



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO
190 años

EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA “ATENCIÓN SOCIAL EMERGENTE” 2015



I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA	5
II.1. Descripción del Objeto de Evaluación	5
II.2. Área Encargada de la Evaluación	6
II.3. Metodología de la Evaluación	8
II.4. Fuentes de Información	10
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA	10
III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social del Distrito Federal	10
III.2. Árbol de Problema	15
III.3. Árbol de Objetivos y de Acciones	19
III.4. Resumen Narrativo	20
III.5. Matriz de Indicadores de Resultados	21
III.6. Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical).....	22
III.7. Análisis de Involucrados del Programa.....	22
III.8. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas Sociales	23
III.9. Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo	24
IV. EVALUACIÓN DE COBERTURA Y OPERACIÓN	25
IV.1. Cobertura del Programa Social	25
IV.2. Congruencia de la Operación del Programa con su Diseño:	25
IV.3. Valoración de los Procesos del Programa Social	26
IV.4. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes.....	30
IV.5. Mecanismos de Seguimiento de Indicadores.....	30
IV.6. Avances en las Recomendaciones de la Evaluación Interna 2014.....	31
V. EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y SATISFACCIÓN	32
V.1. Principales Resultados del Programa	32
V.2. Percepción de las Personas Beneficiarias o Derechohabientes.....	34
V.3. FODA del Programa Social.....	47
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
VI.1. Conclusiones de la Evaluación Interna	48
VI.2. Estrategias de Mejora	49
VI.3. Cronograma de Instrumentación	51
VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES.....	53

I. INTRODUCCIÓN

La Administración Pública del Distrito Federal concibe a la asistencia social como una política especializada de inclusión social de carácter permanente, con intervenciones temporales respecto de personas, familias o grupos específicos, orientadas a la superación de sus desventajas y la consecución de su autosuficiencia. Es decir, la asistencia social es el conjunto de acciones encaminadas a complementar y desarrollar las capacidades y aptitudes de las personas, familias o grupos vulnerables o en situación de calle que no cuentan con los medios para valerse por sí mismos.

Teniendo como principio rector la equidad de todas las personas, la asistencia social debe atender el desarrollo de las capacidades y la construcción de oportunidades que favorezcan la reinserción social de los grupos más vulnerables de la población, en un ambiente de igualdad y justicia.

Para el Gobierno de la Ciudad de México combatir la “...exclusión y la discriminación y aumentar la calidad de vida de las y los habitantes de la Ciudad de México...”¹, es una prioridad al definir políticas de atención que propicien la reinserción social con resultados favorables en lo inmediato para con ello sentar las bases del desarrollo social a mediano y largo plazo, en beneficio de las personas en situación de vulnerabilidad y/o en situación de calle. el programa Atención Social Emergente atiende a todas las personas que se encuentran en situación de calle y está bajo la responsabilidad operativa de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (DGIASIS), la cual depende de la Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal (SEDESO).

La presente Evaluación Interna del programa Atención Social Emergente tiene como propósito cumplir con lo dispuesto en la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal, artículos 15 fracción IV, 16, 19, 31 fracción VI, 36, 37, y 57; la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal en los artículos 42 y 43; en el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, artículos 64 al 69; en el Estatuto Orgánico del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal en el artículo 9 fracción V; así como en las metas y líneas de acción contenidas en el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, y con base en el acuerdo derivado de la VI Sesión Ordinaria, emitido por el Comité de Evaluación y Recomendaciones del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal.²

Los procesos de evaluación son 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*

¹ Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013 - 2018

² Gaceta Oficial del Distrito Federal, 11/Marzo/2015: pág. 53

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.”

Con el propósito de enfocar la gestión del programa Atención Social Emergente al logro de resultados para mejorar las condiciones de vida de la población beneficiaria, así como fortalecer la rendición de cuentas y la transparencia en el ejercicio de los recursos públicos, se evalúa el diseño, la cobertura, la operación, los resultados, la percepción y satisfacción que se genera a través de la implementación de esta política social.

