refiera el Reglamento, a más tardar a los 45 días naturales de concluido el trimestre que corresponda.	
		Dicho informe deberá contener las oportunidades de mejora que realice el Instituto de las Mujeres del Distrito Federal, en cuanto al impacto de las actividades mencionadas.	
		Las Unidades Responsables del Gasto promoverán acciones para ejecutar el Programa contenido en la Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en el Distrito Federal.	
		El Instituto de las Mujeres del Distrito Federal, en coordinación con la Secretaría podrá emitir recomendaciones a la Administración Pública sobre las oportunidades de mejora en materia de presupuesto con perspectiva de género, así como los programas y acciones encaminadas a disminuir las brechas de igualdad entre mujeres y hombres.	
	29	La Secretaría procurará que los techos presupuestales que se asignen a las Delegaciones cubran los requerimientos mínimos de operación de los servicios públicos que prestan, así como el mantenimiento y conservación de la infraestructura existente.	Se determinan los Programas de Inversión con base en las disponibilidades presupuestales, atendiendo a las necesidades de equipamiento y ampliación de la infraestructura que requieran.
		Los recursos adicionales que se otorguen deberán ser orientados preferentemente a la ampliación de infraestructura y a acciones de seguridad pública.	
		Los Jefes Delegacionales determinarán su Programa de Inversión con base en las disponibilidades presupuestales del techo comunicado por la Secretaría y atendiendo a las necesidades de equipamiento y ampliación de la infraestructura que requieran.	
		Los programas sociales que implementen las Delegaciones deberán coordinarse con el Sector Central con el fin de unificar padrones de beneficiarios para evitar su duplicidad	

		con el propósito de maximizar el impacto económico y social de los mismos. Para materializar lo anterior, las Delegaciones deberán observar lo dispuesto en el artículo 102 de esta Ley.	
	97 fracción XII	Los subsidios, donativos, apoyos y ayudas deberán sujetarse a criterios de solidaridad social, equidad de género, transparencia, accesibilidad, objetividad, corresponsabilidad y temporalidad.	Se realiza la publicación de padrón de beneficiarios en el mes de Marzo de cada año, así como trimestral
		A fin de asegurar la transparencia, eficacia, eficiencia y no discrecionalidad en el uso y otorgamiento de subsidios, apoyos y ayudas a la población, se deberán sustentar en reglas de operación, las cuales deberán:	
		XII. Obligarse a publicar el padrón de beneficiarios. En el caso de que no cuenten con dicho padrón, deberán manejarse mediante convocatoria abierta, la cual deberá publicarse en la Gaceta y en periódicos de amplia circulación y en las oficinas del gobierno y en ningún caso se podrán etiquetar o predeterminar.	
		Podrán otorgarse subsidios, apoyos o ayudas a personas físicas o morales individuales, siempre que medie autorización previa del titular de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones o Entidades, en la que se justifique la procedencia del otorgamiento.	
		Los titulares de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades que ejerzan recursos por los conceptos a que se refiere este artículo, deberán crear un padrón único de beneficiarios de los programas sociales cuya ejecución esté a su cargo.	
		Se exceptúa de lo anterior los subsidios, apoyos o ayudas que se otorguen excepcionalmente, a personas físicas o morales siempre que medie autorización previa del titular de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones o Entidades en las que se justifique la procedencia del otorgamiento.	
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	14 fracción XXI y XXII	Al inicio de cada año, los Entes Públicos deberán mantener actualizada, de forma impresa para consulta directa y en los respectivos sitios de Internet, de acuerdo con sus funciones, según corresponda, la información respecto de los temas, documentos y políticas que a continuación se detallan: XXI. Sobre los programas de apoyo o subsidio deberá difundirse el diseño, ejecución, montos asignados y criterios de acceso, así como los padrones de las personas beneficiarias; XXII. Los montos, criterios, convocatorias y listado de personas a quienes, por cualquier motivo, se les entregue o permita usar recursos públicos. Asimismo, cuando la normatividad interna lo establezca, los informes que dichas personas les entreguen sobre el uso y destino de dichos recursos; Esta difusión deberá incluir el padrón de proveedores y contratistas así como los informes de avance sobre las obras o servicios contratados. Los Entes Públicos deberán señalar en sus páginas de Internet los rubros del presente artículo que no le son aplicables. Las Oficinas de Información Pública de los Entes Públicos deberán tener a disposición de las personas interesadas equipo de cómputo, a fin de que éstas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones, las cuáles se expedirán previo pago establecido en el Código Financiero. Del mismo modo, deberán apoyar a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten. Cualquier persona podrá denunciar ante el Instituto,	Publicación de reglas de operación publicadas el 30 de enero del 2014, Gaceta Oficial para el Distrito Federal, No. 1788

		violaciones a las disposiciones contenidas en este artículo. En este caso, se procederá a revisar la denuncia para que, de considerarla procedente, en un plazo no mayor a quince días hábiles, emita una resolución en la que ordene al Ente Público a tomar las medidas que resulten necesarias para garantizar la publicidad de la información. La información a que se refiere este artículo estará disponible de tal forma que facilite su uso y comprensión por las personas, y que permita asegurar su calidad, veracidad, oportunidad y confiabilidad	
--	--	---	--

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

**Cuadro III.1.3 Principios de la Política Social incluidos en el Programa**

	<b>Principio</b>	<b>Nivel de Cumplimiento</b>	<b>Observaciones</b>
1	Universalidad	Parcialmente	El Programa es dirigido a toda la 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.
2	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.
3	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.
4	Equidad social	Si	El Programa tiene como objetivo, reducir y superar la situación que impide el acceso equitativo a bienes sociales.
5	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.
6	Diversidad	Si	El programa distingue como principio primordial, que existe una diversidad de capacidades dentro de la población de la Delegación Benito Juárez.
7	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.

8	Territorialidad	Si	El Programa delimita la ejecución de este programa para la demarcación de la Delegación Benito Juárez.
9	Exigibilidad	Si	El programa estipula las obligaciones de los servidores públicos responsables de la operación de los programas.
10	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.
11	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.
12	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 de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

#### Cuadro III.1.4. Contribución del Programa al Cumplimiento de los Derechos Sociales

Normativa	Derechos Sociales	Justificación
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	Alimentación	Este programa contribuye al derecho inalienable a una nutrición adecuada, para un desarrollo pleno.
	Salud	Este programa contribuye al derecho a obtener medidas de protección de salud y el bienestar mediante condiciones adecuadas.
	Educación	Este programa contribuye al derecho a una educación que le permita el desarrollo humano.
	Vivienda	Este programa contribuye al derecho a una vivienda que le permita una mejora en las condiciones de existencia
	Empleo	Este programa contribuye al derecho a un empleo que le permita una remuneración equitativa y satisfactoria, permitiendo una existencia conforme a la dignidad humana

	Infraestructura Social	Este programa contribuye al derecho a una institución que le brinde el apoyo necesario para la protección social.
Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.	Protección social	Este programa contribuye al derecho a una seguridad social, mediante el esfuerzo y cooperación de organizaciones y recursos del estado.
	Economía popular	Este programa contribuye al derecho como fin el mejoramiento de las condiciones de vida
	Deporte	Este programa contribuye al derecho como fin de prestarles el servicio y obtengan un mejoramiento de esparcimiento
	Promoción de la equidad	Este programa contribuye al derecho bajo la premisa de igualdad ante la sociedad, buscando la inserción a la sociedad, mediante una mejor calidad de vida.
	Cohesión e integración social	Este programa contribuye al derecho buscando un mejoramiento e inclusión dentro del entorno socio-cultural

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

**Cuadro III.1.5. 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-**

<b>Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018</b>	
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 inclusión 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.
<b>Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015</b>	
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 posicionado 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 servicios 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 de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### III.2. Árbol del Problema.

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)

#### 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 crónico – 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).

#### 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. 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. 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.

#### 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 %.

**Cuadro III.2.1 Población en el Distrito Federal 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.

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.

Ahora bien de los datos anteriores podemos observar que en las cifras del Censo de Población y Vivienda del INEGI 2010, se 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.

**Cuadro III.2.3 Árbol del problema**

Reducido bienestar de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas				Baja calidad de vida de las personas con Discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas y sus familias				
Inadecuado desarrollo humano								
Exclusión social								
Dependencia económica			Deficiente alimentación		Salud precaria		Baja autoestima	
Escasos ingresos económicos			Bajo nivel educativo		Inadecuado diagnóstico y tratamiento de salud			
Escasa integración social, económica política y cultural de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas								
<b>Efectos</b>								
<b>Personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas que residen en hogares en situación vulnerable de la Delegación Benito Juárez</b>								
<b>Causas</b>								
Sin fuente permanente de ingresos				Ausencia de educación para la vida de personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas			Escasa información sobre la problemática y realidad de personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas	
Limitada capacitación y formación laboral	Falta de promoción e incentivos para la contratación	Discriminación en el mercado laboral	Sin trabajo	Dificultad para acceder al sistema educativo	Dificultad de movilidad y traslados	Insensibilidad familiar sobre las necesidades	No acceso a servicios de salud	Inadecuados servicios de salud
Falta absoluta o deficiente de la infraestructura de servicios básicos						Viviendas no dignas e inadecuadas		

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### III.3. Árbol de Objetivos y de Acciones

**Cuadro III.3.1 Árbol de Objetivos**

Mejor bienestar de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas				Mejor calidad de vida de las personas con Discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas y sus familias				
Adecuado desarrollo humano								
Inclusión social								

Mejorar ingresos económicos			Incremento en el nivel educativo			Adecuado diagnóstico y tratamiento de la salud	
<b>Integración a personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas que residen en hogares en situación vulnerable de la Delegación Benito Juárez</b>							
Obtener una fuente permanente de ingresos			Creación o integración a educación para la vida de personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas			Información sobre la problemática y realidad de personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas	
Capacitación y formación laboral	Promoción e incentivos para la contratación	Competitividad en el mercado laboral	Acceder al sistema educativo	Infraestructura de servicios básicos, y accesibilidad	Estabilidad familiar sobre las necesidades	Acceso a servicios de salud	Adecuados servicios de salud
Vivienda digna y adecuada							

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### Cuadro III.3.2 Árbol de Acciones

Acceso a un Empleo Digno	Valorización de la economía del ciudadano	Acceso a una vida libre de violencia	Seguimiento y conclusión de estudios	Empleo permanente
Apoyar al incremento de la economía familiar.		Promover acciones complementarias con otros programas de desarrollo social, para mejorar la salud, la educación y la factibilidad de empleo.		
Situación económica favorable		Igualdad de Oportunidades		

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### III.4 Resumen Narrativo.

Fin.

El Programa se diseñó con el objetivo, como se indican en sus Reglas de Operación, el de “Promover y garantizar los derechos económicos, sociales y culturales de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas, residentes en la Delegación Benito Juárez en situación vulnerable; esto a través de la implementación anual de un programa de apoyo económico, con la finalidad de mejorar su condición de vida y proporcionarles una mayor seguridad a ellos y sus familias. Asimismo, fomentar la no discriminación su autonomía. Misma que indica el compromiso de trabajar en la reducción de la desigualdad y el acceso equitativo a las diversas oportunidades de desarrollo.

Protegiendo un sector social prioritario, quienes requieren la atención y cuidado del gobierno delegacional, para facilitar el acceso de las mismas a una mejor calidad de vida. Promoviendo el ejercicio al derecho alimentario, el desarrollo humano y la autonomía, mediante el ejercicio pleno de sus derechos, a través de la generación de procesos de participación e inclusión social, así como fomentar la no discriminación a las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas.

Propósito.

Fortaleciendo los derechos humanos de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas, 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.

Los resultados directos que se han logrado con el Programa en beneficio de la población objetivo, han sido, entre otros, la reducción de la brecha económica entre las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas y aquellas que no padecen ningún problema de salud o aquellas personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas que cuentan con el suficiente recurso para auto solventarse o bien que cuentan con el apoyo de sus familias, así como el fortalecimiento de los derechos humanos de esta población, a través de procesos de participación e inclusión social.

Lo anterior gracias a que las personas beneficiarias tengan acceso a servicios de salud por medio de un carnet que les da proporciona consultas médicas, así como también se ha logrado que el riesgo en el trabajo y la baja productividad que produce. De igual forma, se ha mejorado la autoestima de estas personas, ya que han logrado dar seguimiento a sus estudios o bien encontrar una mejor fuente de salud o de trabajo.

Componentes.

Promoviendo y garantizando los derechos económicos, sociales y alimentarios de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas en estado de vulnerabilidad, que no tengan el apoyo económico de su familia, con residencia en la Delegación Benito Juárez; para poder mejorar su condición de vida y proporcionar una mayor seguridad tanto a ellos como a sus familiares. Por medio de acciones complementarias con otros programas de desarrollo social, incluyendo a los tres ámbitos de gobierno, para mejorar la salud, la educación y la factibilidad de empleo.

A través del apoyo económico que se les brinda, se fortalecen los derechos humanos, además de la complementariedad 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, con lo que se reduce la brecha de inequidad.

Actividades.

Las actividades a seguir son las siguientes:

Difusión del programa.

Actualización del padrón de beneficiarias (os)

Administración del apoyo económico

Incorporación de beneficiarias (os)

Presupuesto, solicitud y asignación de los recursos del Programa a las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas.

#### **Cuadro III.4.1. Resumen Narrativo del Programa Social**

<b>Nivel</b>	<b>Objetivos</b>
<b>Fin</b>	Contribuir a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios del programa.
<b>Propósitos</b>	La población de personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas habitantes de la Delegación Benito Juárez, se han integrado a actividades sociales, culturales, educativas y políticas y ha garantizado una seguridad económica básica.
<b>Componentes</b>	Apoyo económico 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
<b>Actividades</b>	Apoyo económico Actualización del padrón de beneficiarios Administración del apoyo económico Elaboración de Entrega de Carnet

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

#### **III.5 Matriz de Indicadores del Programa Social.**

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, aplicación de encuestas, mismas que se codificaron en formato Excel, y que posteriormente se vaciaron en tablas dinámicas para su posterior interpretación .

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 2014, 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 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 (os) respecto a éste.

**Cuadro III.5.1. Matriz de Indicadores del Programa Social.**

<b>Nivel de Objetivo</b>	<b>Objetivo (Resumen Narrativo)</b>	<b>Indicador</b>	<b>Fórmula de Cálculo</b>	<b>Tipo de indicador</b>	<b>unidad de medida</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Unidad responsable de la medición</b>
<b>Fin</b>	Contribuir a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios del programa.	Porcentaje de hogares vulnerables con Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas en la Delegación respecto del total de los hogares con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas en la Delegación.	(Hogares vulnerables con Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas / hogares con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas en la Delegación) * 100	Eficacia	% de personas beneficiarias	Encuestas a beneficiarias (os) del programa para la Evaluación final del mismo	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
<b>Propósitos</b>	Apoyo a personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónicas degenerativas que residen en hogares en situación vulnerable y que han llevado mejoría en su vida	Porcentaje de Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas que perciben mejoría en aspectos del nivel de vida: salud y alimentación.	(Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas perciben mejoría en nivel de vida / Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas entrevistadas) * 100	Eficacia	Personas beneficiarias % de personas beneficiarias	Participaciones ciudadanas recibidas por el órgano interno de control de la Delegación Padrón de beneficiarias (os) y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación.	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
<b>Componentes</b>	Apoyo económico	Porcentaje de Personas con Discapacidad Permanente y/o	(Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas		Personas beneficiarias % de personas beneficiarias	Participaciones ciudadanas recibidas por el órgano interno de control de la	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales



		enfermedades Crónico Degenerativas que perciben poca o mucha mejoría en sus ingresos con el apoyo económico recibido.	Degenerativas perciben mejoría en ingreso por apoyo/ Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas entrevistadas) * 100	Eficacia		Delegación Padrón de beneficiarias (os) y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación.	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
	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	Porcentaje de Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas que perciben poca o mucha mejoría en sus condiciones de vida con la entrega de bienes y servicios.	(Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas perciben mejoría entrega de servicios/ Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas entrevistadas) * 100				
<b>Actividades</b>	Difusión del programa.	Porcentaje de acciones de promoción y difusión del programa realizado.	( Acciones de promoción y difusión realizadas/ Acciones de promoción y difusión planeadas) * 100 -	Eficacia.	Acciones de promoción	Acciones de promoción	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
	Actualización del padrón de beneficiarios	Porcentaje de apoyos monetarios entregados a beneficiarias (os) que ya no cumplen los requisitos de elegibilidad.	( Apoyos monetarios entregados improcedentemente / Apoyos monetarios entregados) * 100	Eficiencia	Personas beneficiarias	Padrón de beneficiarias (os) y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
	Administración del apoyo económico	Porcentaje de satisfacción con la operación del Programa en lo referente a la entrega del apoyo económico.	(Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas satisfechas con entrega apoyo/ Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades	Eficiencia	Personas beneficiarias	Padrón de beneficiarias (os) y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales

			Crónico Degenerativas entrevistadas) * 100				
		Porcentaje de Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas que han recibido la transferencia mensual.	( Beneficiarias recibieron apoyo económico/ Beneficiarias programadas para recibir apoyo) * 100	Eficiencia	Personas beneficiarias		
	Incorporación de beneficiarias (os) con Carnet	Porcentaje de Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas incorporadas al padrón de beneficiarias (os).	(Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas incorporadas al padrón de beneficiarias / Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas programadas a incorporarse al padrón) * 100	Eficiencia	Personas incorporadas	Padrón de beneficiarias	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### III.6 Consistencia Interna del Programa Social.

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.

Es preciso señalar que para cada uno de los componentes de la MIR en el programa existe una o un grupo de Actividades que están claramente especificadas, es decir, no existe ambigüedad en su redacción, que se encuentran ordenadas de manera cronológica y son necesarias, es decir, ninguna de las actividades es prescindible para producir los componentes y su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos los componentes, por lo que podemos observar que del 90 al 100% de las Actividades programadas cumplen con todas las características establecidas. Asimismo los componentes señalados en la MIR cumplen con las siguientes características: Son los bienes o servicios que produce el programa, Están redactados como resultados logrados, Son necesarios, es decir, ninguno de los componentes es prescindible para producir el propósito, Su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos el propósito, igualmente este último cuenta con las características de consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes y los supuestos a ese nivel de objetivos, su logro no está controlado por los responsables del programa, es único, es decir, incluye un solo objetivo, está redactado como una situación alcanzada e incluye la población objetivo. A este tenor el fin de la MIR cuenta con las características necesarias para su integración como son estar claramente especificado, es decir, no existe ambigüedad en su redacción, es un objetivo superior al que el programa contribuye, es decir, no se espera que la ejecución del programa sea suficiente para alcanzar el fin, su logro no está controlado por los responsables del programa, es único, es decir, incluye un solo objetivo por lo que está vinculado con objetivos estratégicos del programa.

