



EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA SOCIAL “TENGAMOS CALIDAD DE VIDA” 2014

I.- INTRODUCCIÓN:

El programa “**TenGAMos Calidad de Vida**” tiene como propósito otorgar ayudas a personas con discapacidad motora y auditiva de escasos recursos económicos, que por falta de empleo, o porque su discapacidad les impide mejor su calidad de vida, solicitan ayuda para poder cubrir sus necesidades básicas.

El área encargada de la operación del programa es la Dirección General de Desarrollo Social, a través de la Subdirección de Servicios Médicos, mediante la cual se otorgan los apoyos de acuerdo a la meta establecida y al monto autorizado para este programa, en apego a las Reglas de Operación del Programa Social “**TenGAMos Calidad de Vida**” 2014, publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el día 30 de Enero de 2014.

El principal propósito de la evaluación es detectar las deficiencias encontradas en el programa y resolverlas para mejorar la operación de éste para beneficio de la sociedad.

Anteriormente se realizó la Evaluación Interna 2014 del Programa “**TenGAMos Calidad de Vida**” 2013, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, Número 2012 de fecha 22 de Diciembre de 2014.

II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015.

II.1.- Descripción del Objeto de Evaluación.

Este Programa inicio en el año 2011 sin la asignación de un nombre, posteriormente en el año 2012 tomo el nombre de “**TenGAMos Calidad de Vida**”.

Objetivo general:

Aminorar los padecimientos de las personas con discapacidad de la Delegación Gustavo A. Madero mediante la entrega de apoyos, que les permitan integrarse al ámbito social y laboral y de esta forma contribuir a su economía familiar.

Objetivo específico:

Facilitar la obtención de los artículos requeridos por las personas con discapacidad de escasos recursos económicos y con domicilio dentro de la demarcación territorial, a través del otorgamiento de aparatos auditivos, sillas de ruedas, andaderas, bastones, muletas, entre otros, según sea el caso.

La meta establecida para este programa fue de 300 personas con discapacidad a quienes se les otorgaron diversos apoyos como son: aparatos auditivos, sillas de ruedas, andaderas, bastones, muletas, entre otros durante el año 2014.

La Subdirección de Servicios Médicos, es el área encargada de llevar a cabo la operación del Programa, operando a partir de la fecha de publicación de la Convocatoria en el Portal de internet de la Delegación Gustavo A. Madero, así como en dos medios impresos de amplia circulación, iniciando el 24 de Marzo de 2014 al 28 de Noviembre de 2014, durante este período se otorgaron 697 apoyos en especie, superando la meta establecida de 300 apoyos.

II. 2.- Área Encargada de la Evaluación

La Subdirección de Servicios Médicos de la Dirección General de Desarrollo Social, encargada de llevar a cabo la evaluación interna anual al Programa, con el fin de medir los resultados obtenidos y progresivamente alcanzar mejores resultados.

Puesto	Genero	Edad	Formación Profesional	Funciones	Experiencia en M & E (1)	Experiencia en M & E (2)
Enlace “ B “	Masculino	53	Licenciatura	Operación del Programa, así	1 año	Participación en ambas

II.4.- FUENTES DE INFORMACIÓN

Ley de Desarrollo Social del D.F.

Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013- 2018.

Programa de Desarrollo Delegacional 2012- 2015.

Lineamientos para la Evaluación Interna 2014 de los Programas Sociales del Distrito Federal operados en 2013.

Evaluación Interna 2014 del Programa “TenGAMos Calidad de Vida” 2013.

Reglas de operación del programa social “TenGAMos Calidad de Vida” 2014, de la Delegación Gustavo A Madero, publicadas en la gaceta oficial del D.F. de fecha 30 de enero de 2014.

Lineamientos para la Evaluación Interna 2015 de los Programas Sociales del Distrito Federal operados en 2014.

Matriz de Indicadores del programa.

Base de Datos.

Padrón de Beneficiarios.

III.- EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA

III.1.- CONSISTENCIA NORMATIVA Y ALINEACIÓN CON LA POLÍTICA SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL.

Apartado	Nivel de cumplimiento	Justificación
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Satisfactorio	Aéreas responsables del Programa.
II. Objetivos y Alcances	Satisfactorio	Identifica el tipo de Programa Social que se esta ejecutando y describe la problemática que busca resolver el Programa.
III. Metas Físicas	Satisfactorio	De acuerdo al Presupuesto asignado.
IV. Programación Presupuestal	Satisfactorio	Suficiente para cumplir con las metas programadas.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Satisfactorio	Requisitos y formas de acceso al Programa Social.
VI. Procedimientos de Instrumentación	Satisfactorio	Difusión y proceso de operación del Programa para llevarlo a cabo.
VIII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	Satisfactorio	La ciudadanía tiene el derecho de interponer queja o inconformidad.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	Satisfactorio	El área responsable del Programa recibirá solicitudes de inconformidad y quejas, quien tendrá disponibles para consulta los requisitos, derechos, obligaciones y el procedimiento para que los beneficiarios puedan acceder al Programa y en caso de omisión puedan exigir su cumplimiento.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Satisfactorio	Miden los resultados el porcentaje de cumplimiento del programa.
X. Formas de Participación Social	Satisfactorio	Necesarias para la elaboración del programa.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Satisfactorio	Programas vinculados que impulsan el bienestar social.

