

EVALUACIÓN INTERNA DEL “PROGRAMA PARA LA ENTREGA DE APOYO ECONÓMICO PARA LA COMPRA DE IMPLEMENTOS ORTOPÉDICOS”

I. Introducción

La Delegación de Tlalpan a través de la Dirección General de Desarrollo Social instrumenta una serie de acciones para impulsar y promover el desarrollo integral de sus habitantes; en este marco y frente a una sociedad heterogénea y desigual, se diseñan por prioridades los programas y acciones que tienen como finalidad fomentar y generar el cambio hacia mejores condiciones de vida de la población, principalmente de los grupos en condiciones de vulnerabilidad.

Por lo anterior, y buscando consolidar las políticas públicas que muestran el compromiso real con la población más necesitada, al atender sus necesidades básicas y elementales, se estructura este Programa denominado “OTORGAR APOYOS ECONÓMICOS PARA LA COMPRA DE IMPLEMENTOS ORTOPÉDICOS”

Evaluaciones Internas Anteriores:

2012.- Gaceta Oficial del Distrito Federal. Número 1636, de 28 de junio de 2013

2013.- Gaceta Oficial del Distrito Federal. Número 1889 Tomo I, de 30 de junio de 2014

II. Metodología de la Evaluación

II.1 Descripción del Objeto de Evaluación

Coadyuvar con los sectores de población más vulnerables en cuanto a discapacidad se refiere, otorgando un apoyo económico para la adquisición de: muletas, andaderas, sillas de ruedas, bastones y similares de acuerdo al monto máximo a otorgar.

Brindar hasta 250 apoyos individuales no mayores de \$2,000.00 (Dos Mil pesos 00/100 M.N.).

En 2007 el apoyo para la obtención de implementos ortopédicos era un Subprograma inserto en el Programa “Brindar Atención a Personas con Discapacidad”.

Es en 2008 cuando se establece como programa social.

II.2 Área encargada de la Evaluación

Dirección General de Desarrollo Social;

Dirección de Equidad de Género y Promoción Social;

Subdirección de Equidad de Género;

Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Vulnerables (Unidad Ejecutora)

Puesto	Género	Edad	Formación Profesional	Funciones	Experiencia	Exclusivo
Jefa de Unidad Departamental de Atención a Grupos Vulnerables	femenino	35	Secundaria	-Dar seguimiento a la implementación de los programas y acciones. -Asistir en el desarrollo de actividades o eventos de difusión y promoción social. -Asegurar la atención, orientación y canalización de las demandas y necesidades de los grupos -Realizar estudios socioeconómicos que permitan evaluar las condiciones de vida de los grupos -Realizar diagnósticos participativos para la identificación de las problemáticas, demandas y necesidades de los grupos	No	Encargada de la operación del programa social.

II.3 Metodología de la Evaluación

Se utilizan técnicas cuantitativas, sobre la metodología de marco lógico para desarrollar los instrumentos que permitan partir de los procesos de análisis para la planeación y ejecución del programa

II. 4 Fuentes de información

Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal

Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal

Manual de Organización del Órgano Político Administrativo en Tlalpan

Lineamientos y Mecanismos de Operación, Gaceta Oficial del Distrito Federal de 30 de Junio de 2014.
 Programa General de Desarrollo del Distrito Federal

Bases de Datos del Programa Social

Padrón de Beneficiarios, Gaceta Oficial del Distrito Federal del 30 de marzo de 2015.

Encuesta aplicada a beneficiarios del programa.