### III.7. 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 III.7.1 Marco de actores involucrados en el Programa.**

Actores/Involucrados		Intereses Particulares	Interés en el Proyecto	Problema percibido	Recurso	Mandato	Poder	Conflicto potencial.
Áreas Delegacionales	Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)	Recibe las solicitudes del CESAC	Recibe solicitudes	Restringe la entrega de Información	Entrega sin restricciones ni tardanza el registro de solicitudes.	Reglas de operación 2014	Bajo	Genera lentitud en el procedimiento
			Recibe quejas o Inconformidades		quejas	Reglas de operación 2014	Medio	
			Remite las solicitudes a la Dirección de Cultura a través de la J.U.D. de Proyectos		Inconformidades			

			Sociales y Culturales, de manera pronta.					
					Quejas inconformidad			
				Retrasa entrega de solicitudes	Entrega sin retraso las solicitudes.	Reglas de operación 2014	Bajo	
	Dirección de Cultura	Supervisa la adecuada integración y valoración de cada caso	Integra expedientes	Deja pasar faltas al procedimiento.	Supervisa adecuadamente el procedimiento del Programa	Reglas de operación 2014	Alto	Las faltas pueden implicar problemas con la contraloría interna
	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales	Direcciona solicitantes a la J.U.D. de Servicios Sociales	Propone padrón de Beneficiarios	Puede generar una calificación errónea que no permita que un solicitante obtenga el beneficio que merecería por puntaje.	Revisa, propone y asigna beneficiarios con riguroso seguimiento a los puntajes asignado.	Reglas de operación 2014	Alto	La tardanza en sus responsabilidades retrasa el procedimiento
					Envía en tiempo y forma la información la Comisión de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales.			
			-Revisa requisitos y documentación-			Reglas de operación 2014	Alto	
			Envía información a la Comisión de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales.			Reglas de operación 2014	Alto	
			Asigna beneficiarios			Reglas de operación 2014	Alto	
	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Aplica Cédula de Características Socioeconómicas.	Asigna puntaje	No cuenta con los recursos humanos necesarios	Aplica de forma ágil y eficiente las Cédulas Socioeconómicas.	Reglas de operación 2014	Alto	Retrasa los puntajes de las solicitudes

				para aplicar las Cédulas a todos los solicitantes en tiempo y forma				
			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			
	Dirección de Finanzas	Emite los cheques según padrón de beneficiarios.	Entregar el recurso	Genera tardanza en la entrega de apoyos	Emite y entrega los apoyos en tiempo y forma	Reglas de operación 2014	alto	Genera tardanza en la entrega de apoyos.
Ciudadanía	Solicitante e/ beneficiario	Realiza solicitud de incorporación al programa.	Realiza solicitud de incorporación al programa.	No cumplir con los requisitos y documentos del Programa.	Cumplir con los requisitos y documentos del Programa.	Reglas de operación 2014	Alto	No agotar de forma adecuada, todas las etapas del procedimiento de acceso al programa.
		Realiza queja o inconformidad.	Realiza queja o inconformidad.		Agotar de forma adecuada, todas las etapas del procedimiento de acceso al programa.	Reglas de operación 2014	Alto	
	Terceros	Realiza queja o inconformidad.	Realiza queja o inconformidad.	Falta de conocimiento o desinterés en el programa	Interesarse e involucrarse en los temas relacionados y la forma en que se implementan políticas públicas con respecto al tema.	Reglas de operación 2014	Medio	
		Formulan información y propuestas de mejora para el Programa.	Formulan información y propuestas de mejora para el Programa.			Reglas de operación 2014	Alto	

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### III.8 Complementariedad o Coincidencia con otros Programas Sociales.

**Cuadro III.8**

<b>Programa Social</b>	<b>Quién lo opera</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Población objetivo</b>	<b>Bienes y/o servicios que otorga</b>	<b>Complementariedad o coincidencia</b>	<b>Justificación</b>
Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente	Gobierno del Distrito Federal (DIF-DF)	Personas con Discapacidad	Personas con Discapacidad en el Distrito Federal	Apoyo Económico o bien en Especie	Complementariedad respecto a las personas con Discapacidad en la Delegación Benito Juárez	Apoyar a las personas con Discapacidad que el Gobierno del Distrito no logra apoyar, sobre todo con los de la demarcación

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

**III.9. Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo.**

**Cuadro III.9. Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo.**

<b>Efectos/Plazo</b>	<b>En el problema o derecho social atendido</b>	<b>Social y Cultural</b>	<b>Económicos</b>	<b>Políticos</b>
Corto Plazo	Equidad de género,	la reducción de la desigualdad y el acceso equitativo, diversas oportunidades de desarrollo	Oportunidad de desarrollo.	Mayor inclusión respecto a equidad de genero
Mediano Plazo	Fortalecer los derechos humanos	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	Posibilidad de acceso e integración a servicios que antes no tenía pero a mediano y largo plazo, ese acceso tendrá un impacto mayor en la población atendida.	Inclusión y por ende conocimiento de sus derechos humano
Largo Plazo	Promover y garantizar los derechos económicos, sociales y alimentarios	la reducción de la desigualdad y el acceso equitativo a las diversas oportunidades de desarrollo	Para poder mejorar su condición de vida y proporcionar una mayor seguridad.	Inclusión en participación de derechos y

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

**IV. Evaluación de Cobertura y Operación.**

**IV.1. Cobertura del Programa Social**

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

Personas que cuentan con alguna discapacidad sensorial, física o intelectual de forma permanente y/o padezcan una enfermedad crónica degenerativa, que no sean derechohabientes de ninguna institución pública de salud, 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.

## Beneficiarios Efectivos.

El Programa beneficiará a 400 personas, ya sean adultos o menores de edad, que tengan una Discapacidad permanente y/o padezcan una de las siguientes enfermedades crónico degenerativas: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal que este dializada o hemodializada, y enfermedades de columna o rodilla múltiples, que no sean derechohabientes de ninguna institución pública de salud, sean residentes de la Delegación Benito Juárez que soliciten el apoyo del Programa y cumplan con los requisitos del mismo. Esto de acuerdo a las reglas de operación del programa publicadas en enero del 2014.

Se detectó, con base al padrón de beneficiarias (os), que las personas que más solicitaron el programa, fueron de las colonias: Portales Norte, Narvarte Poniente, Narvarte Oriente, Del Valle Centro, San Simón Ticumac, Independencia.

Cabe señalar que el programa atiende al 100% de la población objetivo, sin embargo es importante mencionar que a través del “Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente”, que el Gobierno del Distrito Federal implementa, también se atiende a la población objetivo de la demarcación, lo que da como resultado un esfuerzo conjunto por abarcar la mayor cantidad de esta población.

### 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 dos exhibiciones de manera semestral, la realidad es que se entregó de manera desfasada. 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.

**Cuadro IV.2.1. Congruencias de la Operación del Programa con su Diseño**

Apartados de las Reglas de Operación 2014	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Satisfactorio	Las dependencias fueron responsables de la ejecución del programa
II. Objetivos y Alcances	Satisfactorio	Cumple tanto con los objetivos generales como particulares, mismos que se alinean con los resultados.
III. Metas Físicas	Satisfactorio	Se cubrió con la población objetivo del programa
IV. Programación Presupuestal	Satisfactorio	El monto asignado fue cubierto por la entrega de apoyos.
		Se encontró un problema en la entrega semestral, aun así se cumplió con la entrega
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Satisfactorio	Se obedeció a lo establecido en ambos casos
VI. Procedimientos de Instrumentación	Satisfactorio	Se llevó a cabo cada uno de los procedimientos conforme a las Reglas de Operación.
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	Satisfactorio	Cada uno de los beneficiarios fueron enterados del procedimiento de queja o inconformidad llevándose a cabo con lo establecido
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	Satisfactorio	Los derechos de los ciudadanos fueron resguardados por la institución dándoles la exacta atención
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Satisfactorio	El área responsable de ejecutar los programas cumplió con cada uno de los lineamientos, cumpliendo con cada uno de

		los indicadores plasmados, usando la metodología del marco lógico para su integración
X. Formas de Participación Social	No se integro	Pendiente
XI. Articulación con otros Programas Sociales	No se integro	Se complementa con el programa DIF-DF respectivamente a discapacidad

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

### IV.3. Valoración de los Procesos del Programa Social.

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 utilizado 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 los procesos de operación, se describen en las Reglas de Operación como se detalla a continuación:

- 1.- La Delegación Benito Juárez emite la convocatoria mediante su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
  - A través de la publicación en los dos medios de comunicación escrita de mayor circulación en el Distrito Federal.
  - Mediante difusión impresa con carteles en los puntos de mayor afluencia de habitantes de la Delegación.

Como se especificó anteriormente, este Programa contó con una convocatoria, misma que estuvo abierta por tiempo indefinido para poder cubrir con la demanda de población objetivo.

- 2.- El personal del CESAC hizo llegar las solicitudes a la Dirección General de Desarrollo Social para su trámite correspondiente. A su vez, la Dirección General envió 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 la documentación requerida en fotocopias y original únicamente para cotejo. Posteriormente, el personal corrobora que la documentación coincida y cumpla con los requisitos señalados, ya que de no ser así informa a la interesada que no cumple con ellos y cancela la solicitud.

- 4.- La Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, direcciona a la interesada junto 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. De igual forma, 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, que será responsable de convocar a sus integrantes para conocer los resultados del programa.

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 \$2,640,000.00 (Dos millones seiscientos cuarenta mil pesos 00/100 m.n.), repartido entre las 400 personas beneficiadas del programa; de acuerdo a la suficiencia presupuestal otorgada por la Dirección General de Administración.

#### IV.4. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios.

El padrón de beneficiarios se integró bajo la siguiente sistematización: las solicitantes (sin excepción alguna,) acudieron el día y hora asignados, ante la Jefatura Unidad Departamental de Servicios Sociales, con toda la documentación requerida en original y copia (para cotejo), para la aplicación de la cédula de características económicas, obteniendo un puntaje conforme a la información proporcionada. Si las solicitantes no cumplían con los requisitos señalados se les daba a conocer que su solicitud procedería a ser cancelada, o en caso de integrar toda la documentación y cubrir con los requisitos, se les daba a conocer los lineamientos del programa para ser beneficiarias y/o los casos de cancelación.

Posteriormente, el personal designado por la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales realizó una visita domiciliar que se estableció con previa cita para corroborar la información proporcionada, excepto en casos que se tenían antecedente de visita en expediente, ya que, en esos casos, el paso a seguir fue realizar posteriores visitas de seguimiento.

Una vez que el expediente se encontró totalmente integrado con los documentos de la solicitante, la cédula de características económicas y la visita, se entregó una ficha de conclusión de trámite, la cual contenía la siguiente información: “Se le informa que su trámite ha sido totalmente concluido, esto no significa que sea usted beneficiaria(o), ya que su expediente quedará sujeto a revisión y validación, debido a lo anterior le pedimos se comuniquen a partir del día \_\_\_\_\_ hasta el día \_\_\_\_\_ para conocer los resultados al teléfono 54225400 extensión 1118, o acudir personalmente a las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, ubicada en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Planta Baja, Col. Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez, es importante mencionar que de no comunicarse o acudir personalmente en las fechas indicadas, en caso de ser beneficiaria su trámite quedará cancelado por falta de interés”.

La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, elaboró la propuesta del padrón de beneficiarias, la lista de espera y casos desfavorables, la cual se presentó en sesión ordinaria y extraordinaria ante la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales para su validación y aprobación.

La Comisión instruyó a la Secretaria Técnica para verificar y dar seguimiento a las responsabilidades normativas de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, consistentes, principalmente, en publicar el padrón de beneficiarias en la Gaceta Oficial del Distrito Federal (31 de marzo de 2015), 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.

Es así que los datos personales emitidos por los solicitantes son tutelados y resguardados por el sistema de Protección de Datos Personales de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, de conformidad en lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y a la Ley de Protección de Datos Personales del Distrito Federal. Ahora bien, 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 2015.

#### **IV.5. Mecanismos de Seguimiento 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. Esta información es confiable pero puede contener errores, principalmente debido a errores en la captura de datos, ya que su aplicación, llenado y sistematización de resultados es un proceso humano.

Las preguntas realizadas en cada cuestionario fueron formuladas con el objetivo de obtener la información contenida en la matriz de indicadores, las mismas que nos llevaron a conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios con respecto al diseño, operación y resultado final del programa. Dicho indicador se encuentra concatenado con los objetivos y metas del programa, pues permite saber la percepción de los beneficiarios respecto al programa, asimismo, no permite percibir si es un factor que permite 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 aplicaron dos encuestas. La primera se aplicó bajo la premisa de conocer la opinión de los beneficiarios en cuanto al diseño, operación y trato del personal, así como también 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, mediante lo cual se pretendían obtener propuestas de mejora.

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. En ese sentido es oportuno señalar que basados en la Metodología de Marco Lógico se analiza la existencia y periodicidad de la siguiente manera:

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 contiene toda la información proporcionada por las 400 personas beneficiadas durante la entrevista personal y llenado de la Cédula de Características Económicas, hecha por el trabajador social. Los datos con los que se cuentan son: datos personales del beneficiario, características de la vivienda, información económica y de salud.

2.- Las encuestas se encuentran estipuladas en las Reglas de Operación antes citadas, se aplicaron en cada ministración del apoyo, es decir, en dos ocasiones, lo que permitió conocer la percepción del beneficiario antes de tener la primera entrega del apoyo, durante y una vez entregado 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 138 beneficiarias, es decir, aproximadamente el 34.5% del total del padrón, aunque es preciso informar, que en esta primera encuesta dicho padrón no estaba integrado en su totalidad, por lo que sólo contaba con 198 personas beneficiadas, lo que dio como resultado que la muestra representara el 69.69% aproximadamente del padrón que se tenía en ese momento.

El cuestionario se integró por 20 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 encuesta final se aplicó a 80 beneficiarias. En este momento ya se había integrado el total del padrón, por lo que la muestra representó aproximadamente el 20% del mismo. Esta resultó ser menor a la anterior debido a que ya se había integrado el padrón por las 400 beneficiarias. Se elaboró con 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 dos 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.

#### IV.6. Avances en las Recomendaciones de la Evaluación Interna 2014.

**Cuadro IV.6.1.**

Plazo	Recomendación o sugerencia	Etapa de incidencia en el programa				Situación al primer trimestre 2015			
		Diseño	Operación	Control	Evaluación	Concluida	En Proceso	No Iniciada	Desechada
Corto Plazo (hasta 6 meses)	Ampliar los recursos humanos para que la operación del programa sea más eficiente.		X					X	
	Aumentar y sustituir los recursos materiales		X					X	

	(mobiliario y equipos de cómputo) que se encuentran en mal estado o que ya no es funcional.								
	Incluir las propuestas de mejora en el diseño del programa.	X				X			
	Tener una difusión eficaz desde que inicia la convocatoria.		X			X			
	Establecer la duración de la Convocatoria.	X					X		
	Realizar encuestas a la ciudadanía en general para obtener una perspectiva externa del programa.	X	X			X			
	Impartir talleres y cursos de autoempleo y desarrollo humano.	X					X		
	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	X	X			X			
Mediano Plazo (hasta un año)	Bajar la población objetivo del programa.	X				X			
Largo Plazo (más de un año)	Incluir atención psicológica y jurídica a las solicitantes.	X						X	
	Entregar el recurso en los tiempos estipulados en las Reglas de Operación		X				X		

	Crear un sistema que capture electrónicamente los datos recabados por los trabajadores sociales, para reducir los errores de la base de datos.			X				X	
--	--	--	--	---	--	--	--	---	--

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

## V. Evaluación de Resultados y Satisfacción.

### V.1. Principales Resultados del Programa.

El padrón de beneficiarias se integró por 400 beneficiarios, cuyas edades van de 0 a 56 años o más, con una media de edad de 41 a 55 años, representando el 40% del padrón. El rango de edad 31 a 35 años representó el 25%; mientras que el rango de edad de 18 a 25 años representó el 5%. Por su parte, el rango de edad de 26 a 30 años fue el 5% y de edad de 36 a 40 años ocupan el 7% y por último 0 a 17 4%.

En este tenor es importante señalar que al realizar el análisis de los resultados de la matriz de indicadores del programa social, podemos observar que 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 relacionados 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 beneficiaria, 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; A pesar de que se puede establecer que es información confiable, es importante señalar una vez más que puede contener errores debido a causas humanas por las razones anteriormente explicadas.

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 encadenado a los objetivos y metas del Programa, pues permite conocer la percepción de las beneficiarias respecto al programa. Asimismo, permite elaborar dos correlaciones: la primera, si es un factor que permite mejorar las condiciones de vida de cada beneficiario; y la segunda conocer las deficiencias del programa para poder obtener puntos de mejora.

Durante el proceso, se observó para la evaluación de este Programa, en una primera etapa, la opinión de las beneficiarias en cuanto al diseño, operación y trato del personal. Posteriormente, en una segunda etapa, la opinión de las beneficiarias en cuanto al cumplimiento de objetivos de programa, es decir, conocer si este apoyo modifica en algún aspecto su vida. El resultado que se obtuvo en ambas etapas fueron propuestas de mejora.

Asimismo es importante correlacionar la matriz de indicadores con los resultados obtenidos:

Fin:

Se dio cumplimiento a las metas del programa de acuerdo al objetivo, el cual es contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas beneficiadas. Las encuestas realizadas para la formación de la matriz de indicadores se cubrió en un 3.7% respecto al número de hogares vulnerables con personas con discapacidad permanente y/o enfermedades Crónico-degenerativas de la Delegación entre el número de hogares con personas con discapacidad permanente y/o enfermedades

Crónico-degenerativas de la Delegación en la delegación Benito Juárez, cada uno aproximado según a cifras de INEGI. (14,307/385,439\*100)

**Propósito:**

Se dio cumplimiento a las metas del Programa, de acuerdo al propósito que es incrementar el ingreso económico de las beneficiarias. Por medio de las encuestas realizadas para la formación de la matriz de indicadores, se cubrió en un 42% respecto al número de personas con discapacidad permanente y/o enfermedades Crónico-degenerativas que perciben una mejoría en nivel de vida entre las personas beneficiadas entrevistadas. (34/80\*100)

**Componentes:**

Se dio cumplimiento a las metas del programa, de acuerdo al componente, el cual es el apoyo entregado directamente a las personas beneficiadas, de acuerdo a las encuestas realizadas para la formación de la matriz de indicadores se cubrió en un 93.75% respecto al número de personas con discapacidad permanente y/o enfermedades Crónico-degenerativas que perciben poca o mucha mejoría en nivel de vida entre las beneficiarias entrevistadas. (75/80\*100)

**Actividades:**

Se dio cumplimiento a las metas del programa, de acuerdo a las actividades como son:

1. Difusión del programa el cual corresponde al número de acciones de promoción y difusión del programa realizado el cual se dio al 100%, ya que se llevaron a cabo las acciones planeadas de la manera en las que se tenían programadas. (7/7\*100)
2. Actualización del padrón de beneficiarias conforme al programa mismo y las reglas de operación de este, se puede observar que la finalidad de este programa es otorgar un apoyo económico anual el cual requiere que cada año sea integrado llevándose a cabo el proceso de integración al iniciar por lo que se descarta errores de integración (0/400\*100)
3. Administración del apoyo económico, mismo que mide el nivel de satisfacción con la operación del Programa en lo que refiere el programa a un nivel del 94% de satisfacción esto conforme a las beneficiarias que encuentran un nivel de satisfacción entre las encuestadas. (75/80\*100)
4. Incorporación de Beneficiarias el cual se integra por 400 beneficiarias mismas que se encontraban programadas cumpliendo con el 100% de la meta física. (400/400\*100)
5. Presupuesto, solicitud y asignación de los recursos del Programa social personas con discapacidad permanente y/o enfermedades Crónico-degenerativas fue de 2, 640,000.00 (Dos Millones Seiscientos Cuarenta Mil pesos 00/100 M.N) y el presupuesto ejercido es de 2, 640,000.00 (Dos Millones Seiscientos Cuarenta Mil pesos 00/100 M.N), por lo que el porcentaje de avance presupuestal es de 100%.