Alineación del Programa con la Política Social del D.F

	CONTRIBUCION DE DERECHOS SOCIALES Y HUMANOS
I UNIVERSALIDAD: La política de desarrollo social está destinada para todos los habitantes de la ciudad y tiene por propósito el acceso de todos y todas al ejercicio de los derechos sociales, al uso y disfrute de los bienes urbanos y a una creciente calidad de vida para el conjunto de los habitantes;	El Programa “TenGAMos Calidad de Vida”, cumplió el propósito dándoles acceso al programa a los habitantes de la demarcación.
II. IGUALDAD: Constituye el objetivo principal del desarrollo social y se expresa en la mejora continua de la distribución de la riqueza, el ingreso y la propiedad, en el acceso al conjunto de los bienes públicos y al abatimiento de las grandes diferencias entre personas, familias, grupos sociales y ámbitos territoriales;	El Programa “TenGAMos Calidad de Vida” se distribuyó a los habitantes de esta demarcación los aparatos auditivos, sillas de ruedas, andaderas, bastones, muletas, entre otros, según sea el caso, en apego al presupuesto y a la necesidad requerida por cada solicitante.
III. EQUIDAD DE GÉNERO: La plena igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres, la eliminación de toda forma de desigualdad, exclusión o subordinación basada en los roles de género y una nueva relación de convivencia social entre mujeres y hombres desprovista de relaciones de dominación, estigmatización, y sexismo;	El Programa “TenGAMos Calidad de Vida” que llevo a cabo la Dirección General de Desarrollo Social, dio oportunidad a todos los habitantes sin ningún tipo de discriminación, por lo tanto cumplió con equidad y género.
IV. EQUIDAD SOCIAL: Superación de toda forma de desigualdad, exclusión o subordinación social basada en roles de género, edad, características físicas, pertenencia étnica, preferencia sexual, origen nacional, práctica religiosa o cualquier otra;	Incluyo a los habitantes de esta demarcación, respetando su pertenencia étnica, credos, preferencias sexuales, características físicas, con el propósito de beneficiar a la sociedad de bajos recursos económicos.
V. JUSTICIA DISTRIBUTIVA: Obligación de la autoridad a aplicar de manera equitativa los programas sociales, priorizando las necesidades de los grupos en condiciones de pobreza, exclusión y desigualdad social	El Programa “TenGAMos Calidad de Vida”, otorgó aparatos auditivos, sillas de ruedas, andaderas, bastones, muletas, entre otros, según sea el caso, dándoles prioridad a las personas más vulnerables de la demarcación, aplicando un estudio socioeconómico.
VI. DIVERSIDAD: Reconocimiento de la condición pluricultural del Distrito Federal y de la extraordinaria diversidad social de la ciudad que presupone el reto de construir la igualdad social en el marco de la diferencia de sexos, cultural, de edades, de capacidades, de ámbitos territoriales, de formas de organización y participación ciudadana, de preferencias y de necesidades;	El Programa “TenGAMos Calidad de Vida”, dio acceso al Programa a los habitantes de la demarcación sin ningún tipo de desigualdad social.
VII. INTEGRALIDAD: Articulación y complementariedad entre cada una de las políticas y programas sociales para el logro de una planeación y ejecución multidimensional que atiendan el conjunto de derechos y necesidades de los ciudadanos;	El Programa “TenGAMos Calidad de Vida”, se encuentra articulado con los programas “Grupos Vulnerables”, “Gam Ve por Ti” y “Ayudas Especiales GAM”, implementados e impulsados al bienestar social.
VIII. TERRITORIALIDAD: Planeación y ejecución de la política social desde un enfoque socio-especial en el que en el ámbito territorial confluyen, se articulan y complementan las diferentes políticas y programas y donde se	El Programa “TenGAMos Calidad de Vida” se planea y articula con otros programas de la Delegación de acuerdo a las necesidades de los habitantes de la demarcación.