Al momento de hacer pública la información resultante de la Evaluación Interna, la ciudadanía puede conocer de mejor y mayor manera la forma en que sus gobernantes emplean los recursos públicos, así como los resultados generados por la instrumentación de la política social en comento, lo que fortalece lo establecido en el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013 – 2018 en el sentido de generar una Administración Pública que *“...aspira a encaminar los esfuerzos para consolidar un gobierno efectivo, transparente y cercano a la ciudadanía...”*³

Adicionalmente, con la presente Evaluación Interna se busca generar información cualitativa y cuantitativa que permita realizar mejoras en el diseño e implementación del programa Atención Social Emergente, generando la posibilidad de detectar las fortalezas y/o debilidades de la misma para beneficio de las personas atendidas.

La evaluación se complementará con un seguimiento periódico de los recursos ejercidos, acciones ejecutadas y metas alcanzadas, a través de la supervisión cotidiana del responsable del programa Atención Social Emergente, así como el seguimiento a través de un cuestionario aplicado a una muestra representativa de las personas beneficiarias con la finalidad de conocer su percepción y satisfacción de los servicios y/o bienes recibidos.

La Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Planeación, realiza anualmente la Evaluación Interna del programa Atención Social Emergente, en tal sentido, el cuadro siguiente muestra las evaluaciones realizadas de 2010 a 2013. Cuadro 1:

CUADRO 1. Evaluaciones Realizadas:

Año	Tipo de Evaluación	Publicación
2010	Diagnostica	Página del SIDESO: http://www.evalua.df.gob.mx/evaluacion_int_anios.php
2011	Operación y Resultados	Página del SIDESO: http://www.evalua.df.gob.mx/evaluacion_int_anios.php
2012	Evaluación Global y Satisfacción	Página del SIDESO: http://www.evalua.df.gob.mx/evaluacion_int_anios.php
2013	Diagnostica y Sistematización	Página del SIDESO: http://www.evalua.df.gob.mx/evaluacion_int_anios.php

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

³ Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013 - 2018

II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

II.1. Descripción del Objeto de Evaluación

La Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, dependiente de la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad de México, con fundamento en las atribuciones que le confiere su Decreto de Creación, publicado el 18 de enero del 2001, así como el artículo 64 Quater del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, diseñó e implementó el programa Atención Social Emergente y Protección a la Comunidad con la finalidad de brindar atención asistencial a la población en situación de vulnerabilidad y/o de calle, mismo que operó hasta 2009, ya que para el siguiente año, se publicó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal No. 768 el cambio de nombre de programa Atención Social Emergente y Protección a la Comunidad por el de programa de Atención Preventiva y Emergente a Personas Afectadas por Contingencia o en Vulnerabilidad Social.

En el año 2013, durante su implementación se detectaron áreas de oportunidad y mejoramiento de dicho Programa, consistentes en la mejora continua, transparencia y rendición de cuentas, así mismo la necesidad de atender de manera prioritaria el tema de las Poblaciones Callejeras tomando en cuenta la creciente complejidad y expansión del fenómeno, por lo que a fin de atender de manera focalizada a las mujeres y hombres que conforman las llamadas Poblaciones Callejeras y evitar duplicidades con otros programas, para el año 2014 el programa es nuevamente reestructurado y cambia de nombre por programa Atención Social Emergente.

Atención Social Emergente está a cargo de la Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social y tiene por objeto⁴ *“atender a las poblaciones callejeras del Distrito Federal a través del monitoreo constante, promoción de servicios asistenciales (baño, ropa, alimento, servicio médico, albergue de pernocta) y de generación de procesos de reinserción social o canalización a instituciones públicas y privadas”*. Asimismo cuenta con los siguientes objetivos específicos:

- *“Monitorear a las poblaciones callejeras en las fases de identificación, atención y reinserción social mediante el Sistema Único de Registro de Poblaciones Callejeras (SURPCA).*
- *Ejecutar acciones de asistencia social, canalización institucional y reinserción familiar y social de las poblaciones callejeras, vinculando a las autoridades delegacionales e instancias del Gobierno de la Ciudad de México entre ellas: el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal y, la Secretaría de Desarrollo Social a través de sus distintas áreas que la conforman.*
- *Ofrecer atención a poblaciones callejeras que durante la temporada invernal sean afectadas por las bajas temperaturas otorgándoles apoyos y servicios asistenciales que contribuyan a mejorar su condición humana.”*

Para lograr la consecución de estos objetivos se establecen tres vertientes de atención:

⁴ Publicado el día 30 de Enero de 2014 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal N° 1788

“a) **Atención Social Emergente** realiza las siguientes actividades:

Atender los reportes de la ciudadanía y de las instituciones públicas o privadas, para la asistencia e integración de las poblaciones callejeras.