**Matriz de Indicadores con indicadores calculados**

Nivel de Objetivo	Objetivo (Resumen Narrativo)	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de indicador	unidad de medida	Medios de Verificación	Unidad responsable de la medición
Fin	Contribuir a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios del programa.	Porcentaje de hogares vulnerables con Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas en la Delegación respecto del total de los hogares con Discapacidad Permanente y/o	(Hogares vulnerables con Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas / hogares con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas en la Delegación) * 100	Eficacia	3.7%	Encuestas a beneficiarias (os) del programa para la Evaluación final del mismo	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales

		enfermedades Crónico Degenerativas en la Delegación.					
Propósitos	Apoyo a personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas que residen en hogares en situación vulnerable y que han llevado mejoría en su vida	Porcentaje de Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas que perciben mejoría en aspectos claves del nivel de vida: salud y alimentación.	(Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas perciben mejoría en nivel de vida / Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas entrevistadas) * 100	Eficacia	42%	Participaciones ciudadanas recibidas por el órgano interno de control de la Delegación Padrón de beneficiarias (os) y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación.	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
Componentes	Apoyo económico	Porcentaje de Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas que perciben poca o mucha mejoría en sus ingresos con el apoyo económico recibido.	(Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas perciben mejoría en ingreso por apoyo/ Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas entrevistadas) * 100		93.75%		
	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	Porcentaje de Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas que perciben poca o mucha mejoría en sus condiciones de vida con la entrega de bienes y servicios.	(Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas perciben mejoría entrega de servicios/ Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas entrevistadas) * 100				
Actividades	Difusión del programa.	Porcentaje de acciones de promoción y difusión del programa realizado.	( Acciones de promoción y difusión realizadas/ Acciones de promoción y difusión planeadas) * 100 -	Eficacia.	100%	Acciones de promoción	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales

	Actualización del padrón de beneficiarios	Porcentaje de apoyos monetarios entregados a beneficiarias (os) que ya no cumplen los requisitos de elegibilidad.	( Apoyos monetarios entregados impropedentemente / Apoyos monetarios entregados) * 100	Eficiencia	0%	Padrón de beneficiarias (os) y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
	Administración del apoyo económico	Porcentaje de satisfacción con la operación del Programa en lo referente a la entrega del apoyo económico.	(Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas satisfechas con entrega apoyo/ Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas entrevistadas) *	Eficiencia	94%	Padrón de beneficiarias (os) y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
		Porcentaje de Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas que han recibido la transferencia mensual.	( Beneficiarias recibieron apoyo económico/ Beneficiarias programadas para recibir apoyo) *	Eficiencia	100%		
	Incorporación de beneficiarias (os) con Carnet	Porcentaje de Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas incorporadas al padrón de beneficiarias (os).	- (Personas con Discapacidad Permanente enfermedades Crónicas Degenerativas incorporadas al padrón de beneficiarias/ Personas con Discapacidad Permanente enfermedades Crónicas Degenerativas programadas a incorporarse al padrón) * 100	Eficiencia	100%	Padrón de beneficiarias	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.



## V.2. Percepción de las Personas Beneficiarias

De 400 personas con discapacidad permanente y/o enfermedades Crónico-degenerativas beneficiadas se tomó una muestra de 218 beneficiadas de este Programa, para la realización dos encuestas, mismas que siguieron las siguientes categorías de análisis:

La primera encuesta se aplicó a 138 beneficiarias (os) (63%); y la segunda encuesta se aplicó a 80 beneficiarias (os) (37%).

Los reactivos que se incluyeron en cada encuesta fueron los siguientes:

Primera encuesta.

Indique por favor de qué programa es usted beneficiario (en caso de ser padre o tutor la información a proporcionar será de beneficiario)

Indique su género por favor

Indique su edad

Medio por el cual se enteró de la convocatoria

¿Se enfrentó con algún problema para ingresar su solicitud?

¿A cuál problema se enfrentó?

¿Tuvo algún problema con su Trabajador(a) Social al momento de realizar la entrevista o en la visita domiciliaria?

¿Cuál problema tuvo con el personal?

¿Ha ingresado alguna queja con relación al programa?

¿Cuál queja a realizado?

Marque con una "X" si conoce o no la siguiente información:

Monto total que recibirá

Número de entregas en las que se le proporcionará el apoyo

Fechas de entrega

¿Considera suficiente el apoyo que el programa proporciona?

¿Por qué?

¿Cuánto tiempo pasó desde que realizó la solicitud de ingreso al programa hasta que recibió el primer apoyo?

¿Qué propuestas de mejora puede proporcionar para la atención o para su programa?

Indique qué calificación le otorgaría a: (en una escala de Muy mal, Mal, Regular, Bien y Excelente)

La difusión del programa social

La atención por parte del personal de CESAC

La atención por parte del personal de trabajo social que realiza las entrevistas y aplica la Cédula de Características Socioeconómicas

La atención del personal directivo de la Delegación

La atención por parte del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación

Segunda encuesta.

Indique por favor de qué programa es usted beneficiario (en caso de ser padre o tutor la información a proporcionar será de beneficiario)

Indique su género por favor

Indique su edad

Indique qué calificación le otorgaría a: (en una escala de Muy mal, Mal, Regular, Bien y Excelente)

La difusión del programa social

La atención por parte del personal de CESAC

La atención por parte del personal de trabajo social que realiza las entrevistas y aplica la Cédula de Características Socioeconómicas

La atención del personal directivo de la Delegación

La atención por parte del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación (Finanzas)

¿Cuánto tiempo pasó desde que recibió el primer apoyo del programa hasta el día de hoy?

¿Conoce el monto total que recibirá?

¿Considera suficiente el apoyo que el programa proporciona?

¿Por qué?

Además de usted, señale quienes se benefician con el apoyo: (padres, hijos, abuelos, otro-especifique)

- ¿En qué utilizó el recurso económico proporcionado por el Programa Social?  
 ¿Considera que el Programa Social del cual es usted beneficiario (a) ha sido un factor de cambio en su forma de vida?  
 ¿Por qué?  
 En el año 2013 ¿Recibió apoyo económico de algún Programa Social?  
 ¿De qué Programa?  
 ¿Para el 2015, solicitará nuevamente su incorporación al Programa Social del cual es beneficiario (a)?  
 ¿Por qué?  
 ¿Qué propuesta de mejora puede proponer para la atención o para el Programa?

En cuanto a los primeros reactivos, que tratan de los datos de la beneficiaria, son proporcionales a los obtenidos en la base de datos.

En el siguiente cuadro se puede apreciar que el rango de edad que se ve más favorecido con el Programa es de 41 a 55 años de edad, ya que la media obtenida en la encuesta aplicada es del 40% y en 2º lugar el rango de edad de 31 a 35 años de edad con una media del 25% de las personas del Programa Social.

**Cuadro V.2.1. Edad de las beneficiarias**

Rango de Edad	Total 2ª encuesta	Porcentaje total 2ª encuesta
De 0 a 17 años	3	4%
De 18 a 25 años	4	5%
De 26 a 30 años	6	5%
De 31 a 35 años	1	25%
De 36 a 40 años	4	7%
De 41 a 55 años	20	40%
De 56 o más	32	1%
No respondió	10	13%
Total General	80	100%

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

La Delegación Benito Juárez emite la convocatoria mediante su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, en dos diarios de mayor circulación en el Distrito Federal y mediante difusión impresa de carteles en los puntos con mayor afluencia de población delegacional, así como en la página oficial de la Delegación.

Con respecto a la difusión, las encuestadas respondieron indicando que se enteraron del Programa a través de los medios que se señalan en la siguiente tabla, donde observamos que la mayoría manifestaron haberse enterado principalmente por un vecino o familiar con un 29% y el 23% por las oficinas delegacionales.

**Cuadro V.2.2. Difusión del programa**

Medios	Total 2ª encuesta	Porcentaje total 2ª encuesta
Gaceta Oficial del Distrito Federal	2	1%
Portal Oficial de la Delegación	21	15%
Redes Sociales	5	4%
Mantas	17	12%
Carteles o Volantes	20	15%
Oficinas Delegacionales	32	23%
Familiar o Vecino	40	29%
No sabe o no contestó	1	1%
Total general	138	100%

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Como las Reglas de Operación lo indican “La solicitud sólo la podrán tramitar las personas que padezcan alguna discapacidad o enfermedad Crónico- Degenerativa o bien podrá realizarlo en el caso algún tercero quienes deberán acudir personalmente al Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) a presentar su solicitud de ingreso al Programa “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas de la Delegación Benito Juárez”, mediante escrito libre dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social y deberán contar con las siguientes características:

Ser residente de la Delegación Benito Juárez.

Tener alguna discapacidad física, intelectual o sensorial de forma permanente y/o padezcan una de las siguientes enfermedades crónico degenerativas: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal que este dializada o hemodializada y enfermedades de columna o rodilla múltiples, que no sean derechohabientes de ninguna institución pública de salud.

No ser beneficiario del Programa Social de la misma naturaleza, operado por el Gobierno del Distrito Federal.

**Cuadro V.2.3. Dificultad para ingresar solicitud**

Algún Problema para ingresar solicitud	Total	Porcentaje total
Sí	1	1%
No Contesto	137	99%
Total general	138	100%

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

El personal designado por la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales realiza una visita domiciliaria que se hace con previa cita para corroborar la información proporcionada; en referencia a algún problema de la beneficiaria con el trabajador(a) social al momento de realizar la visita domiciliaria, se puede observar que 137 personas entrevistadas manifestaron que no tuvieron ningún problema.

**Cuadro V.2.4. Problema con Trabajador Social en visita domiciliaria**

Algún problema con Trabajador(a)	Total	Porcentaje total
No	1	1%
No Contesto	137	99%
Total general	138	100%

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Podemos observar en el siguiente cuadro, que solo 1 persona de las 138, ha ingresado una queja con referencia al Programa Social.

**Cuadro V.2.5. Ingreso de quejas al programa**

Ha ingresado alguna queja en relación al Programa	Total	Porcentaje total
Sí	0	0%
No	0	0%
No sabe o no contestó	138	100%
Total general	138	100%

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Se solicitó en la primera encuesta que marcaran si conocían o no el monto total que recibirían, número de entregas en las que se les proporcionaría el apoyo y las fechas de entrega. Podemos apreciar que solo el 10% conoce toda la información del Programa Social, 71% de las personas, tienen información incompleta y el 13% desconocen la información específica del apoyo económico brindado. Por lo que se debe fortalecer dicha información al momento de ingresar al programa.

**Cuadro V.2.6. Información del programa**

Respuestas	Total	Porcentaje total
Un sí dos no	26	32%
Dos si un no	31	39%
Tres sí	10	12%
Tres no	10	13%
No sabe o no contestó	3	14%
Total general	80	100%

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

En lo referente a si consideran que el apoyo otorgado es suficiente o no, de acuerdo a los resultados obtenidos, se tiene que el 42% “Sí” considera suficiente el beneficio otorgado por el programa social, el 50 % “No” están satisfecho, sin embargo, el 8% “No sabe o no contestó”.

**Cuadro V.2.7. Considera suficiente el apoyo que el programa proporciona**

Respuestas	Total	Porcentaje total
Si	34	42%
No	40	50%
No sabe o no contestó	6	8%
Total general	80	100%

Fuente: Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Las siguientes tablas muestran los resultados que se obtuvieron respecto a la difusión del Programa, la atención por parte del personal del CESAC, del área de Trabajo Social en entrevistas y visitas domiciliarias, así como la calificación asignada al personal directivo y a los funcionarios que entregan el apoyo; haciendo un comparativo entre la 1ª encuesta y la 2ª encuesta.

La difusión es por medio de la publicación en dos medios de comunicación escrita de mayor circulación en el Distrito Federal., impresa, con carteles, mantas, en puntos de mayor afluencia poblacional delegacional, en los sitios Web ([www.delegacionbenitojuarez.gob.mx](http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx)) y redes sociales.

Podemos observar que en la primera encuesta el 74% califican la difusión entre bien y excelente de satisfacción.

**Cuadro V.2.8. Calificación de la Difusión del programa social**

Respuestas	Total 2ª encuesta	Porcentaje total 2ª encuesta
Muy mal	2	2%
Mal	3	4%
Regular	11	14%
Bien	32	40%
Excelente	27	34%
No sabe o no contestó	5	6%
Total general	80	100%

Fuente: Primera y Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

El Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), es quien recibe la solicitud de ingreso al Programa y envía a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales y hace de conocimiento a la Dirección General de Desarrollo Social.

Con respecto a la calificación otorgada al personal del CESAC, percibimos que las calificaciones en la primera encuesta, oscilan entre el 40% de bien y el 34% de excelente.

**Cuadro V.2.9. Calificación de la atención por parte del personal de CESAC**

Respuestas	Total 2ª encuesta	Porcentaje total 2ª encuesta
Muy mal	1	1%
Mal	1	1%
Regular	0	0%
Bien	25	31%
Excelente	47	59%
No sabe o no contestó	6	8%
Total general	80	100%

Fuente: Primera y Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, asigna fecha y hora a las interesadas, aplica las cédulas de características económicas, realiza las visitas domiciliarias.

Sobre la calificación asignada al personal de trabajo social, el 69% de las personas otorgaron una calificación de “Excelente”, mientras que el 29% calificó la atención como “Buena”.

**Cuadro V.2.10. Calificación de la atención por parte del personal de Trabajo Social**

Respuestas	Total 2ª encuesta	Porcentaje total 2ª encuesta
Muy mal	1	1%
Mal	0	0%
Regular	1	1%
Bien	23	29%
Excelente	55	69%
No sabe o no contestó	0	0%
Total general	80	100%

Fuente: Primera y Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Cabe mencionar, que las beneficiarias, no mantienen contacto con éste personal, sin embargo, es primordial conocer cómo son percibidos por la población.

Se puede apreciar que en la encuesta, las personas beneficiadas del programa respondieron que la atención proporcionada por parte del personal directivo de la Delegación, había sido “Excelente” y “Bien”, es decir, el 83%.

**Cuadro V.2.11. Calificación de la atención por parte del personal directivo de la Delegación**

Respuestas	Total 2ª encuesta	Porcentaje total 2ª encuesta
Muy mal	3	4%
Mal	0	0%
Regular	8	10%
Bien	25	31%
Excelente	42	52%
No sabe o no contestó	2	3%
Total general	80	100%

Fuente: Primera y Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Dirección General de Administración (Finanzas), emite las transacciones económicas correspondientes de acuerdo al padrón de beneficiarias.

A continuación, en respuesta al reactivo en el cual se les solicitó a las encuestadas que calificaran la atención por parte del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación, se observa que en la encuesta se incrementa un 59% la calificación de “excelente”.

**Cuadro V.2.12. Calificación de la atención por parte del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación**

Respuestas	Total 2ª encuesta	Porcentaje total 2ª encuesta
Muy mal	4	5%
Mal	2	2%
Regular	2	3%
Bien	28	35%
Excelente	43	59%
No sabe o no contestó	1	1%
Total general	80	100%

Fuente: Primera y Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Observamos que la mayoría de las encuestadas recibieron la segunda misión de 3 a 4 meses después de haber recibido la primera misión del apoyo.

**Cuadro V.2.13 Tiempo transcurrido entre un ministración y otra.**

Tiempo entre el 1er apoyo y el 2º	Total	Porcentaje
De 1 a 2 meses	26	32%
De 3 a 4 meses	31	39%
De 5 a 6 meses	10	12%
De 7 a más	10	13%
No sabe o no contestó	3	4%
Total General	80	100%

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, percibimos que el 71% conocen la cantidad total que recibirán del Programa, sin embargo, es necesario brindar una información clara y precisa al inicio del programa para disminuir ese 29% de los que respondieron no saber o que no contestaron.

**Cuadro V.2.14. Información sobre el monto que recibieron**

Conocimiento del monto total a recibir	Total	Porcentaje
Si	57	71%
No	23	29%
Total General	80	100%

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

A través de la encuesta podemos observar que el 42% considera que es suficiente el apoyo que se brinda con el Programa, a pesar de que el 50% menciona que no es suficiente, cabe señalar que el 85% de las personas beneficiarias, contemplan volver a solicitar el apoyo para el 2015.

**Cuadro V.2.15. Considera suficiente el apoyo**

Es suficiente el Apoyo del Programa	Total	Porcentaje
Si	34	42%
No	40	50%
No sabe o no contestó	6	8%
Total General	80	100%

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Las mujeres encuestadas informan que el apoyo recibido beneficia en un 30% a padres e hijos, mientras que el 40% de las personas beneficiadas no respondió a la pregunta.

**Cuadro V.2.16 Terceros beneficiados.**

Quiénes se benefician con el apoyo	Total	Porcentaje
Padres	12	15%
Hijos	12	15%
Abuelos	2	2%
Conyugue	9	11%
Hermanos	4	5%
Solo Beneficiario	4	5%
Otros Familiares	3	4%
Ninguno	2	3%
No respondió	32	40%
Total General	80	100%

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Podemos observar que un 94% de los encuestados, consideran que el apoyo recibido si ha sido un factor de cambio en su forma de vida, ya que ha favorecido la economía familiar.

**Cuadro V.2.17. Percibe una mejoría en su vida**

Ha sido un factor de cambio en su forma de vida	Total	Porcentaje
Si	75	94%
No	4	5%
No sabe o no contestó	1	1%
Total General	80	100%

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Cabe señalar que el 17% de las beneficiarias encuestadas, ya han sido favorecidas con algún programa social durante el año de 2013 y 70% de ellas se vieron favorecidas en el 2014, al ingresar su solicitud al Programa.

**Cuadro V.2.18. Recibió apoyo Económico de algún Programa Social anterior**

Recibió apoyo económico de algún Programa Social en el 2013	Total	Porcentaje
Si	14	17%
No	56	70%
No sabe o no contestó	10	13%
Total General	80	100%

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

**Cuadro V.2.20. Propuestas de mejora para el programa**

Propuesta de mejora para el programa	Total	Porcentaje
Atender la discapacidad según sus necesidades	1	1%

Aumentar el apoyo económico	5	4%
Capacitar al personal	1	1%
Complementar el apoyo, con otros servicios	2	1%
Disminuir el tiempo de espera para los resultados	1	1%
El apoyo debería de ser mensual	3	2%
En los eventos de entrega atender primero a los discapacitados	2	1%
Mayor organización en los eventos de entrega	19	14%
Mejorar la difusión de los programas	3	2%
No contesto	72	52%
Otros	25	18%
Poder consultar el trámite por internet	1	1%
Reducir el trámite para la incorporación al programa	2	1%
Ser más ágil en el trámite	1	1%
Total general	138	100%
Propuesta de mejora para el programa	Total	Porcentaje
Mejorar en la organización en la entrega de apoyos económicos.	5	6%
Que se ajustaran el ingreso y se otorgará mensualmente.	14	17%
Que los pagos fueran en tiempo y forma, de manera puntual.	8	10%
Beneficiar a mayor número de personas y que el apoyo fuera mayor, en cuanto al ingreso otorgado.	12	15%
Mayor difusión.	2	3%
El personal del área de Finanzas debe ser más puntual y responsable.	1	1%
Apoyar a quien en verdad lo necesita.	2	3%
Contar con la información del periodo anterior.	1	1%
Apoyar a las abuelas que cuentan con nietos huérfanos.	1	1%
Mejorar en todo.	1	1%
El programa es bueno y perfecto. No necesita cambios.	6	8%
Ninguna	3	4%
No respondió	24	30%
Total general	80	100%

Fuente: Primera y Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Podemos observar que un 31% de las personas beneficiadas, consideran que el apoyo económico debería incrementar así como tener una mejor organización en lo que refiere al programa, mientras que un 82% no respondió la pregunta.