incorpora la gestión del territorio como componente del Desarrollo Social y de la articulación de este con las políticas de Desarrollo Urbano;	
IX. EXIBILIDAD.- Derecho de los habitantes a que, a través de un conjunto de normas y procedimientos, los derechos sociales sean progresivamente exigibles, en el marco de las diferentes políticas y programas y de la disposición presupuestal con que se cuente;	El Programa “TenGAMos Calidad de Vida”.- Las personas que acceden al programa tienen el derecho de exigir siempre y cuando cumplan con lo requerido para llevar a cabo dicho programa.
X. PARTICIPACIÓN: Derecho de las personas, comunidades y organizaciones para participaren el diseño, seguimiento, aplicación y evaluación de los programas sociales, en el ámbito de los órganos y procedimientos establecidos para ello;	La planeación el diseño, la instrumentación, el seguimiento, el control y la evaluación del programa, son revisadas por diversas organizaciones civiles, sociales, culturales, educativas, empresariales, entre otras, a través del Consejo de Desarrollo Social de la Delegación Gustavo A. Madero.
XI. TRANSPARENCIA: La información surgida en todas las etapas del ciclo de las políticas de desarrollo social será pública con las salvedades que establece la normatividad en materia de acceso a la información y con pleno respeto a la privacidad de los datos personales y a la prohibición del uso político-partidista, confesional o comercial de la información;	La forma de acceso del programa social es pública y podrá ser consultada en el portal de Internet, en el Módulo de Información Pública, así como en la Subdirección de Servicios Médicos, que es el área responsable del programa. Este programa da cumplimiento al art. 38 de la Ley de Desarrollo Social del D.F.
XII. EFECTIVIDAD: Obligación de la autoridad de ejecutar los programas sociales de manera austera, con el menor costo administrativo, la mayor celeridad, los mejores resultados e impacto, y con una actitud republicana de vocación de servicio, respeto y reconocimiento De los derechos que profundice el proceso de construcción de ciudadanía de todos los habitantes.	El Programa “TenGAMos Calidad de Vida”, se lleva a cabo de manera austera, con los recursos administrativos mínimos, siempre enfocada al bienestar de los habitantes de la demarcación, el cual tiene un impacto de respeto y reconocimiento de la sociedad beneficiada.

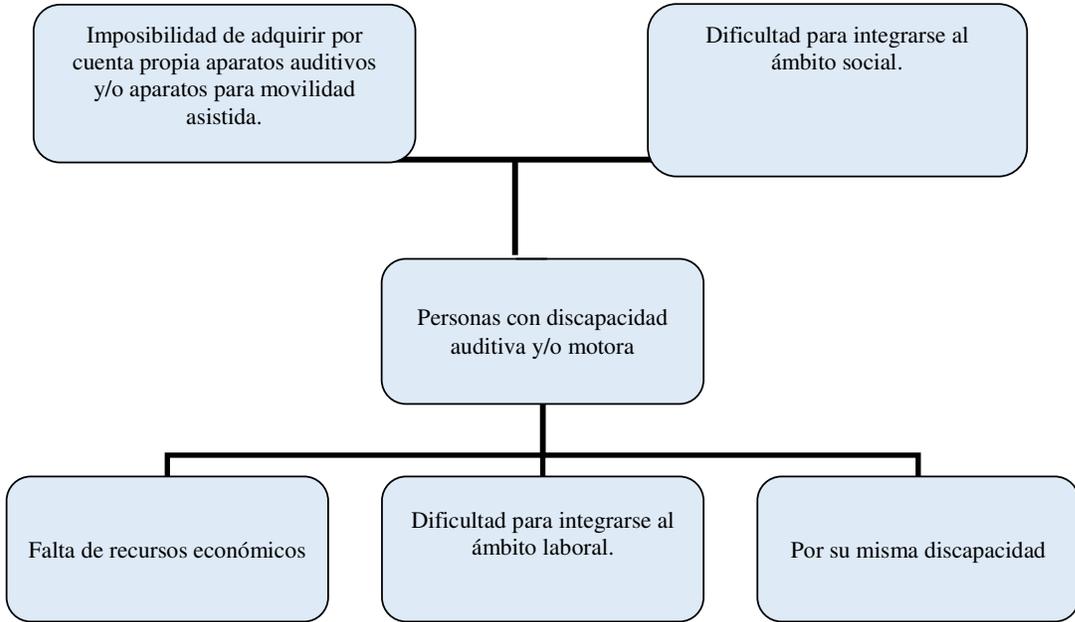
Derechos Sociales que se contribuye a garantizar a través del Programa Social

Derecho Social	Contribución del Programa
Derecho a un empleo y a un salario digno	Al entregar los apoyos a las personas con discapacidad se logra que las personas puedan tener acceso a un empleo digno, así como a un salario decoroso.
Derecho a un nivel de vida adecuado	Una de las contribuciones del Programa es el que las personas con discapacidad tengan una mejor calidad de vida al recibir los apoyos.
Derecho a la Educación	Las personas con discapacidad al recibir los apoyos que otorga el programa se pueden incorporar de mejor manera a una educación de calidad.