III. Evaluación del Diseño del Programa

III.I

Apartado	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. DEPENDENCIA O ENTIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA	Satisfactorio	Plena atención a los beneficiarios
II. OBJETIVOS Y ALCANCES	Satisfactorio	Otorgamiento de apoyo a población vulnerable
III. METAS FÍSICAS	Parcial	De la meta original de 250 apoyos se brindaron 238 en total
IV. PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL	Satisfactorio	Se ejerció en su totalidad
V. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS DE ACCESO	Parcial	Documentación incompleta en algunos expedientes de beneficiarios
VI. PROCEDIMIENTOS DE INSTRUMENTACIÓN	Satisfactorio	Atención a todos los solicitantes y aún en casos de sustitución por causas de deceso.
VII. PROCEDIMIENTO DE QUEJA O INCONFORMIDAD CIUDADANA	Satisfactorio	No se presentó queja alguna
VIII. MECANISMOS DE EXIGIBILIDAD	Satisfactorio	Se otorgaron los apoyos solicitados
IX. MECANISMOS DE EVALUACIÓN E INDICADORES	Satisfactorio	De las Solicitudes recibidas se atendieron en su totalidad.
X. FORMAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	Parcial	La participación de los consejos fue relativamente baja, no así con los grupos de personas adultas mayores que colaboraron.
XI. ARTICULACIÓN CON OTROS PROGRAMAS SOCIALES	Parcial	La articulación no se formalizo.

El programa está acorde con La Ley de Desarrollo Social en sus artículos:

Artículo 4.- Los principios de la política de Desarrollo Social son:

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;

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;

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;

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

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;

VIII. TERRITORIALIDAD: Planeación y ejecución de la política social desde un enfoque socioespacial en el que en el ámbito territorial confluyen, se articulan y complementan las diferentes políticas y programas y donde se incorpora la gestión del territorio como componente del desarrollo social y de la articulación de éste con las políticas de desarrollo urbano;

IX. EXIGIBILIDAD: 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 cuenta;

Artículo 11.- Corresponde a las Delegaciones:

I. Promover y fomentar la participación de la sociedad, en la elaboración de los programas y proyectos de Desarrollo Social;

IV. Formular la prospectiva de los problemas de Desarrollo Social, así como la propuesta de probables soluciones;

- V. Recibir las propuestas, sugerencias o denuncias de los ciudadanos y organizaciones civiles sobre problemas y posibles soluciones, con objeto de que sean contemplados en el Programa de Desarrollo Social;
- VII. Promover el debate y la concertación entre los diversos actores sociales en la búsqueda de soluciones a los problemas del Desarrollo Social;
- VIII. Mantener informada a la población y a la Secretaría, acerca de los logros, avances y alternativas, así como de los problemas y soluciones del Desarrollo Social;
- IX. Realizar el control y la evaluación de los programas y proyectos de Desarrollo Social;
- XI. Instalar y coordinar el funcionamiento del Consejo Delegacional de Desarrollo Social.

Artículo 25.- La planeación es el proceso a través del cual deberán fijarse las prioridades, los objetivos, las previsiones básicas y los resultados que se pretenden alcanzar por el Programa de Desarrollo Social.

La planeación permite vincular la operación e instrumentación de los programas específicos con los objetivos generales establecidos en el Programa. En ella participarán los grupos sociales involucrados, a través de un proceso de consulta pública impulsada por las dependencias y entidades de la Administración, conforme a lo dispuesto por la ley de Participación Ciudadana, la ley de Planeación para el Desarrollo y esta Ley.

Artículo 28.- El Programa de Desarrollo Social contendrá:

- V. Las políticas sectoriales y por grupos de población;
- VI. Los programas específicos y sus líneas de acción correspondientes;
- VII. La integración territorializada entre los programas
- VIII. La metodología y los indicadores para la evaluación de los resultados, y

Artículo 29.- Los Programas Delegacionales de Desarrollo Social contendrán:

- I. Antecedentes, diagnóstico y evaluación de la problemática; las disposiciones del Programa General que incidan en el ámbito espacial de validez del programa, la situación de la Delegación en el contexto del Distrito Federal como parte de un Programa de Desarrollo Social del Distrito Federal; y los razonamientos que justifiquen su elaboración y la modificación, en su caso;
- II. La estrategia, que deberá especificar las metas generales en cuanto al mejoramiento de la calidad de vida de la población de la Delegación, en aquellos aspectos contenidos en el programa; y las formas de corresponsabilidad con la sociedad organizada;
- III. La definición de sectores sociales y zonas de atención prioritaria;
- IV. Las estrategias de colaboración interdelegacional o con municipios colindantes para impulsar programas de desarrollo social;
- V. Las políticas sectoriales y por grupos de población;
- VI. Los programas específicos y sus líneas de acción correspondientes;
- VII. La integración territorializada entre los programas, y
- VIII. La metodología y los indicadores para la evaluación de los resultados.