#### **Cuadro V.2.21. Principal uso del apoyo económico.**

<b>¿En qué utilizó el recurso económico proporcionado?</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Medicamentos, consultas y terapias.	43	54%
Necesidades básicas, alimentación, pago de servicios intradomiciliarios.	21	26%
Pago de renta y arreglo de casa.	4	5%
Ropa, calzado, uniformes escolares, otros.	5	6%
Gastos personales del beneficiado (a) no específicos.	4	5%
No respondió	3	4%
Total general	80	100%

Fuente: Segunda Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, 2014.

Las personas encuestadas informan que el apoyo recibido lo ocupan para cubrir gastos de salud haciendo un total de 54%, y un 24% cubre gastos básicos.

### **V.3. FODA del Programa Social.**



**Cuadro V.3.**

Objetivo Central del Proyecto					Fortalezas (Internas)	Debilidades (Internas)
					Son congruentes los objetivos del Programa con el problema planteado	Su diseño sólo vale 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 GDF con discapacidad	El diseño propone visitas domiciliarias a consideración del trabajador social, lo que se podría prestar a un juicio de valores totalmente subjetivo
					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 encuentra elaborado conforme a todos los ordenamientos legales establecidos en la materia, así como en los derechos sociales	Los recursos humanos y materiales en las áreas operativas son insuficientes, lo cual retrasa el proceso
					En lo general la operación se desarrolla conforme a lo indicado en las RO del programa	No se entrega el recurso de acuerdo al número de ministraciones señaladas en las reglas de operación

					Toda solicitud realizada es atendida	Solo 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 cumple con las metas físicas señaladas en el programa	
					Se da seguimiento general a los beneficiarios	
					Se realizan visitas domiciliarias en casi todos los casos, lo que hace veras la información del padrón	
					El programa apoya en solventar las necesidades básicas de los beneficiarios	
					A pesar de la insuficiencia de recursos humanos como materiales, los beneficiarios califican como bueno el servicio de las áreas del CESAC y Trabajo Social	
					Potencialidades	Desafíos
Oportunidades (Externas)	Tienen el potencial de vincularse con otras áreas de la sociedad para servir como mecanismos de prevención o apoyo a las personas con enfermedades crónico degenerativas	El contacto con el ciudadano permite que interactúe con el gobierno local para hacer propuestas de mejora al 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.	1. Mediante la complementariedad de apoyo a la población del gobierno del Distrito Federal se puede cubrir a un mayor número de ciudadanos que requieren apoyo por parte del gobierno	1. Aumentar los recursos materiales y humanos para agilizar el proceso.
					2. Bajo el seguimiento del padrón de beneficiarios	2. Dar seguimiento de los padrones de beneficiarios para

					podemos integrar las propuestas de los ciudadanos al programa	observar en que límites territoriales tienen una mayor necesidad o vulnerabilidad, para futuros programas.
					3. bajo el estricto seguimiento de las reglas de operación podemos seguir una línea de estructura para su operación	3. Establecer un número menor de Beneficiarios para una mejor atención y cubrir con las necesidades de la delegación.
					<b>Riesgos</b>	<b>Limitaciones</b>
Amenazas (Externas)	No se autorice el presupuesto necesario para poder aumentar la cobertura del Programa.		No se cuenten con recursos humanos y materiales suficientes para poder ejecutar el programa de manera eficiente.		1. No poder Agilizar los trámites, derivado a falta de personal	1. Capacitar al personal, para poder agilizar los trámites en un menor tiempo.
					2. No poder cubrir las necesidades de los ciudadanos que viven en la Delegación Benito Juárez	2. Disminuir el número de beneficiarios para que se entregue el apoyo a las personas que en realidad se encuentran en estado de vulnerabilidad.

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

## VI. Conclusiones y Recomendaciones.

### VI.1. Conclusiones de la Evaluación Interna.

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 como son las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades Crónico-degenerativas de la Delegación, 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 familias.

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; las encuestadas aportaron 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 personas beneficiadas 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.

## VI.2. Estrategias de Mejora.

**Cuadro VI.2.1.**

<b>Elementos de Matriz FODA retomados</b>	<b>Estrategias de mejora propuestas</b>	<b>Etapas de implementación dentro del programa social</b>	<b>Efecto</b>
El proceso de solicitud está diseñado para ser conducido por muchas áreas antes de llegar con las operativas, lo cual puede retrasar el procedimiento	Capacitar al personal para que las diferentes áreas estén capacitadas para dar un mejor trato y eficaz	Operación	Mejorar la operación del programa
El diseño propone visitas domiciliarias a consideración del trabajador social, lo que se podría prestar a un juicio de valores totalmente subjetivo	Implementar las visitas domiciliarias que sean necesarias, siempre y cuando lo requiera el programa	Diseño y operación	Agilizar la ejecución del programa
No se entrega el recurso de acuerdo a las ministraciones señaladas en las Reglas de Operación.	Entregar el recurso en tiempo y forma mediante la adecuada comunicación entre las áreas que operan el programa, así como el área que realiza la entrega de los apoyos	Operación	Cumplir con el objetivo de proteger al sector vulnerable de la delegación
Los recursos humanos y materiales en las áreas operativas son insuficientes, lo cual retrasa el proceso	Contratar más personal para brindar una mejor atención	Diseño	Mejorar la operación del programa
El personal de las áreas que tiene contacto directo con la ciudadanía no les brinde un trato digno a todos los ciudadanos.	Capacitar al personal	Operación	Mejorar la operación del programa
No se autorice el presupuesto necesario para poder aumentar la cobertura del Programa.	Delimitar a la población objetivo, para que el programa social se enfoque a la población en estado de vulnerabilidad.	Diseño	Facilitar la entrega del recurso

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

## VI.3. Cronograma de Instrumentación.

**Cuadro VI.3.1.**

<b>Estrategia de mejora</b>	<b>Plazo (corto, mediano y largo plazo)</b>	<b>Área (s) de instrumentación</b>	<b>Área(s) de seguimiento</b>
Implementar capacitación al personal del área de atención, así como mejorar el recurso material con el que se cuenta	Corto	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social
Detectar por medio del padrón de beneficiarias las zonas territoriales que tienen una mayor vulnerabilidad.	Mediano	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social

Entregar el recurso en tiempo y forma mediante la adecuada comunicación entre las áreas que operan el programa, así como el área que realiza la entrega de los apoyos	Largo	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social
Capacitar a los servidores públicos para tener un mejor trato con el ciudadano	Corto	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social
Disminuir el número de beneficiarios	Corto	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social
Disminuir el número de beneficiarios	Corto	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social

Fuente de elaboración: Jefatura de Unidad de Departamento de Servicios Sociales.

## VII. Referencia Documental.

- Delegación Benito Juárez (2014), Reglas de Operación del Programa de Asistencia “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedad Crónico Degenerativas”
- 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 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 “ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE EN SITUACIÓN DE CALLE, RIESGO O INDIGENCIA”, DEL EJERCICIO FISCAL 2014 DE LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ.

## Índice

Introducción.

Metodología de la evaluación interna 2015.

II.1. Descripción del objeto de evaluación

II.2. Área encargada de la evaluación.

II.3. Metodología de la evaluación.

II.4. Fuentes de información.

Evaluación del Diseño del Programa.

III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la política Social del Distrito Federal.

III.2. Árbol del Problema.

III.3. Árbol de Objetivos y de Acciones

III.4. Resumen Narrativo.

III.5. Matriz de Indicadores del Programa Social.

III.6. Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical)

III.7. Análisis de Involucrados del Programa.

III.8. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas Sociales.

III.9. Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo.

Evaluación de Cobertura y Operación.

IV.1. Cobertura del Programa Social.

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

IV.3. Valoración de los Procesos del Programa Social.

IV.4. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes.

IV.5. Mecanismos de Seguimiento de Indicadores.

IV.6. Avances en las Recomendaciones de la Evaluación Interna 2014.

Evaluación de Resultados y Satisfacción.

V.1. Principales Resultados del Programa.

V.2. Percepción de las personas Beneficiarias o Derechohabientes.

V.3. FODA del Programa Social.

Conclusiones y Recomendaciones.

VI.1. Conclusiones de la Evaluación Interna.

VI.2. Estrategias de Mejora.

VI.3. Cronograma de Instrumentación.

Referencias Documentales.

## **I. Introducción**

La evaluación es una práctica central en la gestión pública democrática que aporta elementos técnicos y políticos para mejorar de manera continua la toma de decisiones sobre cada programa en función de las prioridades y objetivos de corto, mediano y largo plazo. A través suyo, se posibilita el establecimiento de un sistema de mejora permanente de cada aspecto y etapa del proceso de formulación y puesta en marcha de los programas y acciones de la política social, incrementando el rendimiento de los recursos a favor del bienestar y del cumplimiento de los derechos económicos, sociales y culturales de la ciudadanía.

En este sentido, de acuerdo con el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, las evaluaciones constituyen procesos de aplicación de un método sistemático que permite conocer, explicar y valorar el diseño, la operación, los resultados y el impacto de la política y programas de desarrollo social. 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.

En tal sentido, el presente documento tiene como propósito continuar con el proceso de evaluación interna para medir y evaluar los avances y resultados comprometidos en el Programa “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia”, de acuerdo a la Ley de Desarrollo Social y a los Lineamientos para la Evaluación Interna 2015 de los Programas Sociales del Distrito Federal Operados en 2014 que el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (Evalúa DF) emitió según Gaceta Oficial del Distrito Federal, Décima Octava Época, N° 48 publicada el 11 de marzo de 2015. Debe detectar los aciertos y fortalezas, identificar sus problemas y en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para su reorientación y fortalecimiento. La presente evaluación describirá el diseño, la ejecución y la medición del desempeño del Programa.

Las limitaciones a las que se enfrentó esta evaluación fueron tanto de carácter interno como externo:

- a) La escasa información sobre la población objetivo en relación a cifras, estadísticas, impacto y diagnóstico.
- b) Dificultad en la aplicación de encuestas debido al analfabetismo, poca comprensión del texto o salud mental deteriorada de los entrevistados.
- c) El corto tiempo para realizar la evaluación interna.
- d) Movilidad de la o las personas en situación de calle.

Con anterioridad se han realizado evaluaciones internas del programa en los siguientes años:

Año	Número de Publicación	Fecha de publicación
2012	Gaceta No. 1652	22-julio-2013
2013	Gaceta No. 1895	08-julio-2014

## II. Metodología de la Evaluación Interna 2015

### II.1. Descripción del Objeto de Evaluación

#### Antecedentes

Se desconoce el año en que comenzó a operar como programa “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia”; sin embargo, se tiene conocimiento que la Delegación apoya a las personas que habitan en espacios públicos dentro de la demarcación a partir de la apertura del Albergue Benito Juárez, mismo que funciona de manera oficial desde 1984 en cerrada de Miguel Ángel sin número esquina con la calle de Giotto, colonia Mixcoac.

En el Manual de Organización aparece como programa a cargo de la Subdirección de Albergues y de la Jefatura de Unidad Departamental (JUD) de Apoyo a Niños en Situación de Calle, quienes brindan la atención de acuerdo al perfil de la población.

La Subdirección operaba con dos inmuebles para la atención de la población en situación de calle, el primero ubicado en cerrada de Miguel Ángel sin número esquina Giotto, en donde se brinda atención a mujeres y hombres mayores de 18 años; el segundo ubicado en calle Guipúzcoa número 56, colonia Josefa Ortiz de Domínguez para dar apoyo a través de un Centro de Día a Niños y Jóvenes hasta los 29 años de edad y mediante Hogar a varones entre los 18 y 29 años de edad.

A partir octubre del 2013, la población atendida se concentra en un solo inmueble, ubicado en cerrada de Miguel Ángel sin número esquina Giotto, colonia Mixcoac, manteniendo los subprogramas o las líneas de atención existentes y agregando dos más en 2014, quedando de la siguiente manera:

Albergue Transitorio para Personas en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia “Albergue Benito Juárez”

Centro de Día Benito Juárez para Niñas, Niños y Jóvenes en Situación de Calle o Riesgo.

Hogar para Jóvenes en Proceso de Reinserción Social “Puente de Vida”

Albergue Temporal de Invierno

Albergue “Soluciones a Tu Vida”

Albergue “Soluciones Mujeres BJ”

El programa se apega al concepto sobre población en situación de calle que maneja el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación (COPRED), el que lo define como “toda persona o grupos de personas con o sin relación entre sí, que subsisten en la calle o el espacio público utilizando recursos propios y precarios para satisfacer sus necesidades elementales” (2013).

De acuerdo con las Reglas de Operación 2014, el objetivo general y específico del Programa consiste en:

**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.

**Objetivo Específico:**

Mejorar la calidad de vida de aproximadamente 1,200 personas de todas las edades, en situación de calle, riesgo o indigencia, a través de la generación de condiciones propicias por medio de una serie de servicios y apoyos que se les brindará como beneficiarios (as) 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.

**Características Generales**

El programa contempla mejorar la calidad de vida de la población objetivo a través de la generación de condiciones propicias por medio de una serie de servicios y apoyos que se les brindará como beneficiarios (as) 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 o mental, a través de los subprogramas de asistencia social: Transitorio para Adultos en Situación de Indigencia, Calle o Riesgo “Albergue Benito Juárez”, Asistencia Social para Niñas, Niños y Jóvenes en Situación de Calle o Riesgo “Centro de Día Benito Juárez”, Hogar para Jóvenes en Proceso de Reinserción Social “Puente de Vida” y Albergue Temporal de Invierno “Soluciones Benito Juárez” a través de los que se contempla garantizar a éste sector de nuestra población, los derechos sociales plasmados en diversas Leyes, como la Ley Federal de Desarrollo Social y la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

De acuerdo a lo establecido en cada subprograma otorgan servicios como: alimentación, dormitorio, regaderas, servicio médico, trabajo social, atención psicológica, canalización y trámite para centros de alfabetización, instituciones de capacitación laboral o centros de rehabilitación para adicciones, actividades recreativas, culturales y deportivas, entre otras. El programa funciona durante los 365 días del año, y 24 horas del día, al brindar servicio de dormitorio y alimentación cubriendo desayuno, comida y cena, para por lo menos los beneficiarios de los subprogramas “Albergue Benito Juárez” y “Hogar Puente de Vida”.

Los subprogramas y servicios mencionados son operados por la Subdirección de Albergues y la Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo a Niños en Situación de Calle.

**II.2. Área Encargada de la Evaluación**

Puesto	Género	Edad	Formación Profesional	Funciones	Experiencia en MyE	Exclusivo MyE
Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo a Niños en Situación de Calle	Femenino	48 años	Licenciatura en Ciencias de la Comunicación y Diplomado en Docencia Universitaria	Operar los servicios y actividades del Centro de Atención a Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia, “Albergue Benito Juárez”	2 años	No

**III.3. Metodología de la Evaluación**

Entenderemos la evaluación, como marco de referencia que nos permite medir el impacto (o los beneficios) del programa social. Ella representa un instrumento valioso para la medición de resultados en la administración pública. Existen diferentes tipos de evaluación de los programas sociales según las técnicas de investigación utilizadas con base en la metodología cuantitativa o cualitativa.

En este caso la metodología utilizada se enfocó en técnicas cuantitativas, con la finalidad de examinar los datos de manera numérica. Se analizaron diversos elementos que pudieran ser medidos y cuantificados. Toda la información se obtuvo con



base en muestras de la población, y sus resultados son extrapolables a toda la población, con un determinado nivel de error y nivel de confianza.

#### II.4. Fuentes de Información

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; con la finalidad de conocer la evolución histórica, características y datos demográficos de la Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia.

Se revisó el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, el Programa Delegacional de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez 2012-2015, el padrón de beneficiarios del Programa Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia, Informe de Avance Físico Mensual correspondiente al programa 2014.

Para conocer la eficacia del programa en términos de procedimientos, se analizó la base de datos de beneficiarios y al mismo tiempo, se entrevistó a 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 a una población muestra.

Adicionalmente se revisó:

- \* Reportes de atención a demanda ciudadana que, en algunos casos, incluye la opinión del vecino que solicita el apoyo.
- \* Reportes de recorridos realizados.

**Cuadro II.3.1 Ruta Crítica del Proceso de Evaluación**

<b>Actividad</b>	<b>Fecha en la que se llevó a cabo</b>
Aplicación de la Primera Encuesta de Evaluación a una muestra de la población inscrita en el Programa	Enero 2014
Revisión de documentos estadísticos	Marzo de 2014
Revisión de Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 y del Programa Delegacional de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez 2012-2015	Abril 2014
Revisión del padrón y expedientes de beneficiarios del Programa Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia e Informe de Avance Físico Mensual 2014	Abril 2014
Captura y codificación de la información obtenida en la Primera Encuesta de Evaluación	Mayo 2014
Aplicación de la Segunda Encuesta de Evaluación	Julio 2014
Captura y codificación de la información obtenida en la Segunda Encuesta de Evaluación	Agosto 2014
Aplicación de la Tercera Encuesta de Evaluación	Diciembre 2014
Captura y codificación de la información obtenida en la Tercera Encuesta de Evaluación	Enero 2015
Análisis de la información e interpretación de datos de las encuestas aplicadas	Abril 2015
Revisión y actualización del Marco Lógico del Programa	Mayo 2015
Integración de la evaluación	Mayo 2015
Revisión y corrección de evaluación	Junio 2015
Envío para Publicación	Junio 2015

Fuente: Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo a Niños en Situación de Calle, Delegación Benito Juárez.

#### III Evaluación del Diseño del Programa

Para este apartado se hizo el análisis de la consistencia del programa con los distintos ordenamientos, examinando sus objetivos generales y/o específicos, a corto mediano y largo plazo, sus componentes y actividades, así como la intervención de todas aquellas áreas involucradas en el desarrollo del programa, y la complementariedad con otros programas sociales. Para ello, se presentan los siguientes cuadros.