Orientar personalmente o vía telefónica, de manera oportuna y eficaz, a las poblaciones callejeras que requieran algún servicio asistencial y/o soliciten información de apoyo social.

Atender a las poblaciones callejeras mediante servicios asistenciales (albergue, alimentación, servicio médico, baño, vestido, etc.)

Canalizar a los Centros de Asistencia e Integración Social (CAIS), hospitales de especialidades u Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), a las personas en situación de calle una vez valoradas socialmente por el equipo de Trabajo Social de Atención Social Emergente.

Generar procesos de reinserción familiar o social con las poblaciones callejeras que cuenten con redes de apoyo, coordinando esta actividad con las áreas correspondientes de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal y la Secretaría de Desarrollo Social a través de LOCATEL.

Implementar una metodología de monitoreo de las poblaciones callejeras, con la participación de entes públicos, sociedad civil experta, organizaciones académicas y con las propias poblaciones callejeras, que considere su movilidad y atención social en el marco de la perspectiva de igualdad y no discriminación, enfoque de género, derechos humanos y sociales.

b) **Jornadas Callejeras** implementa las siguientes actividades:

Realizar recorridos en los diversos puntos de calle para la atención de las poblaciones callejeras con pleno respeto a sus Derechos Humanos a fin de monitorear su movilidad.

Generar procesos de sensibilización con las poblaciones callejeras que promuevan el fortalecimiento de sus factores protectores a través de la atención social, canalización institucional o reinserción social.

Promover servicios asistenciales a las poblaciones callejeras los cuales consideran albergue, alimentación, servicio médico, baño, vestido, etc.

c) **Campaña de Invierno** ejecuta las siguientes acciones:

Ofrecer atención a poblaciones callejeras que durante la temporada invernal sean afectadas por las bajas temperaturas otorgándoles apoyos y servicios asistenciales que contribuyan a mejorar su condición humana.

II.2. Área Encargada de la Evaluación

La Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Planeación, realiza anualmente la Evaluación Interna según los criterios que para tal efecto emite el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (Evaluación DF).

Entre las principales funciones de la Jefatura en mención, de conformidad al Manual Administrativo de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, en su apartado de organización, Dictamen 9/07, destacan las siguientes. Cuadro 2:

CUADRO 2. Funciones de la JUD de Planeación:

Jefatura de Unidad Departamental de Planeación	
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la elaboración de modelos y sistemas que permitan la planeación, instrumentación, seguimiento y evaluación de los programas de asistencia e integración social, así como contribuir en la actualización periódica de los documentos normativos y mantener el desarrollo informático con base en la actualización del sistema de información y modelo de evaluación en su fase técnica y operativa. • Desarrollar un proceso general interno de planeación con base en información interna y externa para generar en forma periódica informes y evaluaciones globales útiles para la toma de decisiones. • Diseñar y establecer los requerimientos de información para su integración, procesamiento e interpretación cualitativa y cuantitativa. • Elaborar los sistemas de información y evaluación internos, propiciando su desarrollo técnico y operativo. • Comunicar a las distintas dependencias sobre requerimientos normativos de organización interna, así como proporcionar los elementos en el mejoramiento constante de las formas organizativas y de herramientas actualizadas en los manuales de procedimientos. • Facilitar la actualización de la estructura organizativa general, a través de su validación, y obtener la autorización ante las instancias normativas de acuerdo a los ajustes efectuados por la instancia superior interna. 	

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Para la elaboración de la presente Evaluación Interna, se conformó un equipo de trabajo compuesto por 3 integrantes de la DGIASIS, todos con nivel de estudios de licenciatura y formación en evaluación y monitoreo de programas sociales con una experiencia promedio de 3 años.