En el caso del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2012-2018. Se vincula con el eje 1 de Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano; Área de Oportunidad 1. Discriminación y Derechos Humanos; Meta 2. Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de 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; Línea de Acción 2. Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas excluidas, maltratadas o discriminadas debido a su 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.

III.2 Árbol del Problema

CAUSA 1 Bajos recursos económicos de las personas con discapacidad	CAUSA 2 Costo alto de los Implementos Ortopédicos	CAUSA 3 Ausencia de programas de apoyo para personas con discapacidad motora.
PROBLEMA		
Personas con discapacidad motora sin acceso a implementos ortopédicos que les den autonomía.		

La población que es la línea de arranque del programa, estaba establecida en 250 personas con estas condiciones del problema, la atención para brindarles el apoyo económico, no se obtuvo en su totalidad debido a los montos solicitados, permitiéndose hacerlo para 238 personas.

III. 3. Árbol de Objetivos y de Acciones.

OBJETIVO 1 y 2 Brindar apoyo económico para la obtención del implemento ortopédico	OBJETIVO 3 Difusión de iniciativa de apoyos económicos para implementos ortopédicos
ACTIVIDAD	
Generar programa social que establezca el otorgamiento de apoyos económicos para la obtención de implementos ortopédicos.	

III.4. Resumen Narrativo

Nivel	Objetivo
Fin	El programa contribuye a la mejorar la calidad de vida de la población con discapacidad en la demarcación.
Propósito	Al dotar de apoyo económico a la población en situación de vulnerabilidad por discapacidad se busca atender su deficiencia y aumentar su autonomía.
Componentes	Los componentes son los apoyos económicos que solucionan el problema identificado casi en la totalidad de las peticiones
Actividades	Se elabora programa social, con suficiencia presupuestal para asignar los apoyos económicos que permitan el mejoramiento de las condiciones de vida de los beneficiarios.

Nivel Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de cálculo	Tipo de indicador	Unidad de medida	Medios de verificación	Unidad responsable de la medición
Fin	El programa contribuye a la mejorar la calidad de vida de la población con discapacidad en la demarcación.	Personas con discapacidad motora.	Número de solicitudes/apoyos otorgados beneficiarios.	Eficacia	Personas	Solicitudes ante CESAC. Expedientes	Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Vulnerables.
Propósito	Al dotar de apoyo económico a la población en situación de vulnerabilidad por discapacidad se busca atender su deficiencia y aumentar su autonomía.		Padrón de beneficiarios			Bases de Datos Padrones de Beneficiarios	
Componentes	Los componentes son los apoyos económicos que solucionan el problema identificado casi en la totalidad de las peticiones						
Actividades	Se elabora programa social, con suficiencia presupuestal para asignar los apoyos económicos que permitan el mejoramiento de las condiciones de vida de los beneficiarios.						

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

- El programa social, al otorgar apoyos económicos a la población objetivo es una respuesta adecuada a la necesidad del implemento ortopédico

- Tanto los objetivos como las estrategias implementadas contribuyeron a la atención del problema de manera adecuada.
- La coherencia entre objetivos, estrategias y metas del programa es clara al obtenerse el beneficio establecido con la obtención del implemento ortopédico necesario.

El diseño del programa posibilita a la obtención de los implementos ortopédicos, atiende a los sectores en situación de vulnerabilidad en los casos de discapacidad.

III.7 Análisis de Involucrados del Programa

Los Actores involucrados en la atención del problema son:

- La personas con discapacidad motora
- Unidad Ejecutora. JUD de Atención a Grupos Vulnerables
- Dirección General de Administración

Beneficiarios Directos: Personas en condiciones de vulnerabilidad, con discapacidad que habitan en Tlalpan en zonas de alta y muy alta marginalidad.