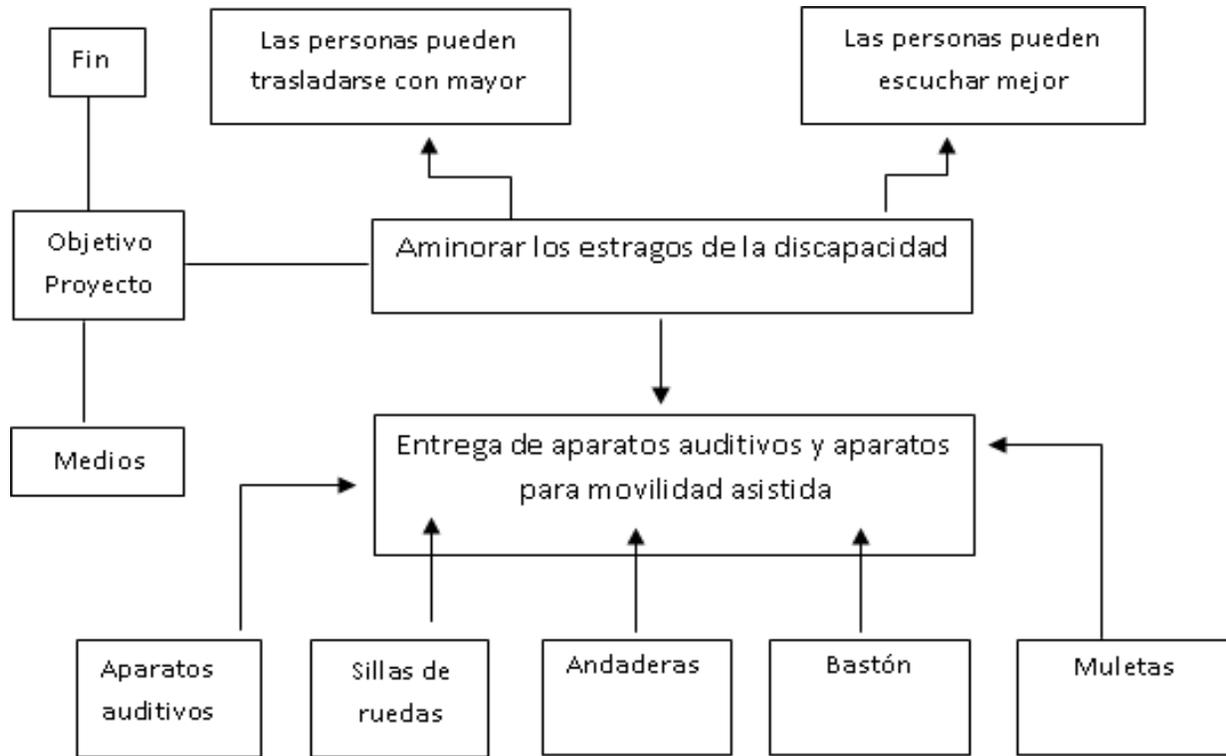
Delegación Gustavo A. Madero: “TenGAMos Calidad de Vida” y sus vinculación con el Programa de Desarrollo Delegacional 2012-2015 y el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018

Programa Social	Programa General Delegacional 2012-2015	Programa General del Distrito Federal 2013-2018
<p>TenGAMos Calidad de Vida</p> <p>Aminorar los padecimientos de las personas con discapacidad de la Delegación Gustavo A. Madero, mediante la entrega de apoyos que les permitan integrarse al ámbito social y laboral y de esta forma contribuir a su economía familiar</p>	<p>Eje 2. Desarrollo Social y Humano.</p> <p>Programas sociales para grupos vulnerables</p> <p>Fortalecimiento a la cultura, el deporte y la recreación</p> <p>Promoción de la equidad de género</p>	<p>Eje 1. Equidad e inclusión Social para el Desarrollo Humano.</p> <p>Discriminación y Derechos Humanos</p> <p>Salud.</p> <p>Educación.</p> <p>Cultura.</p> <p>Violencia.</p> <p>Alimentación.</p> <p>Empleo con Equidad.</p>

III.2.- Árbol del Problema



III.3.- Árbol de Objetivos y de Acciones



III.4.- Resumen Narrativo

NIVEL	OBJETIVO
FIN	Otorgar apoyos a personas con discapacidad motora y auditiva de escasos recursos económicos, que habitan en la Delegación Gustavo A. Madero.
PROPOSITO	Facilitar la obtención de los artículos necesitados por las personas con discapacidad de escasos recursos económicos y con domicilio dentro de la demarcación territorial, a través del otorgamiento de aparatos auditivos, sillas de ruedas, andaderas, bastones, muletas, entre otros, según sea el caso.
COMPONENTES	Apoyos entregados a la comunidad de menos recursos económicos, que cumple con los requisitos.
ACTIVIDADES	Recepción de solicitudes y autorización de la entrega del apoyo a las personas que cumplan con los requisitos. Entrega de apoyos a los beneficiarios.

III.5.- Matriz de Indicadores del Programa Social

La Subdirección de Servicios Médicos llevará a cabo una evaluación interna anual del Programa, con el fin de medir los resultados obtenidos y progresivamente alcanzar mejores resultados.