CUADRO 3. Integrantes de la elaboración de la Evaluación:

Puesto	Género	Edad	Formación	Experiencia M y E	Exclusivo M y E
JUD Planeación	Masculino	28	Licenciatura en Estomatología	Políticas Públicas en Materia de Desarrollo Social (UNAM), Elaboración de Indicadores de Resultados (CONEVAL), Metodología del Marco Lógico para la Construcción de la Matriz de Indicadores de Resultados (CONEVAL), 3 años	No participa en la operación del programa y se dedica exclusivamente a la tarea del monitoreo y evaluación.
Apoyo Administrativo	Masculino	33	Licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública	2 años	No participa en la operación del programa y se dedica exclusivamente a la tarea del monitoreo y evaluación.
Apoyo Administrativo	Masculino	28	Licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública	3 años	No participa en la operación del programa y se dedica exclusivamente a la tarea del monitoreo y evaluación.

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

II.3. Metodología de la Evaluación

Los ejercicios de evaluación son instrumentos cuantitativos y cualitativos que permiten conocer debilidades y oportunidades de las acciones que se someten a este instrumento, en este sentido, la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social presenta la Evaluación Interna del programa Atención Social Emergente, que tiene como objetivo brindar servicios asistenciales a las personas que se encuentren en situación de calle en la Ciudad de México.

Descripción de la metodología aplicada:

Metodología cuantitativa: es el proceso de decisión que pretende decir, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística (encuestas, entrevistas, llenado de reactivos para el almacenamiento de información para un muestreo estadístico y numérico, llenado de cedulas, entre otras).

Es importante mencionar que la DGIASIS cuenta con un “Sistema de Información Básica de Asistencia e Integración Social”, mejor conocido como SIBAIS, que es construido a partir de los diferentes datos emanados de la implementación de Atención Social Emergente, que permite la generación de información para la toma de decisiones.

Cabe mencionar que la metodología cuantitativa se refiere a que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya naturaleza es representable por algún modelo numérico ya sea lineal, exponencial o similar. Es decir, que haya claridad entre los elementos de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente dónde se inicia el problema, en qué dirección va y qué tipo de incidencia existe entre sus elementos.⁵

Metodología cualitativa: se caracteriza por la investigación, usando cortes metodológicos basados en principios como de interacción social empleando métodos de recolección e interpretación de datos e información, con el propósito de explorar las relaciones sociales y describir la realidad como tal. Por lo tanto, la investigación cualitativa requiere un profundo entendimiento del comportamiento humano y las razones que lo administran. A diferencia de la investigación y metodología cuantitativa, la investigación cualitativa busca explicar las razones de los diferentes aspectos de tal comportamiento. Es decir, investiga el qué, cómo y para qué, así mismo, busca responder preguntas tales como cuál, dónde, cuándo, cuánto.⁶

Es importante señalar que para recabar el sentir de los beneficiarios del programa Atención Social Emergente, se elaboró y aplicó un cuestionario a una muestra representativa de estos, con la finalidad de recabar información que permita “...identificar y conocer la magnitud de los problemas...”⁷ que atiende el programa Atención Social Emergente.

Este cuestionario considera reactivos para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios de Atención Social Emergente, considerando que de los resultados obtenidos se tiene la posibilidad de generar estrategias de fortalecimiento y mejora de los mecanismos de operación del servicio que se brinda, es decir, los resultados obtenidos contribuyen en la toma de decisiones.

⁵ Carlos Bosh García: 2008. “metodología de la investigación”. Trillas 12ª. Pág.74

⁶ Ibid

⁷ Rojas Soriano, Raúl. Guía para realizar investigaciones sociales. UNAM, México, 1985, pp. 137

Es importante señalar que con la finalidad de enfocar la gestión al logro de resultados para mejorar las condiciones de vida de la población beneficiaria, así como fortalecer la rendición de cuentas, la transparencia en el ejercicio de los recursos y evitar duplicidades en los programas sociales, se utilizó la Metodología del Marco Lógico (MML) para la construcción de indicadores.