Beneficiarios Indirectos: Las personas que habitan con los beneficiarios y que no tienen que destinar recursos económicos para la atención de su condición.

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
Apoyo para personas de escasos recursos que requieren de material de osteosíntesis, prótesis, órtesis, apoyos funcionales y medicamentos fuera del cuadro básico y catálogo institucional	Secretaría de Salud del D.F.	Otorgar de manera oportuna, eficaz y eficiente a las personas de escasos recursos lo que requieran, algún tipo de material de osteosíntesis, prótesis, órtesis, apoyos funcionales y medicamentos fuera del cuadro básico y catálogo institucional	Personas que residen en el Distrito Federal que carecen de seguridad social laboral	material de osteosíntesis, prótesis, órtesis, apoyos funcionales y medicamentos fuera del cuadro básico y catálogo institucional	Coincidencia parcial	

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

Efectos/plazos	En el problema o derechos social Atendido	Sociales y Culturales	Económicos	Políticos
Corto Plazo	Atención del problema de carencia de implemento ortopédico	X	No aplica	No aplica
Mediano plazo	Derecho a mejor calidad de vida	X	No aplica	No aplica
Largo plazo	Contribución en el aumento de la autonomía personal y posiblemente en lo social y laboral.	X	No aplica	No aplica

IV. 1 Cobertura del Programa Social

Población Potencial. La población potencial es de alrededor de 500 personas

Población Objetivo. 250 personas

Beneficiarios Efectivos. 238 personas

IV. 2 Congruencia de la Operación del programa con su diseño

Apartado	Nivel de cumplimiento	Justificación
I. DEPENDENCIA O ENTIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA	Satisfactorio	Conforme al diseño las áreas responsables de ejecutarlo lo hicieron

II. OBJETIVOS Y ALCANCES	Satisfactorio	Los medios fueron los adecuados para alcanzar lo planeado.
III. METAS FÍSICAS	Parcial	No se alcanzó la meta planeada, debido al alza en el precio de los implementos solicitados.
IV. PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL	Satisfactorio	El monto presupuestal se ejerció en su totalidad a partir de la fecha de inicio del programa
V. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS DE ACCESO	Satisfactorio	Ambos se propusieron para lograr una preferencia a personas en situación de marginalidad
VI. PROCEDIMIENTOS DE INSTRUMENTACIÓN	Satisfactorio	La instrumentación se ejecutó por los responsables del programa logrando proveer del apoyo a los demandantes.
VII. PROCEDIMIENTO DE QUEJA O INCONFORMIDAD CIUDADANA	Satisfactorio	Los mecanismos se enuncian, sin embargo no se presentó ninguna queja.
VIII. MECANISMOS DE EXIGIBILIDAD	Satisfactorio	Existen y se hacen explícitos pero no se requirieron
IX. MECANISMOS DE EVALUACIÓN DE INDICADORES	Parcial	La JUD responsable ejecuto el proceso; los indicadores tuvieron seguimiento –con insuficiencias- pues se van conformando con las bases de datos y están dentro de la definición del problema a atender
X. FORMAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	Parcial	Desde los conejos la participación no es la debida.
XI. ARTICULACIÓN CON OTROS PROGRAMAS SOCIALES	Parcial	La colaboración no se realizó de manera formalizada.

IV. 3 Valoración de los procesos del programa social

Recursos Humanos: JUD, Secretaria, 2 Promotores Sociales, 4 personal de base

Recursos Técnico: Trabajadoras sociales capacitadas para atender a los peticionarios y para realización del tramite administrativo.

Materiales: oficinas de la Jefatura de la Unidad Departamental

Recursos Financieros: \$ 370,000.00

Procesos seguidos en la implementación del programa: Solicitud ante CESAC, integración de expedientes, realización de estudio socioeconómico y visita domiciliaria por último la entrega de los apoyos económicos

Valoración de ambos: en general los recursos utilizados e invertidos así como los procesos se utilizaron de forma adecuada, pero con dificultades en la integración de expedientes.

IV.4 Seguimiento del padrón de beneficiarios o derechohabientes.