Los indicadores de evaluación utilizados para este Programa serán:

Número total de beneficiarios / Número total de solicitudes recibidas X 100

Número de ayudas en especie entregadas / Número de ayudas en especie programadas X 100

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Unidad Responsable de la Medición
Fin	Otorgar apoyos a personas con discapacidad motora y auditiva de escasos recursos económicos, que habitan en la Delegación Gustavo A. Madero	Número total de beneficiarios / Número total de solicitudes recibidas X 100	Número de ayudas en especie entregadas / Número de ayudas en especie programadas X 100	Eficacia	Personas	Base de datos y Padrón de Beneficiarios del Programa, Social "TenGAMos Calidad de Vida"	Dirección de Servicios Médicos y Equidad Social y la Subdirección de Servicios Médicos
Propósito	Facilitar la obtención de los artículos necesitados por las personas con discapacidad de escasos recursos económicos y con domicilio dentro de la demarcación territorial, a través del otorgamiento de aparatos auditivos, sillas de ruedas, andaderas, bastones, muletas, entre otros, según sea el caso.	Número total de beneficiarios / Número total de solicitudes recibidas X 100	Número de ayudas en especie entregadas / Número de ayudas en especie programadas X 100	Eficacia	Personas	Base de datos y Padrón de Beneficiarios del Programa, Social "TenGAMos Calidad de Vida", e informes	Dirección de Servicios Médicos y Equidad Social y la Subdirección de Servicios Médicos
Componentes	Apoyos entregados a la comunidad de menos recursos económicos, que cumple con los requisitos.	Número total de beneficiarios / Número total de solicitudes recibidas X 100	Número de ayudas en especie entregadas / Número de ayudas en especie programadas X 100	Eficacia	Personas	Base de datos y Padrón de Beneficiarios del Programa, Social "TenGAMos Calidad de Vida", e informes	Dirección de Servicios Médicos y Equidad Social y la Subdirección de Servicios Médicos
Actividades	Recepción de solicitudes y autorización de la entrega del apoyo a las personas que cumplan con los requisitos.	Número total de beneficiarios / Número total de solicitudes recibidas	Número de ayudas en especie entregadas / Número de ayudas en especie programadas	Eficacia	Personas	Base de datos y Padrón de Beneficiarios del Programa, Social "TenGAMos	Dirección de Servicios Médicos y Equidad Social y la Subdirección de Servicios Médicos

		X 100	as X 100			Calidad de Vida”, e informes	
	Entrega de apoyos a los beneficiarios	Número total de beneficiarios / Número total de solicitudes recibidas X 100	Número de ayudas en especie entregadas / Número de ayudas en especie programadas X 100	Eficacia	Personas	Base de datos y Padrón de Beneficiarios del Programa, Social “TenGAMos Calidad de Vida”, e informes	Dirección de Servicios Médicos y Equidad Social y la Subdirección de Servicios Médicos

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

En la Delegación Gustavo A. Madero existen grupos vulnerables, de los cuales las personas con discapacidad son uno de los más necesitados. Existen personas con discapacidad motora y auditiva, que por falta de recursos económicos, falta de empleo, o de su misma discapacidad, no les es posible mejorar su calidad de vida. Por lo que se ven obligados para solicitar ayuda y así poder cubrir sus necesidades. Es por esto que se crea el Programa “**TenGAMos Calidad de Vida**”

Mediante el desarrollo del Procedimiento y la ejecución del Programa Social “**TenGAMos Calidad de Vida**”, basado en las Reglas de Operación y la entrega de apoyos a beneficiarios, coadyuva en la solución del Problema.

A través del otorgamiento de apoyos a beneficiarios, se da solución a la problemática que presenta la población con discapacidad de la Delegación Gustavo A. Madero.

Los objetivos, estrategias y metas del Programa son coherentes, para llevar a cabo la realización del programa en cada una de sus etapas.

Las actividades que se desarrollan en la ejecución del Programa son las necesarias para producir el componente, mismos que son suficientes para lograr el propósito del programa.

III.7.- Análisis de Involucrados del Programa

Las personas con discapacidad auditiva y motora son de gran importancia ya que sin ellos el Programa Social no tendría razón de ser, por lo tanto el Programa Social cobra una gran relevancia ya que al entregar los apoyos a las personas beneficiarias mejoran en mucho su calidad de vida.

Beneficiarios Directos	Personas con discapacidad en situación de vulnerabilidad de la Delegación Gustavo A. Madero que no tengan solvencia económica, y que requieran mejorar sus condiciones de vida.
Beneficiarios Indirectos	Son las familias de las personas beneficiadas que también se benefician de estos apoyos viviendo una mejora en su calidad de vida

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

Programa Social.	Quien lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
“ Grupos Vulnerables ”	Dirección General de Desarrollo Social, la Dirección de Servicios	Disminuir los índices de desigualdad entre los habitantes de la Delegación Gustavo A. Madero	Adultos Mayores de 60 a 67 años de edad, las Personas con	Ayuda económica	Impulsan el bienestar social	Contribuir a mejorar el nivel de bienestar y la calidad de vida de los maderenses.