### III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social del Distrito Federal

Para este apartado se realizó un formato para valorar el diseño del programa social a través de sus reglas de operación con las siguientes determinaciones: (3) Satisfactorio, (2) Parcialmente satisfactorio, (1) Insatisfactorio, (0) No se integró

**Cuadro III.1.1 Valoración del Apego de Las Reglas de Operación 2014 del Programa Social con los Lineamientos**

Apartados de las Reglas de Operación 2014		No.	Aspectos a Desarrollar de Acuerdo con los Lineamientos para la Elaboración de las Reglas de Operación 2014 (Evalúa DF)	Nivel de Integración de la Información	Comentarios
Introducción (Diagnóstico)		1	Definición del problema que se atiende y su magnitud.	3	Si se integró en Reglas de Operación.
		2	La manera en que el Programa busca incidir en el problema identificado.	3	Si se integró en Reglas de Operación.
		3	La definición de la población potencial, población objetivo, población beneficiaria y población atendida, expresada de manera descriptiva y con cifras que se deriven como parte del diagnóstico.	3	Si se integró en Reglas de Operación.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa		4	Establecimiento de la dependencia, órgano desconcentrado, Delegación o entidad que es directamente responsable de la ejecución del Programa.	3	Si se integró en Reglas de Operación.
		5	Se incluye la o las unidades administrativas involucradas en la operación del Programa y, si fuere el caso, las unidades de apoyo técnico operativo que participan en la instrumentación del mismo.	3	Si se integró en Reglas de Operación.
II. Objetivos y Alcances	Objetivo General	6	Es concreto y medible.	3	Si se integró en Reglas de Operación
		7	Define lo que se busca alcanzar con el Programa y en qué medida	3	Si se integró en Reglas de Operación
		8	Indica el tipo de beneficios que va a otorgar.	3	Si se integró en Reglas de Operación

		9	Establece la población objetivo a quien va dirigido (incluyendo la cantidad): grupo social, edad, género, pertenencia étnica, entre otras	2	Se menciona en el apartado del objetivo específico los rangos de edad, grupo social y cantidades
	<b>Objetivos Específicos</b>	10	Señalan el conjunto de las acciones diversas que se aplicarán para alcanzar el objetivo general	3	Si se integró en Reglas de Operación.
		11	Son establecidos en correspondencia con el tipo o tipos de Programas en cuestión: de servicios, operación de infraestructura social, subsidios o transferencias	3	Si se integró en Reglas de Operación
		12	Señalan el o los derechos sociales que buscan garantizarse con el Programa.	0	Se incluyó en Reglas de Operación 2015
		13	Especifican las estrategias y mecanismos previstos para fomentar la equidad social y de género (o estrategias para lograr igualdad en la diversidad).	0	Se incluyó en Reglas de Operación 2015
	<b>Alcances</b>	14	Plasman la trascendencia y repercusión del programa	3	Si se integró en Reglas de Operación
		15	Se establece el tipo de Programa (programas de transferencias monetarias o materiales, de prestación de servicios, de construcción, mejoramiento u operación de la infraestructura social, y de otorgamiento de subsidios directos o indirectos), o si es resultado de la combinación de algunas de las actividades que caracterizan a los cuatro tipos de programa: si además de otorgar transferencias monetarias, adicionalmente presta algún servicio, entre otros	3	Si se integró en Reglas de Operación

<b>III. Metas Físicas</b>		16	Se plasman las metas físicas que se esperan alcanzar para el ejercicio fiscal 2014. Éstas representan un factor de mejora del programa, tienen coherencia con los objetivos, son cuantificables, medibles, verificables y su alcance es posible.	3	Si se integró en Reglas de Operación
		17	Se define la meta de cobertura de la población que se planea atender en el ejercicio 2014	3	Si se integró en Reglas de Operación
		18	Si el Programa no está en condiciones de alcanzar la universalidad, se sigue lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y artículo 47 de su Reglamento, de modo que se incluya la delimitación del ámbito socio espacial en el que dicho Programa se aplica a todos los habitantes del territorio que reúnan las características del Programa específico	3	Si se integró en Reglas de Operación
<b>IV. Programación Presupuestal</b>		19	Se integra el monto total del presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2014, expresado en unidades monetarias	3	Si se integró en Reglas de Operación
		20	Se cuenta con el monto unitario por derechohabiente(s) y la frecuencia de ministración o periodicidad de los beneficios	3	Si se integró en Reglas de Operación
<b>V. Requisitos y Procedimientos de Acceso</b>	<b>Requisitos de acceso</b>	21	Se precisa con claridad cuáles son los requerimientos a cumplir para ser derechohabientes y/o personas beneficiarias del Programa. Tales	3	Si se integró en Reglas de Operación

			requerimientos son acordes con el tipo de población objetivo: menores de edad, personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, analfabetas, indígenas, entre otros		
		22	Se indica toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que debe realizarse la solicitud de acceso. Se precisan las áreas técnico-operativas y, en su caso, los responsables a los que deba dirigirse el o la solicitante, el lugar y horarios de atención	3	Si se integró en Reglas de Operación
	<b>Procedimientos de Acceso</b>	23	Se indica claramente la forma en que se accede al Programa: a demanda (o a solicitud de la persona derechohabiente o beneficiaria), mediante convocatoria pública (se debe publicar en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, en el Sistema de Información del Desarrollo Social y en al menos dos periódicos), etcétera.	3	Si se integró en Reglas de Operación
		24	Quedan establecidos los criterios con base en los cuales la institución incluye a los derechohabientes y/o personas beneficiarias, y las áreas responsables u órganos (comités, consejos, etc.) de la inclusión. Los criterios son transparentes, equitativos y no discrecionales. Se señala que los requisitos, forma de acceso y criterios de selección establecidos por el Programa son públicos, además de	3	Si se integró en Reglas de Operación

			precisar los lugares en que están colocados dentro de las áreas de atención del programa (¿son lugares visibles?).		
		25	Son explícito los criterios y procedimientos de acceso para situaciones de excepción: poblaciones en situación de calle, abandono, sujetas a asistencia social, entre otras	3	Si se integró en Reglas de Operación
		26	Si las solicitudes son mayores a los recursos disponibles. Se hacen explícitos los criterios con los que se da prioridad en la inclusión de las personas beneficiarias	0	
		27	Se indican las formas como él o la solicitante pueden conocer el estado de su trámite, y su aceptación o no al Programa (carteles, listado de las personas aceptadas, publicación en páginas electrónicas, entre otros). O en su caso conocer los motivos para la negativa de acceso al Programa.	2	El procedimiento para dar respuesta se encuentra en el apartado de selección de las Reglas de Operación
		28	Se señala que en ningún caso, las y los servidores públicos podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las Reglas de Operación.	0	Se incluyó en Reglas de Operación 2015
	<b>Requisitos de Permanencia (causas de baja)</b>	29	Queda claro cuáles son los requerimientos a cumplir para permanecer en el Programa. Éstos son acordes con los objetivos del programa	1	Aún cuando no se menciona claramente, se indica que la permanencia será de acuerdo los lineamientos de cada subprograma o línea de atención
		30	Se indica toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que	3	Si se integró en Reglas de Operación

			debe realizarse, precisando las áreas técnico-operativas y, en su caso, los responsables a los que debe dirigirse el o la solicitante, el lugar y horarios de atención		
<b>VI. Procedimientos de Instrumentación</b>	<b>Difusión</b>	31	Se describe la forma como el Programa se da a conocer a la población, así como los cambios, en su caso, de que sea objeto el mismo. Queda claro a través de qué medios se ejecuta (a través de medios electrónicos, redes sociales, convocatoria pública, entre otras). Si el programa se difunde por medio de acciones en territorio, se dan a conocer las formas y lugares en los que se realizará la entrega de volantes, trípticos, carteles o boletines, ya sea en juntas informativas, reuniones con vecinos, o comités de representación ciudadana, entre otras	3	Si se integró en Reglas de Operación
		32	Se incluyen los teléfonos, horarios y lugares donde se puede solicitar la información sobre el Programa, así como las unidades administrativas responsables de las mismas.	3	Si se integró en Reglas de Operación
	<b>Registro</b>	33	Es posible observar los mecanismos, procedimientos, lugares, horarios de atención, y periodos de registro de las y los solicitantes	3	Si se integró en Reglas de Operación
		34	Quedan definidas las unidades administrativas responsables del registro e inclusión de los derechohabientes y/o personas beneficiarias	3	Si se integró en Reglas de Operación

		35	Se indica que la institución entregará a los y las solicitantes un comprobante de haber completado su registro al Programa	3	Si se integró en Reglas de Operación
		36	Se observa que los datos personales de las personas beneficiarias del Programa Social, y la demás información generada y administrada, se registrarán por lo establecido en las Leyes de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y de Protección de Datos Personales del Distrito Federal. Además de señalar que de acuerdo al artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, todos los formatos deben llevar impresa la siguiente leyenda: "Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente".	0	Se incluyó en Reglas de Operación 2015
		37	Se especifica que los formatos y los trámites a realizar son gratuitos, o en su caso, se desglosan los costos que tiene que cubrir el solicitante.	2	No se encuentra en el apartado de registro, se localiza en el apartado de Selección.



	<b>Operación</b>	38	Se indican todas las actividades, acciones y gestiones que se realizarán para entregar a la persona beneficiaria el servicio o la transferencia, garantizando su atención completa	0	Se incluyó en Reglas de Operación 2015
		39	Se precisan las unidades administrativas responsables de la implementación, y los tiempos en que cada una será realizada	3	Si se integró en Reglas de Operación
	<b>Supervisión y Control</b>	40	Quedan claras las actividades y procedimientos de supervisión y control de cada una de las actividades del Programa, se indican los instrumentos a utilizar, indicadores, sistemas de información, informes (mensuales, trimestrales, semestrales o anuales), encuestas, entre otras.	1	Se mencionan los indicadores, en Reglas de Operación 2014 y en Reglas de Operación 2015 si se incluyen las demás actividades y procedimientos
		41	Se presentan las unidades administrativas responsables	2	Se incluye en el apartado de Actores e Instancias Responsables
	<b>VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana</b>	42	Queda definido cuáles son los procesos para interponer las quejas (éstos son ágiles y expeditos), se hace explícito la forma en cómo usarlos.	3	Si se integró en Reglas de Operación
		43	Están definidas las áreas de recepción y atención de las quejas, las y los servidores públicos responsables de su atención y seguimiento, los procesos para conocer las resoluciones, los plazos de respuesta y en caso de inconformidad, los recursos legales y administrativos con que cuentan los y las derechohabientes y las personas beneficiarias.	3	Si se integró en Reglas de Operación

		44	Se señalan los medios con que cuenta la dependencia para interponer las quejas (escritos, buzones, módulos de atención, vía telefónica, encuestas, etc.) y los lugares en los que están colocados	3	Si se integró en Reglas de Operación
		45	Queda precisado que en caso de que la dependencia o entidad responsable del Programa no resuelva la queja, los derechohabientes o personas beneficiarias puede interponer la queja ante la Procuraduría Social y/o la Contraloría Interna de la Dependencia o Entidad de que se trate.	3	Si se integró en Reglas de Operación
<b>VIII. Mecanismos de Exigibilidad</b>		46	Se señalan los lugares donde las dependencias y/o entidades tienen a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas beneficiarias y/o derechohabientes puedan acceder al disfrute de los beneficios de cada Programa	3	Si se integró en Reglas de Operación
		47	Quedan definidos los procedimientos (que deben ser ágiles y efectivos) para que se pueda exigir a la autoridad responsable el cumplimiento del servicio o prestación.	3	Si se integró en Reglas de Operación
		48	Se señalan los casos en que se podrá exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, lo que puede ocurrir en al menos los siguientes casos: a) Cuando una o un solicitante cumpla con los requisitos y criterios de selección	0	Se incluyó en Reglas de Operación 2015

			<p>para acceder a determinado derecho (garantizado por un programa) y exija a la autoridad administrativa ser derechohabiente del mismo. b) Cuando la persona derechohabiente de un programa exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma, como lo establece el Programa. c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a un Programa por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación</p>		
		49	Se manifiesta que la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social	3	Si se integró en Reglas de Operación
<b>IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores</b>		50	Se menciona la unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del Programa.	3	Si se integró en Reglas de Operación
		51	Quedan definidos los tiempos en los que se llevan a cabo los diferentes procesos de la evaluación, tomando en cuenta que el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal en donde se señala que los resultados de las	1	No se señalaron tiempos.

			evaluaciones internas serán publicados y entregados en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.		
		52	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 realizará un censo o muestreo) que se emplearán para la evaluación.	3	Si se integró en Reglas de Operación
		53	Al construir los indicadores y establecer los mecanismos de evaluación se incluye metodología e instrumentos de evaluación cuantitativa y/o cualitativa, de acuerdo a las necesidades y características del programa.	0	Se incluyó en Reglas de Operación 2015
		54	Se indica que la Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal y que los resultados se entregarán a las instancias que establece el artículo 42 en mención	3	Si se integró en Reglas de Operación.

		55	Existen indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos, además de señalar el tipo de indicador al que se refiere (eficacia, eficiencia, calidad o economía, entre otros), se incluye la descripción narrativa, fórmula de cálculo, unidad de medida y medios de verificación, 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	1	No se menciona el tipo de indicador.
<b>X. Formas de Participación Social</b>		56	Indica la forma como participan las y los ciudadanos, de manera individual y/o colectiva; a través de algún órgano de representación como Consejos, Comités Vecinales, Comités de seguimiento de Administración, de Supervisión, de control, entre otros.	3	Si se integró en Reglas de Operación.
		57	Se señalar cuál es la modalidad de participación social: información, consulta, decisión, asociación, deliberación, entre otras	3	Si se integró en Reglas de Operación.
		58	Se establece el nombre del Programa o Programas con los cuales se articula, así como el de la o las dependencias o entidades responsables de los mismos.	2	No se mencionó el nombre del programa
		59	Quedan definidas las acciones en las que se complementan, coordinan y colaboran, además de indicar las etapas del Programa en las que están comprometidas cada una de ellas.	0	Se incluyó en Reglas de Operación 2015
<b>Valoración cualitativa general de las Reglas de Operación</b>			Las Reglas de Operación del Programa fueron elaboradas de acuerdo a los lineamientos establecidos en el 2014, sin embargo hay puntos en apartados que faltó especificar con más precisión.		

**Cuadro III.1.2 Apego del Diseño del Programa a la Normatividad**

Leyes o reglamentos aplicables	Artículo	Contenido del Artículo	Apego de las ROP 2014
Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal	5	La política de Desarrollo Social como acción pública y con base en los principios que la guían deberá ser impulsada con la participación de todos aquellos que se interesen y puedan contribuir con este proceso; por lo que, deberá fomentar la acción coordinada y complementaria entre el Gobierno, la ciudadanía y sus organizaciones.	Se menciona de manera general en el apartado de Alcances, el cumplimiento a los derechos plasmados en diversas leyes, entre ellas, la Ley de Desarrollo Social.
	7	Está prohibida toda práctica discriminatoria en el otorgamiento de subsidios y beneficios que se otorguen como parte de los programas sociales.	Se menciona de manera general en el apartado de Alcances, el cumplimiento a los derechos plasmados en diversas leyes, entre ellas, la Ley de Desarrollo Social.
	8	Toda persona tiene derecho a beneficiarse de las políticas y programas de desarrollo social, siempre que cumpla con la normativa aplicable.	No se incluyó
	36	Los datos personales de los participantes o beneficiarios de los programas de desarrollo social y la demás información generada y administrada de los mismos, se registrará por lo estipulado en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal	No se incluyó
	38	En los subsidios y beneficios de tipo material y económico que se otorguen, con objeto de los programas sociales específicos implementados por el Gobierno del Distrito Federal y las Delegaciones, deberán llevar impreso la siguiente leyenda: “Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los Contribuyentes. Está	Se incluye en el formato de registro de ingreso de beneficiario

		prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente	
	42	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. Las evaluaciones internas y externas deberán incluir, al menos, el logro de los objetivos y metas esperados, el diseño, la operación, los resultados y el impacto alcanzado, en función de las prioridades y objetivos de corto, mediano y largo plazo que en cada caso correspondan, la opinión de los beneficiarios, usuarios o derechohabientes y deberán darse a conocer a la Secretaría y al Consejo	Se incluye en el apartado de Mecanismos de Evaluación e Indicadores.
	44	La denuncia ciudadana es la facultad individual y colectiva que poseen las personas, de recurrir ante el órgano competente a interponer toda queja o denuncia derivada por actos administrativos de gobierno que atenten en contra de los sujetos beneficiarios de esta ley.	Se incluye en el apartado Mecanismos de Exigibilidad
	45	La Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer de las quejas y denuncias ciudadanas en materia de desarrollo social, y las	Se incluye en el apartado Mecanismos de Exigibilidad

		resoluciones que emita en favor o en contra se realizará en los términos y con los requisitos que establece la normativa aplicable.	
	46	La interposición de las quejas y denuncias obligan a la autoridad competente a responder por escrito de conformidad con la normativa aplicable.	No se menciona

Asimismo, el Programa se alinea con Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal (publicada el 23 de mayo del 2000) 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 sus derechos sociales en particular en materia de alimentación, salud, educación, vivienda, trabajo e infraestructura social; así como 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.

Por otra parte, el Programa se incluye en el Programa Delegacional de Desarrollo Social 2012-2015, quedando definido de la siguiente manera:

Programa General	Programa Específico	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.

Fuente: Programa de Desarrollo Delegacional Desarrollo Social 2012-2015, Benito Juárez.

De acuerdo con los Principios de la Política de Desarrollo Social el Programa participa de la siguiente manera:

### Cuadro III.1.3 Contribución del Programa al Cumplimiento de los Derechos Sociales

	Principio	Nivel de Cumplimiento	Observaciones
I	Universalidad	Si	Este principio se cumple al ser un programa que reconoce que las personas en situación de calle tienen los mismos derechos que toda la población, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Por lo tanto, a través de los servicios y



			acciones el programa les acerca oportunidades para su desarrollo. Promueve, protege y garantiza el cumplimiento de los derechos sociales universales en materia de alimentación, salud, educación, vivienda y trabajo a las personas inscritas en el programa.
II	Igualdad	Si	El programa promueve y busca la inclusión de este grupo de población en la comunidad así como en el sector educativo, laboral, cultural ya que tradicionalmente ha sido un grupo discriminado y excluido.
III	Equidad de género	Si	El programa esta diseñado para brindar la atención a las personas, independientemente de su género, brindando oportunidades y tratamiento, pero teniendo en cuenta las características particulares de cada una.
IV	Equidad social	Si	El programa tiene como objetivo, reducir y superar la situación que impide a las personas en situación de calle el acceso equitativo a bienes sociales. El programa busca dar un trato digno, justo y equitativo a las personas en condición de calle evitando la discriminación por género, edad, características físicas, pertenencia étnica, preferencia sexual, práctica religiosa.
V	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 en situación de calle.
VI	Diversidad	Si	El programa distingue como principio primordial, que existe una diversidad de personas dentro de la población de calle: niñas, niños, jóvenes, adultos, adultos mayores, solos, en familia o en grupo. El

			programa esta diseñado para brindar atención recuerdo al perfil y condición de las o las personas.
VII	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.
VIII	Territorialidad	Si	El programa atiende principalmente a la población en situación de calle dentro de la demarcación de la Delegación Benito Juárez, pero de acuerdo a la disponibilidad atiende a población proveniente de otras zonas.
IX	Exigibilidad	Si	El programa estipula las obligaciones de los servidores públicos responsables de la operación del programa.
X	Participación	Si	El programa contempla la participación a través de propuestas formuladas al Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales, de los residentes en Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones medicas, las organizaciones empresariales y todas aquellas 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
XI	Transparencia	Si	Las Reglas de Operación y padrones de beneficiarios del programa son publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

XII	Efectividad	Parcialmente	El programa se ejecuta de manera austera, buscando optimizar el recurso para la atención de la población, con una actitud de vocación de servicio, respeto y reconocimiento de los derechos de la población atendida, no obstante, se requiere incrementar la infraestructura por las necesidades y la demanda de atención.
-----	-------------	--------------	---

Fuente: Programa de Desarrollo Delegacional Desarrollo Social 2012-2015, Benito Juárez.