La elaboración del padrón inicia con la integración de los expedientes de los solicitantes, la base de datos correspondiente se realiza en el software Excel. Se realiza captura y revisión de expedientes hasta la conclusión con la entrega de los apoyos económicos. Pero aun así se tuvieron deficiencias en la integración de algunos expedientes. Al término del programa se revisa la base de datos para preparar su publicación.

IV.5 Mecanismos de Seguimiento de indicadores

Con base en el proceso de elaboración e integración del padrón de beneficiarios se hace de manera simultánea la atención de seguimiento de los indicadores establecidos, tan es así que se beneficia mayormente a personas que viven en situación de alta marginalidad.

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 del 2015			
		Diseño	Operación	Control	Evaluación	Concluida	En proceso	No iniciada	Desechada

Corto plazo (hasta 6 meses)	Retraso en la entrega de respuesta de ingreso al programa Reducción de los pasos de trámite y por lo tanto del consumo de papel para su realización.	X	X				X		
Mediano plazo (hasta un año)									
Largo plazo (más de un año)	Reducción del tiempo de realización del trámite. Mejorar y ampliar las formas de difusión, para acercarlo a la población de las zonas más apartadas y marginadas	X					X		

V. Evaluación de Resultados y Satisfacción

V.1 Principales Resultados del programa

Los resultados del programa conforme a los indicadores de eficacia operados son los siguientes se recibieron 241 solicitudes/se entregaron 238 apoyos.

V.2 Percepción de las personas beneficiarias o derechohabientes

Se aplica cuestionario de percepción a los beneficiarios con los siguientes resultados.

Se aplicó un cuestionario al 10 por ciento de los beneficiarios del programa, con los siguientes resultados.

1. ¿El programa le parece? Excelente 42%; Bueno 54%; Regular 4%; Deficiente 0%.
2. ¿La atención del personal de la delegación fue? Excelente 83%; Bueno 17%; Regular 0% Deficiente 0%.
3. ¿Cómo se enteró del programa? Volante 75%; Cartel 0%; En comunidad 25%; Internet 0%.
4. ¿Consideras que este apoyo llega a los que más lo necesitan? Si 100%
5. ¿Consideras que los trámites para recibir el apoyo son sencillos? Si 42%; No 58%; No sé 0%.¿El programa le parece? Excelente 42%; Bueno 54%; Regular 4%; Deficiente 0%.

V.3 FODA del programa social

Objetivo central del proyecto Promover el desarrollo de 250 personas con discapacidad visual, prioritariamente mujeres y personas adultas mayores, y fortalecer la inclusión social, otorgando ayuda social por única vez para la adquisición de lentes. Buscando cerrar las brechas de desigualdad entre mujeres y hombres	Fortalezas (internas) Experiencia en el manejo de los procedimientos del programa	Debilidades (internas). Lo extenso de los tiempos de realización y retraso en la expedición de los lineamientos del programa. Falta de promoción y difusión.
Oportunidades (externas). Respuesta a tiempo y en forma de parte de los solicitantes	Potencialidades. Aplicar estrategias de mejoramiento en la información a solicitantes	Desafíos. Lograr mejorar la difusión con mejor contenido para solicitantes. Y reducir tiempos de proceso
Amenazas (externas) Falta de suficiencia presupuestal	Riesgos. Programación de recursos financieros con tiempo y con austeridad	Limitaciones. Mejorar tiempos de realización.

VI. Conclusiones y Recomendaciones

VI.1 Conclusiones de la evaluación interna

El programa logra la atención de los solicitantes en función del monto solicitado conforme a la cotización presentada fue del 99 %

La difusión del programa fue nuevamente con deficiencias, así como la oportunidad de la información para realizar el trámite.

V.2 Estrategias de mejora

Elementos de la Matriz FODA retomados.	Estrategia de mejora propuesta	Etapas de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
Mejora de Procesos y de difusión e información a solicitantes	Reducción de los tramites, Mejorar estrategias de difusión e información a solicitantes	En proceso	Atención en menores tiempos de los trámites para reducir tiempo de espera