	Médicos y Equidad Social y la Jefatura de la Unidad Departamental de Promoción Social y Grupos Vulnerables.		Discapacidad y las Madres Solas con hijos de entre 0 y 4 años de edad, todos en condiciones de pobreza y marginación.			
“GAM Ve por Ti”	Dirección General de Desarrollo Social, la Dirección de Servicios Médicos y Equidad Social y la Subdirección de Servicios Médicos.	Contribuir a mejorar los niveles de salud entre niñas, niños y Adultos Mayores maderenses de escasos recursos económicos.	Niñas, niños y Adultos Mayores, con problemas de agudeza visual.	Ayuda en especie.	Impulsan el bienestar social	Apoyar a aquellas personas que necesiten lentes graduados y con dicha medida impulsar una mejor salud en esta Delegación.
Ayudas Especiales GAM	Dirección General de Desarrollo Social a través de la Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social	Contribuir a la economía familiar de la población más vulnerable de la Delegación Gustavo A. Madero.	Población más vulnerable	Ayudas económicas	Impulsan el bienestar social	Contribuir a mejorar el nivel de bienestar y la calidad de vida de los maderenses.

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

Se tiene el compromiso de lograr mayores niveles de salud con equidad en la población maderense en condiciones de marginación, pero sobre todo en aquellos sectores que conforman los grupos vulnerables, como son las personas con discapacidad. Es una obligación de este Gobierno conseguir altos niveles de satisfacción y bienestar entre esta población.

Matriz de efectos y plazos.

Efectos / Plazos	En el problema o derecho social atendido	Sociales y Culturales	Económicos	Políticos
Corto Plazo	Con la entrega de ayudas en especie se pretende en corto plazo aminorar la problemática de las	Igualdad de género para la atención a personas con	Otorgar apoyos a personas con discapacidad como aparatos	Que organizaciones públicas y privadas,

	personas con discapacidad de esta demarcación.	discapacidad	auditivos, sillas de ruedas, andaderas, bastones y muletas	participen en la difusión de dicho programa
Mediano Plazo	Se pretende con entregas de ayudas en especie programadas durante el ejercicio del programa, cumplir paulatinamente con las metas establecidas.	Una mayor difusión del programa social	Aumentando las metas físicas gradualmente y así poder ayudar a más personas con discapacidad.	Que la Delegación Gustavo A. Madero incremente el monto presupuestal
Largo Plazo	Se pretende con listas de espera de solicitudes de ayudas en especie no entregadas en tiempo, el poder solventarlas en el siguiente ejercicio del programa.	Llegar a toda la población objetivo	Dar un mayor alcance al Programa Social y poder abarcar mayores beneficios	Que la Delegación Gustavo A. Madero incremente el monto presupuestal

IV.- EVALUACIÓN DE COBERTURA Y OPERACIÓN

IV.1.- Cobertura del Programa Social

La Delegación Gustavo A. Madero cuenta con una población potencial de 1'185,772 habitantes de los cuales 36,266 es la población objetivo, siendo 29,561 personas las que tienen una discapacidad para caminar o moverse equivalente al 2.49 % de la población total y 6,705 personas con una discapacidad auditiva equivalente al 0.56 % de la población total, esta población con discapacidad abarca desde niños pequeños hasta adultos mayores, hombres y mujeres, todos de escasos recursos, los cuales requieren apoyos desde sillas de ruedas, andaderas, bastones, muletas y aparatos auditivos.

Los Beneficiarios que fueron atendidos por el Programa “**TenGAMos Calidad de Vida**” 2014, fueron 697 personas que se les dieron apoyos como; Sillas de ruedas, Aparatos auditivos, Andaderas, Bastones y Muletas.

La población atendida por el Programa va en aumento gradualmente, esto debido a la difusión que se le ha dado al mismo. Por lo tanto se está captando más población con problemas de discapacidad, o sea población objetivo, esto se está logrando ya que se esta destinando mayor presupuesto para atender dicha problemática.

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

Apartado	Nivel de cumplimiento	Justificación
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Satisfactorio	Aéreas responsables del Programa.
II. Objetivos y Alcances	Satisfactorio	Identifica el tipo de Programa Social que se esta ejecutando y describe la problemática que busca resolver el Programa.
III. Metas Físicas	Satisfactorio	De acuerdo al Presupuesto asignado.
IV. Programación Presupuestal	Satisfactorio	Suficiente para cumplir con las metas programadas.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Satisfactorio	Requisitos y formas de acceso al Programa Social.
VI. Procedimientos de Instrumentación	Satisfactorio	Difusión y proceso de operación del Programa para llevarlo a cabo.
VIII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	Satisfactorio	La ciudadanía tiene el derecho de interponer queja o inconformidad.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	Satisfactorio	El área responsable del Programa

		recibirá solicitudes de inconformidad y quejas, quien tendrá disponibles para consulta los requisitos, derechos, obligaciones y el procedimiento para que los beneficiarios puedan acceder al Programa y en caso de omisión puedan exigir su cumplimiento.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Satisfactorio	Miden los resultados el porcentaje de cumplimiento del programa.
X. Formas de Participación Social	Satisfactorio	Necesarias para la elaboración del programa.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Satisfactorio	Programas vinculados que impulsan el bienestar social.