#### Cuadro III.1.4 Contribución del Programa al Cumplimiento de los Derechos Sociales

Normativa	Derechos Sociales	Justificación
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	Alimentación	Este programa contribuye al derecho inalienable a una nutrición adecuada, para un desarrollo pleno mediante el apoyo de desayuno, comida y cena para los beneficiarios de acuerdo al subprograma en la que estén inscritos
	Salud	Este programa brinda la atención a la salud, mediante acciones preventivas (talleres, pláticas y participación en campañas) o bien atención en el Albergue, canalización a Centros de Salud u hospital.
	Educación	Este programa contribuye al derecho a una educación que le permita el desarrollo humano mediante la motivación e incorporación de los jóvenes o adultos al INEA, prepa abierta u otro sistema escolarizado para iniciar, reanudar o concluir estudios.
	Vivienda	Este programa brinda alojamiento y dormitorio de manera gratuita, con lo que se contribuye mejorar las condiciones de vida de la población, en tanto se logra su canalización a otro espacio de manera permanente o reincorporación a la familia o inclusión a la comunidad
	Empleo	Este programa les acerca a oportunidades para el empleo o capacitación para el autoempleo con la finalidad de lograr su inclusión en la comunidad y mejora de condición económica.
Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	Protección social	Se contribuye al derecho a una seguridad social, mediante la coordinación con otras instituciones para facilitar la protección social de la población inscrita en el programa, como: Secretaría de Salud, Organizaciones Sociales, Iniciativa Privada
	Deporte	Este programa contribuye al derecho como fin de prestarles el servicio y obtengan un mejoramiento de esparcimiento

	Promoción de la equidad	Este programa contribuye al derecho bajo la premisa de igualdad ante la sociedad, buscando la inserción a la sociedad, mediante una mejor calidad de vida.
	Cohesión e integración social	Este programa contribuye al derecho buscando un mejoramiento e inclusión dentro del entorno socio-cultural.

Fuente: Programa de Desarrollo Delegacional Desarrollo Social 2012-2015, Benito Juárez.

El programa contribuye a incrementar la reinserción social digna y con derechos de las personas abandonadas o en situación de calle. Y a fortalecer, desde una perspectiva de derechos e inclusión social, las políticas y programas de asistencia social dirigidas a las personas abandonadas, en situación de calle o con problemas de adicciones o padecimientos psiquiátricos (leves).

**Cuadro III.1.5 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**

	Ejes	Áreas de Oportunidad	Objetivos	Meta	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. Derechos Humanos	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 poblaciones callejeras
	Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano	1. Derechos Humanos	Facilitar el goce y disfrute de los programas y servicios del Gobierno del Distrito Federal, evitando la discriminación por el origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras, de las	Elaborar documentos de identificación de las personas en situación de vulnerabilidad, que faciliten el acceso a los programas sociales y servicios del Gobierno del Distrito Federal, así como la realización de los trámites en diferentes instancias	Diseñar mecanismos y elaborar la documentación necesaria para que las personas en situación de vulnerabilidad puedan acreditar la identidad y acceder a los programas y servicios sociales.	A través del programa se realizan acciones incluyentes, y que facilitan la obtención y/o recuperación de documentos oficiales que facilitan la inclusión de los beneficiarios a programas educativos, laborales y deportivos que contribuyen a evitar la discriminación

			personas, en estricto apego a las normas de los programas sociales			
--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Programa de Desarrollo Delegacional Desarrollo Social 2012-2015, Benito Juárez

## Línea Base o Basal

### Problemática

Hoy en día la población en situación de calle constituye 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).

### Magnitud del problema

Respecto al número de personas en situación de calle, la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México, a través del Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS) se dio a la tarea de elaborar el censos de personas en situación de calle “Tú también cuentas, Censos: 2008-2009, 2009-2010, 2010-2011, 2011-2012” esto, a la par de la campaña invernal “En Frío Invierno Calor Humano”, que se lleva a cabo entre los meses de noviembre a febrero de cada año y, de acuerdo con declaraciones a medios de comunicación del titular del IASIS, Ing. Rubén Fuentes Rodríguez.

Año	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Número de personas	2,759	3,049	3,282	4,014	6,792	9 mil 307
Incremento		9.5%	7%	18.2%	40.9%	37%

Fuente: Elaboración propia con datos del IASIS, [www.iasis.df.gob.mx/boletines](http://www.iasis.df.gob.mx/boletines), y <http://contralinea.info/archivo-revista/index.php/2014/02/23/poblacion-callejera-sin-posibilidades-de-reintegracion-social/>

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,

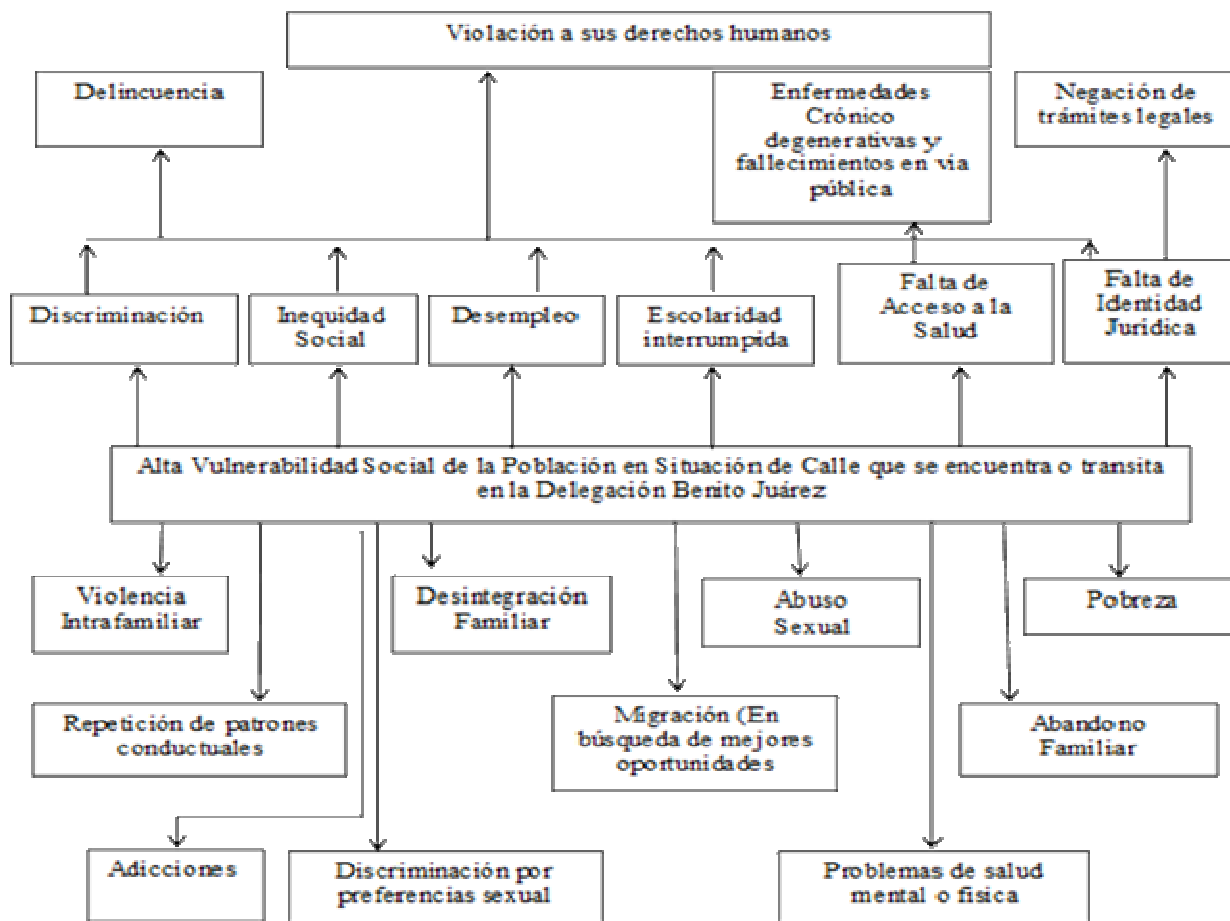
- 26.3 Derecho al trabajo y derechos humanos laborales de las poblaciones callejeras,
- 26.4 Derecho a la salud de las poblaciones callejeras,
- 26.5 Derecho a una vida libre de violencia de las poblaciones callejeras,
- 26.6 Derecho a la integridad, a la libertad y a la seguridad personal de las poblaciones callejeras,
- 26.7 Derecho al acceso a la justicia de las poblaciones callejeras.

**Línea basal**

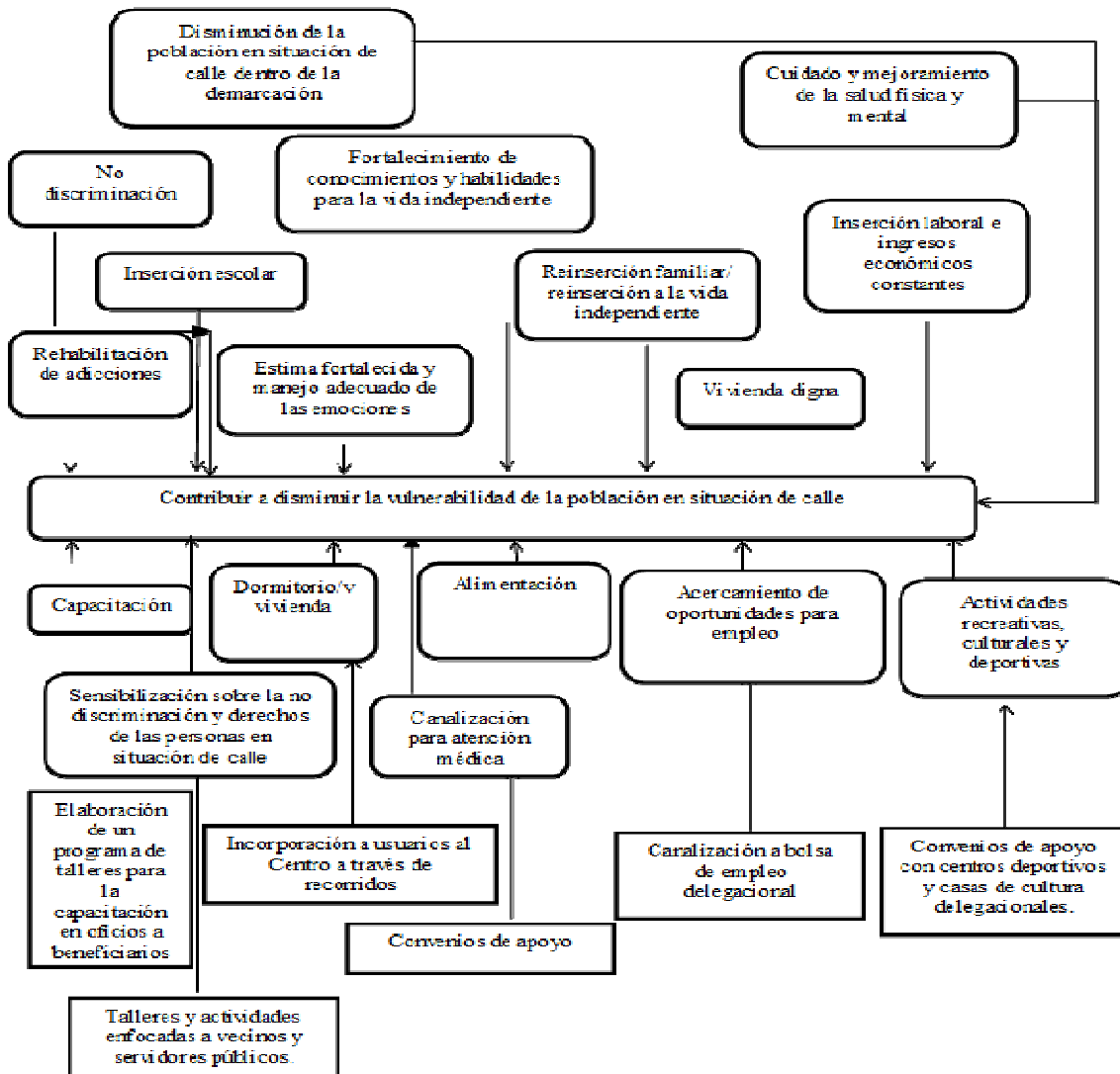
De acuerdo con los resultados del Censo de Población en Situación de Calle del IASIS, en 2013 se estima había 6,792 personas en situación de calle que carecen de cualquier servicio asistencial y se encuentran en total vulnerabilidad.

A continuación se presenta el árbol de efectos y causas que permite visualizar el problema social que atiende el Programa de Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia.

III.2 Árbol de problemas (causas y efectos)



### III.3. Árbol de Objetivos y de Acciones



### III.4. Resumen Narrativo

Para este apartado se realizó el formato de resumen narrativo en base a la construcción del árbol de problemas y objetivos.

Nombre del Programa: Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia

Nivel	Descripción	Objetivo	Supuestos
Fin	El objetivo al cual aporta la resolución del problema (retomado de los fines del árbol de objetivos). Es la descripción de como el programa contribuye en el mediano o largo plazo a la solución de un problema de desarrollo o a la consecución de objetivos estratégicos.	Contribuir a la inclusión social de la población en situación de calle que se encuentra o transita en la Delegación Benito Juárez brindándole apoyos y herramientas necesarias	Las personas mejoran su vida y se insertan positivamente en la comunidad al ser beneficiario del Programa.

Propósito	La situación del “problema resuelto” (retomado del objetivo central del árbol de objetivos). Es el resultado directo logrado en la población objetivo como consecuencia de la utilización de los componentes (bienes y/o servicios) producidos o entregados por el programa	La población en situación de calle mejora su salud, educación, vida laboral y desarrollo personal, a través del acercamiento de oportunidades	Al tener mayores oportunidades y herramientas la población cambiara su estilo de vida y mejorar su situación.
Componentes	Los bienes y/o servicios que el programa o proyecto entrega para resolver el problema, es decir, para cumplir con su propósito (retomado de los medios y alternativas de solución del árbol de acciones).	Servicios Asistenciales brindados	Al tener mayores oportunidades y herramientas la población cambiara su estilo de vida y mejorar su situación.
		Atención medica brindada	
		Servicios legales brindados.	
		Canalizaciones brindadas	
Actividades		Trámite de Hoja de Gratuidad, Numero de Seguro Social, Seguro Popular	
		Acceso a servicio de regaderas	
		Aportación de ropa y calzado	
		Acceso a vivienda/dormitorio	
		Canalización a servicio médico	
		Canalización a Casas Hogar, Asilos, Centro de Desintoxicación, según sea el caso	
		Trámite de documentos oficiales	

### III.5. Matriz de Indicadores del Programa Social.

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Unidad Responsable de la medición
<b>Fin</b>	Contribuir a la inclusión social de la población en situación de calle que se encuentra o transita en la Delegación Benito Juárez brindándole apoyos y herramientas necesarias	Número de personas inscritas en el programa	(Número de personas ingresadas/número de personas estimadas que transitan o habitan espacios públicos en la demarcación)*100.	Eficiencia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios	Subdirección de Albergues y Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo a Niños en Situación de Calle



<b>Propósito</b>	La población en situación de calle mejora su salud, educación, vida laboral y desarrollo personal, a través del acercamiento de oportunidades.	Valorar la percepción de la población en relación a como mejoro su calidad de vida al ingresar al Centro, a través de encuestas.	Número de Encuestas aplicadas.	Calidad	Porcentaje	Encuestas de percepción aplicadas	
<b>Componente</b>	1.Servicios Asistenciales	Número de servicios asistenciales otorgados	(Número de servicios asistenciales realizados / Número de servicios asistenciales programados) x 100	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Listas de asistencia mensual Informes mensuales	
	2. Atención médica	Número de atenciones médicas otorgadas	(Número de atenciones médicas realizadas/ Número de atenciones médicas programadas) x 100	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Registro de atención médica	
	3. Servicios legales	Número de servicios legales realizados	(Número de servicios legales realizados/ Número de servicios legales programados) x 100	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Control de trámites realizados	
	4. Canalizaciones	Número de canalizaciones realizadas	Número de canalizaciones realizadas	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Control de canalizaciones	
<b>Actividades</b>	1.1 Distribución de alimentación	Numero de alimentos otorgados	(Número de alimentos otorgados mensuales/ Número de usuarios atendidos mensuales) x100	Eficiencia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Informes mensuales	
	1.2 Acceso a servicio de regaderas.	Numero de servicio de regaderas otorgadas	(Número de servicio de regaderas otorgadas mensuales/ número de usuarios atendidos mensuales) x100	Eficiencia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Informe mensuales	

	1.3 Acceso a vivienda/dormitorio.	Número de usuarios atendidos	(Número de usuarios atendidos/número de personas en situación de calle programadas) x100	Eficiencia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Registro de asistencia	
	2.1 Atenciones médicas ( consultas medias en el Centro de Asistencia, consultas médicas en Centros de Salud, en Hospitales e Institutos)	Número de atenciones médicas otorgadas	(Número de atenciones médicas realizadas/ Número de atenciones médicas programadas) x 100	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Control de atenciones médicas	
	2.2 Trámite de Hoja de Gratuidad, Número de Seguro Social, Seguro Popular	Número de trámites de afiliación a servicio médico realizados	(Número de trámites realizados/ Número de trámites programados) x100	Eficacia	Porcentaje	Control de trámites	
	3.1 Trámite de documentos oficiales (Acta de nacimiento, CURP, credencial para votar, cartilla de servicio militar)	Número de trámites de documentos oficiales realizados	(Número de trámites de documentos oficiales realizados/ Número de trámites programados)	Eficacia	Porcentaje	Control de trámites	
	4.1 Canalización a Casas Hogar, Asilos, Centro de Desintoxicación, según la línea de atención.	Número de canalizaciones realizadas	(Número de canalizaciones realizadas/ Número de canalizaciones programadas) x100	Eficacia	Porcentaje	Control de canalizaciones	

Fuente: Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo a Niños en Situación de Calle, Delegación Benito Juárez.

### III.6. Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical)

El Diseño del Programa y sus Reglas de Operación plasman acciones para atender la problemática en torno a la población que habita los espacios públicos dentro de la demarcación, ya que el fenómeno de la vida en la calle no es un asunto sencillo, involucra una serie de factores que necesitan ser atendidos, como pobreza, violencia familiar, adicciones, escasas oportunidades para estudiar y/o trabajar, discriminación, carencia de documentos oficiales, deterioro de la salud física o mental, discapacidad, diversidad de perfiles de personas que integran el grupo de población en situación de calle (solos, en familia, en grupo, mujeres, hombres, niñ@s, jóvenes), y falta de vivienda.

En tal sentido el programa, es consistente con lo señalado en el objetivo general, en objetivos específicos y en el procedimiento de instrumentación; articula actividades y servicios como alimentación, dormitorio, servicio de regaderas, servicio médico, trabajo social apoyo psicológico, actividades recreativas, culturales y deportivas, trámite de documentos oficiales (certeza jurídica), incorporación a centros de alfabetización, instituciones de capacitación o centros de rehabilitación en adicciones, entre otras, para lograr la mejora de sus condiciones de vida de manera casi inmediata y a mediano y largo plazo el regreso a la familia y/o su inclusión en la comunidad de manera positiva.