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

Recursos Humanos empleados para la realización del Programa. La Dirección General de Desarrollo Social, la Subdirección de Servicios Médicos, así como personal operativo.

Principales Procesos de Operación del Programa Social “TenGAMos Calidad de Vida” 2014.

Para su ejecución la Jefatura Delegacional en Gustavo A. Madero, realiza la Convocatoria Pública para el Programa “TenGAMos Calidad de Vida”, esta se publica en el portal de internet de la Delegación.

La Subdirección de Servicios Médicos es la encargada de recibir y revisar la documentación que entrego el solicitante, asimismo realiza un estudio socioeconómico para determinar si procede la ayuda o no.

Si no procede la ayuda, se incluye al solicitante en lista de espera, en caso de que si proceda la ayuda, la Subdirección de Servicios Médicos le notifica al solicitante para que se presente en dicha Subdirección a recibir su apoyo. Se le hace la entrega del beneficio al solicitante el cual recibe la ayuda y firma el vale de entrega.

La Subdirección de Servicios Médicos integra el vale de entrega al expediente del solicitante y archiva, una vez que se otorga el apoyo se da de alta en el Padrón de Beneficiarios

Una vez finalizado el Programa “**TenGAMos Calidad de Vida**” se llegó a la conclusión de que los procesos y apoyos son los correctos ya que se llegó a la población objetivo, y se sobrepasó la meta física establecida en las Reglas de Operación.

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

Los procesos existentes para el procesamiento de la información de los beneficiarios se realizan mediante la incorporación de los datos de los beneficiarios en el “Padrón de Beneficiarios” del Programa “**TenGAMos Calidad de Vida**”.

Una vez concluida la operación del Programa “**TenGAMos Calidad de Vida**”, se revisa el Padrón de beneficiarios. Una vez que se otorga el apoyo se da de alta al beneficiario en el Padrón de Beneficiarios, se verifica los datos del beneficiario con los de la Base de Datos, si estos no concuerdan se dará de baja el registro que se encuentra en la Base, se corroboran los datos del beneficiario con los datos plasmados en la Base de Datos, en caso de encontrar discrepancia alguna, se hace la modificación pertinente.

El área encargada es la Subdirección de Servicios Médicos la cual lleva a cabo la sistematización, depuración y actualización del Programa Social.

IV.5.- Mecanismos de Seguimiento de Indicadores

Para el seguimiento de Indicadores del Programa Social se realizan fichas trimestrales de avances, reportes de entregas de apoyos, así como la observación constante de la base de datos.

V.- EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y SATISFACCIÓN

V.1.- Principales Resultados del Programa

Factores Internos y Externos que Condicionaron el logro de los Resultados

Internos

El personal involucrado en el desarrollo el programa se apegó a las Reglas de Operación del Programa “TenGAMos Calidad de Vida” y al presupuesto asignado para tal fin.

Externos

El programa cuenta con un alto impacto entre las personas beneficiadas por el Programa “TenGAMos Calidad de Vida”.

Indicadores de la Matriz

NOMBRE Y DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FORMULA DEL CALCULO	% ANUAL
Entrega de aparatos auditivos, sillas de ruedas, andaderas, bastones, muletas, entre otros: Porcentaje de personas que recibieron el apoyo, respecto a personas que se tenían programadas.	Personas	Personas que recibieron apoyos / Personas estimadas para recibir apoyos x 100	232.33%
Entrega de aparatos auditivos, sillas de ruedas, andaderas, bastones, muletas, entre otros, personas: Porcentaje de personas que recibieron el apoyo, respecto a personas que solicitaron ayuda.	Personas	Personas que recibieron apoyos / Personas que solicitaron apoyos x 100	193.16%

V.3.- FODA del Programa Social

Fortalezas

El Programa está diseñado en apego a la normatividad aplicable; Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal; Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal; Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal; Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal.

Oportunidades

Está diseñado para otorgar aparatos auditivos, sillas de ruedas, andaderas, bastones, muletas, entre otros, según sea el caso, para que las personas con discapacidad puedan subsanar su problemática de salud. Está diseñado para mejorar el nivel de bienestar y calidad de vida de los habitantes. Está diseñado para dar atención prioritaria a la población de bajos recursos.

Debilidades

Desconocimiento del programa para poder integrarse a el y ser beneficiado por el mismo.

Amenazas

Población que no cumple con los requisitos necesarios.

Existencia de población flotante.