El Programa apoya la consecución de la meta relacionada con la disminución de población en situación de calle, que se estima en 6,792 personas que habitan y transitan por los espacios públicos del Distrito Federal, ofreciendo apoyos y servicios, 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, 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, vejez u otros casos e pérdida de medios de subsistencia por circunstancias independientemente de su voluntad”.

Las actividades detalladas son las necesarias y suficientes para producir el principal componente especificado en su Marco Lógico; y éste se indica como necesario y suficiente para lograr el Propósito del Programa. Además el Fin, el Propósito, los Componentes y las Actividades del Programa estén claramente especificados.

Las actividades encaminadas a brindar asistencia personal atienden de manera inmediata las necesidades básicas, como son las siguientes: vivienda que permite a la(s) persona(s) contar con un techo seguro, espacio donde protegerse de frío, lluvia, sol y en general de las condiciones ambientales que puedan perjudicar su salud; alimentación que ayuda a satisfacer el hambre, mejorar condiciones nutricionales, mejorar salud cuando el alimento ayuda a equilibrar padecimientos; servicio de aseo personal (regaderas con agua caliente) lo que ayuda a tener hábitos de higiene adecuados y evitar enfermedades; asimismo se da abrigo con aportaciones de ropa y calzado para cubrir estas necesidades (de acuerdo a la existencia). Las actividades orientadas para mejorar su calidad de vida son: atención médica de primer, segundo y tercer nivel; con el propósito de garantizar su acceso a servicios de salud se tramita hojas de gratuidad, seguro popular, preafiliación al IMSS, principalmente. Si es necesario se tramita otros documentos para poder contar con identidad jurídica (acta de nacimiento, CURP, Credencial de Elector, Cartilla) con lo que acceden a ser reconocidos por un nombre, nacionalidad, sexo, lugar de origen y como derecho fundamental de todos los mexicanos. Y como una actividad fundamental para proteger y mejorar las condiciones de las personas que por discapacidad, edad, enfermedad, adición es difícil su inclusión en la comunidad, se realizan canalizaciones a casa hogar para adultos mayores, centros de Asistencia Social especializados de acuerdo al perfil de la persona y a centros de desintoxicación o rehabilitación para tratamiento. Con base en la línea de atención en que se ubique la persona, se canalizan a escuelas, capacitación, bolsas de trabajo y/o empresas. Adicionalmente se trata de acercar actividades de esparcimiento, cultura y deportes a todas y todos los beneficiarios del Programa.

Estas actividades nos llevan a los componentes: Canalizaciones, Servicios Legales, Atención Médica y Servicios Asistenciales, que ayudan a que la población en condición de calle mejore su salud, educación, vida laboral y desarrollo personal con el fin de contribuir a la inclusión social de la población en situación de calle que se encuentra o transita en la Delegación Benito Juárez.

No obstante lo anterior, falta un indicador que permitan medir el cambio de las condiciones de vida de esta población, y complementar los indicadores cuantitativos con indicadores cualitativos.

### **III.7. Análisis de Involucrados del Programa.**

Todos los agentes que participan de alguna manera en el diseño, aprobación, implementación, operación y evaluación del Programa.

Las instancias a cargo del programa a nivel delegacional de acuerdo con el organigrama son:

Dirección General de Desarrollo Social, quien establece los objetivos, normas y principios del Programa en el marco del Programa Delegacional de Desarrollo Social 2012-2015.

Dirección de Programas DIF.- Coordina, dirige y autoriza acciones, servicios y apoyos que se brindan a la población vulnerable en situación de calle, riesgo o indigencia.

Subdirección de Albergues.-Vigilar que se cumplan las políticas de trabajo y reglamentos en los diferentes albergues que opera la Delegación.; elaborar e impulsar políticas, programas y acciones específicas para la ampliación de servicios y la atención e integración social y familiar de los sujetos de asistencia y grupos vulnerables; orientar la canalización de recursos y esfuerzos para personas indigentes.

J.U.D. de Apoyo a Niños en Situación de Calle.- Brindar atención psicológica, médica y legal a los niños y jóvenes que viven en situación de calle; contribuye a que los niños y jóvenes con problemas de adicción se recuperen y alejen de las adicciones; propicia que los niños y/o jóvenes en situación de calle aprendan y practiquen oficios que les permita encontrar empleo y tener un ingreso permanente; favorecer el ingreso de niños y jóvenes en situación de calle a hogares o albergues donde encuentren un ambiente de apoyo y crecimiento; promover actividades culturales, recreativas y deportivas entre los jóvenes en situación de calle.

Comité Técnico de Programas Sociales.-En función de la información presentada revisa, orienta y evalúa los avances respecto a las metas programadas dentro del programa.

Adicionalmente se cuenta con una adecuada relación con las siguientes áreas: Dirección de Administración, Dirección del Deporte, Dirección de Prevención del Delito, Dirección de Servicios Médicos y Sociales y Dirección de Servicios Urbanos, principalmente, que de manera indirecta apoyan el desarrollo del programa.

También actúan e intervienen en el Programa las personas que reciben el apoyo (beneficiarios) y los vecinos que habitan por las zonas de confluencia mujeres y hombres en situación de calle. A continuación se muestra el análisis de los involucrados a través del siguiente cuadro:

**Cuadro III.7.1. Análisis de Involucrados**

<b>Agente participante</b>	<b>Descripción</b>	<b>Intereses</b>	<b>Como es percibido el problema</b>	<b>Poder de influencia y mandato</b>	<b>Obstáculos a vencer</b>
Beneficiarios	Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia dentro de la demarcación.	Recibir los servicios de Asistencia Social	Falta de acercamiento de oportunidades.	Muy bajo	Aceptación de la población a incorporarse a al programa
Vecinos	Vecinos de la demarcación que solicitan retiro de la población de Situación de Calle	Retirar a la población que pernocta cerca de su vivienda	Insalubridad e inseguridad que se pueda generar cerca del punto donde pernoctan	Bajo	Sensibilización y orientación a los vecinos acerca de las acciones que realiza el programa
Áreas delegacionales	Dirección General de Administración	Entregar el presupuesto para el apoyo asistencial	Brindar apoyo por medio de entrega del presupuesto	Alto	.
	Dirección General de Desarrollo Social	Supervisar y coordinar el correcto funcionamiento del Programa	Brindar apoyo a la población por medio del acercamiento de servicios	Alto	Coordinar enlaces entre las diferentes áreas delegacionales para brindar una atención integral como actividades deportivas y culturales
	Dirección de Programas DIF	Coordina, dirige y autoriza acciones, servicios y apoyos que se brindan a la población vulnerable en situación de calle, riesgo o indigencia	Dar seguimiento a los casos y supervisar el manejo del Programa	Alto	Coordinar enlaces entre las diferentes áreas delegacionales
	Subdirección de Albergues	Revisa requisitos, entrevista e integra la documentación.	Brindar el apoyo a los beneficiarios y atender las	Alto	

			solicitudes de ingresos y solicitudes vecinales		
		Asigna beneficiarios			
		Direcciona solicitantes a los subprogramas o líneas de atención			
	JUD de Apoyo a Niños en Situación de Calle	Recibe documentación, entrevista e integra el expediente	Dar seguimiento a los usuarios y brindar de forma ágil y eficiente los servicios que ofrece el Centro de Asistencia Social	Muy Alto	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 Servicios Médicos	Colaborar con el área para brindar atención médica a los usuarios	Coordinar actividades en conjunto en beneficio de los beneficiarios.	Bajo	Agilizar los tiempos para la recepción de usuarios para su atención médica.
	Dirección del Deporte	Colaborar con el área para ofrecer a los beneficiarios actividades deportivas dentro de los deportivos delegacionales	Coordinar actividades en conjunto en beneficio de los beneficiarios	Bajo	Agilizar los trámites e incorporar a los usuarios a alguna actividad deportiva
Otros Programas	IASIS, a través de Atención Social Emergente y sus Centro de Asistencia Social e Integración Social (C.A.I.S.)	Coordinar la instalación del Albergue Temporal de Invierno	Colaborar en beneficio de la población en situación de calle		La dificultad para lograr canalizaciones de los usuarios debido a la falta de cupo de los C.A.I.S.
		Colaborar con el IASIS para la canalización de usuarios a los (C.A.I.S.)			

### III.8. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas Sociales.

En este apartado se analizó, mediante un cuadro, los programas sociales, al nivel federal y local, operados en el Distrito Federal, con los que el programa social evaluado presenta complementariedades o coincidencias.

**Cuadro III.8.1**

<b>Programa Social</b>	<b>Quién lo opera</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Población objetivo</b>	<b>Bienes y/o servicios que otorga</b>	<b>Complementariedad o coincidencia</b>	<b>Justificación</b>
Programa Hijos e Hijas de la Ciudad	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF-DF	Apoyar a la integración social de las niñas y niños, mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos menores de edad que habitan en el Distrito Federal en situación de calle o en riesgo, a través de la canalización y recanalización a Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones Civiles.	Las niñas y niños, madres con hijas o hijos menores de edad, y mujeres embarazadas que habitan en el Distrito Federal en situación de calle o en riesgo.	Canalización y recanalización a Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones Civiles, la prestación de servicios de jornadas con enfoque de derechos y acompañamientos para gestiones de seguridad social y derecho de identidad en Instituciones según necesidades de dicha población	Complementario	Atienden a Población en situación de calle, sin embargo su población objetivo son los menores de edad y se ha trabajado en colaboración con el Programa en casos específicos de niños en situación de calle.
Atención Social Emergente	Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social	Atender a las Poblaciones Callejeras y en su caso a las Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad de la Ciudad de México afectadas por contingencias climáticas, a través del monitoreo constante, promoción de servicios asistenciales (baño, ropa, alimento, servicio médico, albergue de pernocta).	Población en Situación de Calle y Población en Situación de Vulnerabilidad.	Servicios asistenciales (baño, ropa, alimento, servicio médico, albergue de pernocta) y la generación de procesos de reinserción al núcleo familiar o canalización a instituciones públicas y privadas con la finalidad de alcanzar la restitución progresiva de sus derechos	Coincidente	Atienden a Población en situación de calle, manejan objetivos similares y se realizan acciones en conjunto para canalizar a población y para la instalación del Albergue Temporal de Invierno.

### **III.9. Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo.**

En las Reglas de Operación 2014 no se establecen objetivos a corto, mediano y largo plazo, es decir, los procesos a implementar para cumplir con el objetivo general. En el apartado de metas físicas, se definen metas cuantitativas e indicadores de resultados: población atendida, población programada, recorridos y visitas realizadas a puntos de encuentro

de población en situación de calle.

En el Programa delegacional de Desarrollo Social si se establecen metas mensuales y trimestrales de las principales acciones encaminadas a cumplir con el objetivo general, como son atención en el Centro de Asistencia para Población en Situación de Calle, Riesgo e Indigencia; Recorridos realizados para la localización e invitación al programa a población objetivo y visitas a puntos de encuentro.

Se sugiere que a partir de lo señalado en el apartado de metas físicas de las Reglas de Operación 2014, se pueden derivar las acciones a realizar bajo plazos programados; lo anterior deberá estar concordancia con el uso de la Metodología del Marco Lógico (MML) y la construcción de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) con su lógica vertical y horizontal, de tal forma que permita cumplir con las características de ser claros, relevantes, económicos, monitoreables, con una línea base, metas y comportamiento esperado.

Efectos/Plazos	Alimentación y/o vivienda	Salud	Educación	Derecho a la cultura
Corto Plazo (1 año)	Incorporación de 1,100 personas al Programa	Realización de diagnósticos en salud física o mental o las personas inscritas en el Programa	Trámite de documentación que acredite la escolaridad última de las personas beneficiadas por el Programa.	Acercamiento de oportunidades a la población vulnerable en situación de calle para el disfrute y participación en la producción de cultura.
			Incorporación a sistema escolarizado, abierto en línea según el perfil y deseo de las personas atendida	
Mediano Plazo	Mejoramiento de la condición nutricional y de salud de la población atendida.	Mejoramiento de la salud de las personas en el Programa.	Continuidad al grado siguiente de preparación o terminación de estudios de la población atendida.	Incluir a personas del programa a actividades culturales y recreativas en diferentes centros
Largo Plazo	Disminución la población en calle	Establecimiento de hábitos de prevención y cuidado de la salud.	Mejores oportunidades de empleo y aumento en la percepción de ingresos económicos mediante un mejor empleo.	Desarrollar capacidades, habilidades artísticas y culturales en las personas con aptitud para ello

## VI. Evaluación de Cobertura y Operación.

En este apartado se valoró si la actuación fue efectiva y si el programa alcanzó a su población objetivo y en qué medida

### IV.1. Cobertura del Programa Social.

#### Población Potencial

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” la población 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. Además según los datos aportados por el titular del IASIS, el Ing. Rubén Fuentes se estima en el 2014 se encontraron en distintos recorridos por el Distrito Federal a 9 mil 307 personas en situación de calle.

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: Resultados de Campaña de Invierno**

Año	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Número de personas	2,759	3,049	3,282	4,014	6,792	9 mil 307
Incremento		9.5%	7%	18.2%	40.9%	37%

Fuente: Elaboración propia con datos del IASIS, [www.iasis.df.gob.mx/boletines](http://www.iasis.df.gob.mx/boletines), y <http://contralinea.info/archivo-revista/index.php/2014/02/23/poblacion-callejera-sin-posibilidades-de-social/>

**Población Objetivo**

La población potencial es toda aquella persona, familia o grupo que se encuentra en situación de calle, riesgo o abandono; se calcula, por los registros históricos del programa, en alrededor de 1,200 personas en la demarcación que utilizan espacios públicos para trabajar y/o vivir más aquellas que emigran de los municipios más pobres del país o del extranjero y que llegan a la Ciudad buscando mejores oportunidades para desarrollarse

**Población Beneficiaria**

Con el presente Programa se atendieron durante el año 2014 a 910 personas de ambos géneros y de rango de edad indistinto en condición de vulnerabilidad al, estar en situación de calle, riesgo o indigencia, brindando a este grupo de población la oportunidad de acceder a servicios asistenciales como alimentación, dormitorio, regaderas, servicio médico, trabajo social, apoyo psicológico, canalizaciones a instituciones de capacitación o centros de rehabilitación en adicciones, entre otras, así como apoyo para la reinserción familiar, laboral y a la comunidad. Lo que indica que la meta programada se cumplió en un 82.7 por ciento.

El programa localiza e incorpora a las personas en situación de calle mediante, el ofrecimiento de servicios y apoyos que otorga el programa realizando recorridos permanentes por los espacios públicos que pueden ser habitados por estas personas, atendiendo solicitudes vecinales y entrevistando a quienes solicitan directamente su ingreso en el Centro de Asistencia Social a Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia. Garantiza esta cobertura mediante el registro, llenado de cédula y expediente de las personas incorporadas al Programa.

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

Para este apartado se realizó un cuadro para determinar la congruencia de la operación con las reglas de operación del Programa con las siguientes determinaciones: (3) Satisfactorio, (2) Parcialmente satisfactorio, (1) Insatisfactorio, (0) No se operó.

Apartados de las Reglas de Operación 2014	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	3	Las dependencias enunciadas en las reglas de operación cumplieron su función respectivamente.
II. Objetivos y Alcances	3	El programa cumplió con los objetivos y alcances y se alinearon con los resultados.
III. Metas Físicas	2	No se logró alcanzar la meta física con respecto a la atención de 1,100 personas, esto debido a la dificultad para canalizar a usuarios a otros Centros y la limitación en cuanto a capacidad instalada para recibir a nuevos beneficiarios
IV. Programación Presupuestal	3	El presupuesto mencionado en las Reglas de Operación se entregó satisfactoriamente, es necesario mencionar que no es competencia del área el manejo del presupuesto



V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	3	La población accedió a los servicios que brinda el programa de acuerdo a los requisitos establecidos en las Reglas de Operación
VI. Procedimientos de Instrumentación	3	Todos los procedimientos mencionados se realizaron en total apego a las Reglas de Operación.
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	3	Todos los procedimientos mencionados se realizaron en total apego a las Reglas de Operación.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	3	Se cumplió con el desempeño de los mecanismos con que el programa cuenta
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	3	Se cumplió y dio seguimiento a los Indicadores mencionados en Reglas de Operación.
X. Formas de Participación Social	3	La participación ciudadana se ejecutó como se había planteado en las Reglas de Operación
XI. Articulación con otros Programas Sociales	3	Aunque en las Reglas de Operación no se mencionaron las acciones en las que se complementa el programa con otros Programas Sociales, si existió articulación.

### **IV.3. Valoración de los Procesos del Programa Social.**

#### **Recursos Financieros**

Las Reglas de Operación indican que la programación presupuestal se estimó en un monto anual de \$770,000.00 (setecientos setenta 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 subprogramas o de las líneas de atención que existen en el Programa. 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 brindaron en las líneas de Atención del Programa.

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.4. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios.**

El objetivo de este apartado es determinar los avances y mecanismos que se implementaron en la elaboración, seguimiento y depuración del padrón de beneficiarios.

El Programa cuenta con padrón de beneficiarios, la conformación de dicho padrón se realiza cuando la población proporciona la información para el llenado de la Cédula de Beneficiario y cumplen con los criterios y requisitos de acceso; dichos padrones cumplen con lo establecido en el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal en el capítulo VI, artículo 56, 57, 58 y 59 de su Reglamento. Para el caso de la Delegación el padrón se integra en Excel a partir

de los formatos y/o fichas de ingreso y se publican en la Gaceta Oficial conforme a la Ley

El padrón de beneficiarios se conforma a partir del registro e incorporación al Programa de toda aquella persona que solicita y acepta recibir el apoyo a través de ubicación en alguno de los subprogramas como son:

1. Albergue Transitorio para Personas en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia “Albergue Benito Juárez”
- 2.-Centro de Día Benito Juárez para Niñas, Niños y Jóvenes en Situación de Calle o Riesgo.
- 3.-Hogar para Jóvenes en Proceso de Reinserción Social “Puente de Vida”
- 4.-Albergue Temporal de Invierno
- 5.-Albergue “Soluciones a Tu Vida”
- 6.-Albergue “Soluciones Mujeres BJ”

El proceso que se sigue es:

a) Localización de la(s) persona(s) habitando espacios públicos o recepción de la persona directamente en el Centro de Asistencia para Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia, “Albergue Soluciones Benito Juárez”.

b).Incorporación al Programa mediante:

- \* Entrevista en el Área de Trabajo Social
- \* Valoración (equipo interdisciplinario) dependiendo del Subprograma posible a incorporarse
- \* Llenado de cédula o registro de ingreso dependiendo del Subprograma
- \* Lectura y firma de lineamientos
- \* Integración de expediente

c) Registro en lista de asistencia

d) Registro en el padrón de beneficiarios

e). Envía el Padrón de Beneficiarios trimestralmente la Jefatura de Unidad Departamental de Niños y Jóvenes en Situación de Calle a la Subdirección de Albergues, quien revisa y envía a la Oficina de Información Pública para su publicación en el Portal correspondiente y anualmente a la Jefatura de Unidad Departamental de Programas Sociales para su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, previ6 conocimiento y autorización de la Dirección de Programas DIF y la Dirección General de Desarrollo Social

Cabe mencionar que los datos personales recabados en las entrevistas como en expedientes son tutelados y resguardados por el sistema de Protección de Datos Personales de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, de conformidad en lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y a la Ley de Protección de Datos Personales del Distrito Federal. Ahora bien, 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 renueva anualmente.

#### **IV.5. Mecanismos de Seguimiento de Indicadores.**

Para el caso de la valoración de la calidad se diseñaron tres encuestas a los beneficiarios del programa, que consto únicamente de 11 reactivos: en la primera, segunda y tercera encuesta se determinó de que subprograma pertenecen, conocer el medio por el cual conocen el Programa, en el siguiente apartado sirvió para conocer la calificación que las persona refieren sobre el servicio y sus preferencias, los apoyos que recuerdan haber recibido, en la siguiente apartado se preguntó sobre si han recibido algún maltrato por parte de algún servidor público en el Centro de Asistencia, y se dejo un espacio para recibir comentario, sugerencia o queja.

La encuesta se aplicó en tres momentos distintos, aplicación a una muestra al inicio del año, a otra muestra a mitad de año y una última muestra a finalizar el año. Se aplicó de manera anónima y considerando las características de la población atendida entre ellas que son en su mayoría personas con analfabetismo funcional, por lo que las preguntas son sencillas, tipografía fácil de visualizar y con suficiente espacio para escribir.

Las autoridades involucradas en el desarrollo del Programa contribuyeron con tareas específicas en la generación, captura y sistematización de información. Situación que se mejoró a partir de las observaciones de la evaluación 2012 y 2013.

#### **Cuadro IV.1 Participación de Autoridades en el Seguimiento de Indicadores**

<b>Autoridad responsable</b>	<b>Información para la generación de indicadores</b>	<b>Indicador generado</b>
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

#### IV.6. Avances en las Recomendaciones de la Evaluación Interna 2014

Plazo	Recomendación o Sugerencia	Etapa de Incidencia en el Programa				Situación al Primer Semestre 2015			Justificación
		Diseño	Operación	Control	Evaluación	En Proceso	No iniciada	Desechada	
Corto plazo	Capacitación del personal en la atención de situaciones de emergencia y crisis emocionales de los usuarios	xxxxxx x				xxxx			Ya se inició la capacitación al personal en temas de situaciones de emergencia a través de cursos delegacionales.
	Capacitación y sensibilización al personal en la atención al usuario en el marco de los Derechos Humanos	xxxxxx x				xxxx			El personal ya se capacito en materia de Derechos Humanos, sin embargo falta capacitación en el tema de Población en Situación de Calle.
Mediano plazo	Agilizar el procedimiento de canalización mejorando los enlaces interinstitucionales	xxxxxx x				xxxxxx x			El Programa realiza enlaces interinstitucionales continuos
	Dar seguimiento a las líneas de acción del PDHDF que no se han realizado	xxxxxx x					xxxxxx x		No se ha iniciado aun esta recomendación ya que implica el trabajo en coordinación con otras instancias y no se ha realizado la misma..
Largo plazo	Eficiar el seguimiento a la población que se reinserta a la comunidad	xxxxxx x							Debido a la falta de recurso humano aún no se ha trabajado en esta recomendación.

#### V. Evaluación de Resultados y Satisfacción.

##### V.1. Principales Resultados del Programa.

El género que predomina en el Padrón de beneficiarios atendidos es masculino, con un 66%. El 31% son mujeres. El resto no contestó la pregunta.

El 87% de los vecinos que solicitaron alguna atención vía demanda ciudadana refiere haber sido atendido.

En relación a la atención que se les dió al llegar al Programa, el 51% refiere el trato como excelente, el 41% como buena atención, el 5% como regular.

Las demandas recibidas para atención de población en situación de calle por parte de vecinos se atendieron en un 100%

Los recorridos realizados por las 56 colonias de la demarcación quedaron por abajo de la programación propuesta para el año 2014, quedando en un 60% la tasa de cumplimiento.

El número de beneficiarios atendidos fue de 910, por lo que se cumplió al 82.7% la meta física.

Número de personas reinsertadas positivamente en la comunidad y/o familia: 53

Indicadores de cumplimiento:

- En la calidad a la atención de la demanda ciudadana: 90 % de los vecinos que solicitaron alguna atención, vía telefónica, mediante escrito a CESAC, o Redes Sociales refiere haber sido atendido. En relación a los objetivos e indicadores planteados en la Matriz de Marco Lógico se tiene:

	<b>OBJETIVOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>REGISTRO</b>
FIN	Contribuir a la inclusión social de la población en situación de calle que se encuentra o transita en la Delegación Benito Juárez brindándole apoyos y herramientas necesarias	1.-Número de personas ingresadas entre el número de personas estimadas que habitan en calle en la demarcación.	910/1100
PROPÓSITO	La población en situación de calle dentro de la delegación mejora su salud, educación, vida laboral y desarrollo personal a través del acercamiento a oportunidades.	1. Valorar la percepción de la población en relación a cómo mejoró su calidad de vida al ingresar al Centro a través de encuestas	Ya que es un indicador de calidad, no se realizó durante el ejercicio fiscal 2014, pero se implementará en el ejercicio fiscal 2015
COMPONENTES	Servicios asistenciales	Número de servicios asistenciales otorgados	111,341 servicios otorgados
	Atención médica	Número de atención médicas otorgada	257 atenciones médicas
	Servicios legales	Número de servicios legales otorgados	728 servicios legales
	Canalizaciones	Número de canalizaciones	169 canalizaciones

## V.2. Percepción de las personas Beneficiarias o Derechohabientes.

Resultados de Encuestas Aplicadas

A lo largo del ejercicio fiscal se realizaron tres encuestas a los beneficiados de los distintos subprogramas.

Número de encuestas aplicadas: 100

Meses de aplicación: Enero, Julio, Diciembre

De acuerdo a las preguntas los resultados fueron:

### 1. Género de la población encuestada

<b>Concepto</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	29%
Masculino	65%
Respuesta dudosa	1%
No contestó	5%
Total	100%

Se observa que el 65% de los encuestados son hombres, el 29% mujeres y el 6% de los encuestados no registró datos, con esto se deduce que la población mayoritaria del Centro de Asistencia Social son hombres y en relación a las encuestas aplicadas en el 2013 se observa un aumento en la población femenina.

2. Subprograma o línea de atención de los beneficiarios encuestados.

Concepto	Porcentaje
Albergue Benito Juárez	27%
Albergue Soluciones a tu Vida	21%
Albergue Temporal de Invierno	17%
Centro de día	11%
Hogar Puente de Vida	13%
Hogar Soluciones a tu Vida MujeresBJ	5%
Respuesta dudosa	3%
Sin dato	3%
Total	100%

De las encuestas aplicadas se obtuvo la siguiente información: mayormente, los encuestados pertenecieron al subprograma Albergue Benito Juárez (27%); el 21% perteneció al Albergue Soluciones a tu Vida; el 17% al Albergue Temporal de Invierno; el 11% al Centro de día; 13% al Hogar Puente de Vida, y el restante no registró dato, por lo que se deduce que durante la aplicación de las encuestas en las diferentes etapas hubo participación de los usuarios del subprograma Albergue Benito Juárez y Albergue Soluciones a tu Vida. Por su parte, en relación al Albergue Temporal de Invierno, es necesario mencionar que se aplicaron encuestas en la temporada de la instalación del mismo.

3. Como se enteró o llegó al Centro

Concepto	Porcentaje
Amigo (s)	28%
Autoridad	24%
Vecino	2%
Internet	7%
Periódico	5%
Volante	2%
Cartel	2%
Otro	21%
No sabe o no contestó	9%
Total	100%

Se preguntó a la población cual había sido el medio por el cual se habían enterado o llegado a algún subprograma, se obtuvo que principalmente se enteraron por medio de un amigo, por debajo de este se mencionó que se enteraron por medio de una autoridad, el 21% refirió otro medio entre ellos; demanda ciudadana, canalización, voluntad propia.

4. Como califican la atención

Concepto	Porcentaje
Buena	41%
Excelente	52%
Regular	5%
Respuesta dudosa	1%
Sin dato	1%
Total	100%

En relación a esta pregunta más del 50% de la población encuestada califico la atención brindada como excelente, más del 40% como buena, se interpreta que el servicio es catalogado mayormente entre excelente y bueno, sim embargo es importante seguir reforzando el trabajo para disminuir el porcentaje que menciona como regular.

5. Porcentaje de número de servicios recibidos por beneficiario.

Numero de servicios recibidos	Porcentaje
1 servicio	3%
2 servicios	2%
3 servicios	7%
4 servicios	21%
5 servicios	21%
6 servicios	10%
7 servicios	10%
8 servicios	8%

9 servicios	5%
10 servicios	3%
11 servicios	3%
12 servicios	7%

Se realizó un cruce de la información obtenida en relación a la pregunta de cuantos servicios Han recibido los beneficiarios encuestados, mayormente han recibido de 4 a 5 servicios, el 20% recibió de 6 a 7 servicios, el 8% menciona haber recibido 8 de los 12 servicios mencionados en la encuesta y el 7% refirió haber recibido todos los servicios; es importante mencionar que hay casos específicos de usuarios que no reciben servicio de dormitorio; como los que son beneficiarios del Centro de día ya que este subprograma no contempla ese servicio.

6. ¿Que mejoraría del Programa?

Concepto	Porcentaje
Instalaciones/Inmueble	13%
Trato	7%
Servicio de Alimentación	15%
Servicio de Regadera	7%
Tiempo de estancia	4%
Servicio de Trabajo Social	10%
Servicio de Psicología	3%
Actividades/Talleres	7%
Otros	15%
No sabe o no contestó	19%
Total	100%

En relación a esta pregunta, el porcentaje más alto de los encuestados no contestó o no mencionó tener alguna sugerencia para mejorar el programa, mientras que el 15% mencionó que mejoraría la comida; otro 15% proporcionó otras opciones como: unión entre compañeros, seguimiento a los casos, procedimientos para ingreso, asignación de usuarios de acuerdo a su perfil, medicamentos, etc. El resto de los encuestados se enfocó en mejora de las instalaciones, el servicio del personal de Trabajo Social, el trato y las actividades, por lo que es necesario reforzar acciones enfocadas a actividades culturales y talleres.

7. ¿Qué es lo que más le gusta del Programa?

Concepto	Porcentaje
Trato/Atención	55%
Instalaciones/Higiene de las Instalaciones	2%
Servicios de Alimentación	12%
Servicios de Dormitorio	4%
Servicio de Regadera	5%
No hay discriminación	2%
Otro	9%
Todo	13%
Total	100%

Más del 50% de la población encuesta refirió que lo que más le gusta del programa es el trato que le brinda el personal, el resto de la población menciona que lo que más le gusta son los servicios que ofrece el Centro, un porcentaje de la población menciona que lo que más le gusta es que no hay discriminación en el Centro.

8. ¿Que no te gusta del Programa?

Concepto	Porcentaje
Trato/Atención	9%
Instalaciones/Higiene de las Instalaciones	1%
Servicios	1%
Alimentación	4%
Horario	6%
Servicio de Regadera	4%
Lineamientos del Centro	3%
Tiempo de estancia	1%
Falta de espacio/demanda de usuarios	13%

No registro dato	57%
Total	100%

### 9. ¿Has recibido mal trato por parte de alguien del personal?

Concepto	Porcentaje
Si	8%
No	85%
No sabe o no contestó	7%
Total	100%

85% de los encuestados no refirió haber recibido mal trato, sin embargo es importante retomar y dar seguimiento al 8% que mencionó haber recibido mal trato y poner especial énfasis en el porcentaje que no contestó.

### 10. Comentarios

Concepto	Porcentaje
A favor	8%
No registró comentario	92%
Total	100%

Del total de los encuestados, 92% no registró comentarios y el 8% refirió comentarios a favor.

### 11. Sugerencia

Concepto	Porcentaje
Inmueble	2%
Trato	2%
Servicio de Alimentación	9%
Servicio de Regaderas	6%
Atención y Seguimiento a Usuarios (T.S., Psicología)	2%
Actividades /Talleres	1%
Otros	11%
No registro sugerencia	67%
Total	100%

Principalmente, las sugerencias referidas por los beneficiarios se enfocaron en el mantenimiento de las instalaciones, preparación y capacitación al personal, alimentos, y asignar espacios para esparcimiento.

### 12. Queja

Concepto	Porcentaje
Trato	7%
Servicio d Alimentación	1%
Otros	2%
Todo está bien	90%
Total	100%

En relación a las quejas el 90% de la población encuestada no menciono ninguna queja, el 3% se queja de servicios de alimentación y del mal comportamiento de compañeros; sim embargo el 7% menciono que el trato.

### V.3. FODA del Programa Social.

El análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas.

#### Cuadro V3.1 Análisis FODA

Factores Internos	Fortalezas	Debilidades
	1. El programa lleva a cabo su operación en apego a sus Reglas de Operación.	1. Mínimo número de Recursos Humanos para dar atención a personas en situaciones de riesgo sanitario.
	2. Existe una articulación con dependencias del gobierno del	2. Sin equipamiento para atender emergencias.

	Distrito Federal, asociaciones civiles, áreas delegacionales e instituciones privadas para coordinar apoyos en favor de la Población.	
	3. Se elabora, depura y da seguimiento al padrón de beneficiarios.	3. Falta de capacitación en el manejo y desarrollo de situaciones de riesgo hacia los beneficiarios.
	4. Lograr la reinserción de la población beneficiada.	4. Diversas funciones y actividades del personal que disminuye su rendimiento.
	5. Garantiza el ejercicio de los Derechos Humanos con lo cual se cumple con lo dispuesto en la Ley.	5. Falta de área específica dedicada a la explotación, seguimiento y depuración del padrón de beneficiarios.
	6. Ofrecer a la Población talleres preventivos en relación a adicciones, enfermedades, embarazos no deseados, etc.	
	7. La población beneficiada se encuentra satisfecha con la calidad de los servicios otorgados.	
	8. La apertura de subprogramas o líneas de atención en el Centro de Asistencia.	
<b>Factores externos</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
	1. Realizar evaluaciones internas para analizar sus resultados, avances y logros al programa.	1. Poca sensibilidad de la comunidad hacia este grupo social.
	2. Mejorar la infraestructura del Centro de Asistencia Social.	2. Dificultad que se presenta para brindar atención médica en hospitales del sector salud a la población.
	3. Establecer enlaces con instituciones que trabajan con población en situación de calle.	3. Desconocimiento de la ciudadanía al manejo del retiro de las personas en situación de calle.
	4. Asistir a capacitaciones promovidas por otras instancias que contribuyan a la actualización y mejora del trabajo.	4. Aumento en el narcomenudeo.
	5. Conocimiento de los vecinos de la demarcación de las acciones que realiza la delegación a favor de la población en situación de calle a través del programa.	5. Falta de oportunidades (educativas, laborales, culturales, deportivas) que afecta a la población objetivo.
	6. Disposición de apoyo por parte de vecinos de la demarcación.	6. Aumento de pobreza.
	7. Aumento de Voluntarios en el Programa.	7. Discriminación a la población

## VI. Conclusiones y Recomendaciones.

### VI.1. Conclusiones de la Evaluación Interna.

El programa registró el 82.7% de atención a población en situación de calle, de acuerdo a la meta programada y según se demuestra con el padrón de beneficiarios. Se recibe a toda la población, sin distinción de sexo, edad (los menores llegan con un tutor), preferencia sexual, color, etcétera. Y todos gozan de la oportunidad de recibir la ayuda de acuerdo a su perfil.

Si bien, no toda la población atendida cuenta con familia o los daños ocasionados por ésta son demasiado fuertes para pensar en una reinserción familiar y, algunos no es posible su reinserción por padecimientos físicos o mentales, si logran 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.

Los resultados de las encuestas mencionan que la atención brindada se califica como excelente a buena, lo que puede inferir



que tanto los servicios como las actividades de parte del personal a cargo van en el camino correcto, enfocados a brindar una mejor atención y contribuir a cambiar condiciones y estilos de vida. Las personas valoran como positivo la no discriminación dentro del Centro.

De acuerdo con la revisión de datos, es significativo el número de personas registradas en el Programa, (en al menos una de las líneas de atención), ya que la población estimada en el año 2014 en el Distrito Federal es de 9,307 según IASIS, y apoyadas por la Delegación Benito Juárez fue de 910 personas en ese año, lo que indica casi un 10% de cobertura de población potencial, aún cuando se conoce que la población en situación de calle suele, en su mayoría, ser flotante.

#### VI.2. Estrategias de Mejora.

En cuanto a su operación

- \* Capacitación del personal en la atención de situaciones de emergencia y crisis emocionales de los usuarios.
- \* Agilizar el procedimiento de canalización, mejorando los enlaces interinstitucionales.
- \* Capacitación y sensibilización al personal en la atención al usuario en el marco de los Derechos Humanos (capítulo 26 del PDHDF).
- \* Dar seguimiento a las líneas de acción del PDHDF que no se han realizado.
- \* Fortalecer las actividades recreativas, culturales, deportivas y de capacitación ocupacional que permita cambiar la percepción y deseo de mejorar calidad de vida.

En cuanto a su resultado

- \* Mejorar el proceso de reinserción social y/o familiar
- \* Ampliar la infraestructura que permita mayor capacidad de beneficiarios.
- \* Incrementar el recurso humano que facilite la atención de acuerdo al perfil de la población y sin duplicidad de funciones.
- \* Eficientar el seguimiento a la población que se reinserta a la comunidad

#### VI.3. Cronograma de Instrumentación.

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. Conforme al siguiente cronograma:

**Cuadro: 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	CESAC
2	Genera base de datos de solicitantes	Mensual Enero-Diciembre	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	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	Subdirección de Albergues y JUD de Apoyo a Niños en Situación de Calle
5	Realiza primer reporte de la entrega en tiempo y forma de los apoyos otorgados a beneficiarios	Mensual Enero-Diciembre	Subdirección de Albergues y JUD de Apoyo a Niños en Situación de Calle
6	Información de quejas y/o inconformidades del Programa	Continuo Enero-Diciembre	CESAC
7	Reporte al seguimiento de las quejas y/o inconformidades del Programa	Continuo Enero-Diciembre	Subdirección de Albergues y JUD de Apoyo a Niños en Situación de Calle
8	Información de quejas y/o inconformidades del Programa	Continuo Enero-Diciembre	CESAC

## **VII. Referencias Documentales.**

Bases de datos del Programa “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia”, 2014.  
Censo General de Población y Vivienda (2010), Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), México.  
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.  
Documento de Trabajo: Padrón de beneficiarios del Programa Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia, 2014.  
Ley de Asistencia e Integración Social para el Distrito Federal. Gaceta Oficial del Distrito Federal, del 16 de marzo del 2000.  
Ley General de Desarrollo Social para el Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 23 de Mayo del 2000.  
Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación. Diario Oficial de la Federación 11 de junio de 2014.  
Primera, Segunda y Tercer Encuestas de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2014). Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018  
Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015  
Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal  
Reglas de Operación del Programa “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia” a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez. (2014), publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal número 1788 del 30 de enero de 2014  
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. Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, número 1895 de fecha 8 de julio de 2014.  
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.  
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 2013.  
Situación de los Derechos Humanos de las Poblaciones Callejeras en el Distrito Federal 2012-2013. Informe Especial, Comisión de Derechos Humanos del D.F., 2014.

## **TRANSITORIO**

**Único.-** Publíquese en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

Ciudad de México, Distrito Federal, a los veintitrés días del mes de junio del año dos mil quince.

---

**LAURA ALEJANDRA ÁLVAREZ SOTO**  
**Directora General de Desarrollo Social en Benito Juárez.**