Esquema para el desarrollo del análisis estratégico

Objetivo Central del Programa	Fortalezas (Internas)	Debilidades (Internas)
<p>Objetivo central del Programa Este Programa Social busca aminorar los estragos de las personas con discapacidad de la Delegación Gustavo A. Madero y contribuir a su economía familiar, facilitando la obtención de los artículos necesitados por las personas con discapacidad de escasos recursos económicos y con domicilio dentro de la demarcación territorial, a través del otorgamiento de aparatos auditivos, sillas de ruedas, andaderas, bastones y muletas.</p>	<p>Los beneficiarios manifestaron satisfacción con la atención y ayudas otorgadas. El programa se desarrolla conforme a las Reglas de Operación Publicadas en la Gaceta Oficial del D.F. de fecha 30 de enero de 2014. La estructura operativa se encuentra comprometida con la ejecución del programa. La información con la que se cuenta está debidamente documentada e integrada en expedientes, los cuales se encuentran resguardados y custodiados conforme a la norma aplicable, permitiendo contar con antecedentes para la elaboración de padrones de beneficiarios.</p>	<p>Desconocimiento del programa para poder integrarse a él y ser beneficiado por el mismo. Retraso en el tiempo de la entrega de las ayudas, debido a la falta de aparatos auditivos, sillas de ruedas, andaderas, bastones, muletas, entre otros.</p>
Oportunidades (Externas)	Potencialidades	Desafíos
<p>Las personas con discapacidad auditiva y motora reciben los beneficios del programa para mejorar sus condiciones de vida. Las personas con discapacidad auditiva y motora reciben los beneficios del programa para mejorar sus condiciones de vida.</p>	<p>La difusión de la convocatoria por medio de la página de internet institucional, misma que puede ser consultada por cualquier persona que tenga acceso a internet y algún dispositivo.</p>	<p>Que el programa se lleve conforme a las Reglas de Operación vigentes. Que se incrementen las metas físicas, para poder beneficiar a más personas con discapacidad.</p>
Amenazas (Externas)	Riesgos	Limitaciones
<p>Falta de cumplimiento de parte del proveedor para la entrega de los aparatos auditivos, sillas de ruedas, andaderas, bastones y muletas. Que la comunidad pierda la credibilidad de este programa. Que haya desconocimiento de parte de la población en cuanto al programa. Que no se autorice el presupuesto para llevar a cabo el programa. El incumplimiento del personal operativo para desarrollar el programa.</p>	<p>Poca difusión del programa ante la población más vulnerable. Que el programa social no tenga la suficiente aceptación por parte de la población maderense.</p>	<p>Que no se cuente con los suficientes apoyos para poder llegar a la meta establecida en las Reglas de Operación.</p>

Propuestas en Base al Análisis:

Dar una mayor difusión del programa y que la gente pueda tener acceso con mayor facilidad.

Cumplir con el otorgamiento de apoyos a personas discapacitadas con son: aparatos auditivos, sillas de ruedas, andaderas, bastones y muletas.

El programa funciona de acuerdo a lo establecido en las Reglas de Operación y con esto se asegura que se lleguen a las metas establecidas.

VI.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

VI.1.- Conclusiones de la Evaluación Interna

El Programa “TenGAMos Calidad de Vida” muestra congruencia en el cumplimiento de sus objetivos, se cumplió y sobre paso la meta Programada de 300 apoyos el Programa, cabe aclarar que las ayudas otorgadas fueron dirigidas a personas con discapacidad auditiva y motora, como se plantea en las Reglas de Operación del programa.

El total de personas beneficiadas del Programa “TenGAMos Calidad de Vida” en 2014, fue de 697 de una meta de 300 apoyos, lo que representa el 232.33%.

VI.2.- Estrategias de Mejora

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapas de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
Debilidades	Tener una mayor difusión del programa para que llegue a toda la población maderense.	Continua	Poder llegar a una mayor población con problemas de discapacidad
Amenazas	Que el programa se lleve a cabo de acuerdo a las Reglas de Operación y de una manera eficiente y capaz por el personal operativo.	Continua	Reducir el margen de error en la operación del programa.

VI.3.- Cronograma de Instrumentación

Estrategia de Mejora	Plazo	Áreas de Instrumentación	Áreas de Seguimiento
Tomar en cuenta los lineamientos, reglas de operación, normas, manuales y leyes vigentes.	Corto, Mediano y Largo Plazo	Subdirección de Servicios Médicos	Dirección General de Desarrollo Social
Tener un mejor control de los procesos de acceso al programa para que ninguna persona se quede fuera del mismo.	Corto, Mediano y Largo Plazo	Subdirección de Servicios Médicos	Dirección General de Desarrollo Social

VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES

Ley de Desarrollo Social del D.F.

Reglas de operación del programa social “TenGAMos Calidad de Vida 2014”, de la Delegación Gustavo A Madero, publicadas en la gaceta oficial del D.F. de fecha 30 de enero de 2014.

Lineamientos para la Evaluación Interna 2015 de los Programas Sociales del Distrito Federal operados en 2014.