Dicha Metodología es un instrumento de planeación que permite a los tomadores de decisiones públicas conocer y atender de forma integral el problema que busca solucionar, en este sentido, la MML permite tener la “seguridad de que no se están ejecutando actividades innecesarias, como también de que no falta ninguna actividad para completar el proyecto. Asimismo, se sabrá que los bienes y/o servicios que generará el proyecto son los necesarios y suficientes para solucionar el problema que le dio origen. También se estará consciente de los riesgos que podrían afectar el desarrollo del proyecto o bien comprometer su contribución a objetivos de desarrollo superiores.”⁸

La información que arroja la MML contribuye en la elaboración de la Matriz del Marco Lógico, que permite identificar con claridad los diferentes elementos que deben ser considerados para la construcción de los indicadores del programa Atención Social Emergente con el objetivo de contrastar los resultados programados y alcanzados por la puesta en operación de esta acción de gobierno.

La Metodología en mención facilita el seguimiento, control y evaluación de las diferentes etapas del programa Atención Social Emergente, permitiendo la identificación de aquellas situaciones que deban ser modificadas o aprovechadas para el mejoramiento del servicio otorgado.

La Evaluación Interna del programa Atención Social Emergente se realiza de acuerdo a lo establecido en la siguiente ruta crítica:

CUADRO 4. Ruta crítica:

Actividad	2015				
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Revisar publicación de lineamientos para la Evaluación Interna 2015, emitidos por EVALÚA – D.F.		X			
Búsqueda y recopilación de información para la elaboración de la Evaluación Interna del programa Atención Social Emergente.		X			
Análisis de la información para la elaboración de la Evaluación Interna del programa Atención Social Emergente.		X	X	X	X
Estructuración y redacción de la Evaluación Interna del programa Atención Social Emergente.		X	X	X	X
Asistencia a Talleres de Apoyo para la Elaboración de Evaluaciones Internas 2015.			X	X	X
Preparar la publicación de la Evaluación Interna en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.					X

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

⁸ http://www.coneval.gob.mx/rw/resource/coneval/eval_mon/1323.pdf

II.4. Fuentes de Información

Para el pleno cumplimiento de los objetivos de la presente evaluación se toman en consideración las siguientes fuentes de información:

Fuentes de Información de Gabinete: Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, Programa Sectorial Desarrollo Social con Equidad e Inclusión, Padrones de Beneficiarios, Sistema de Información Básica de Asistencia e Integración Social, información señalada en las anteriores Evaluaciones Internas de Atención Social Emergente, Reglas de Operación de Atención Social Emergente 2014, así como diferentes estudios realizados por CONEVAL e INEGI.

Fuentes de Información de Campo: De conformidad a lo establecido en las Reglas de Operación, para el ejercicio fiscal 2014 del programa Atención Social Emergente donde se establece que *“con el objetivo de enfocar la gestión de esta acción, al logro de resultados para mejorar las condiciones de vida de la población beneficiaria, así como fortalecer la rendición de cuentas y la transparencia en el ejercicio de los recursos, se evaluará la operación y resultados del mismo”*, en este sentido, se aplicó una Cédula de Satisfacción a una muestra representativa de la población atendida por alguna o las tres vertientes que componen el programa Atención Social Emergente.

III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA

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

CUADRO 5. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social del Distrito Federal:

Apartado	Nivel de Cumplimiento	Justificación
]Introducción	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
II. Objetivos y Alcances	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
III. Metas Físicas	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
IV. Programación Presupuestal	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
VI. Procedimiento de Instrumentación	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
VIII. Mecanismo de Exigibilidad	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
X. Formas de Participación Social	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Apego en el diseño del programa Atención Social Emergente a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal:

El siguiente cuadro muestra la vinculación del programa Atención Social Emergente con respecto a su apego con la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal en su nivel de diseño:

CUADRO 6. Apego del diseño a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal

Ley	Artículo	Redacción	Cumplimiento
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	4	“Los principios de la política de Desarrollo Social”.	Satisfactorio, ya que se incorporan dichos principios en la implementación del programa Atención Social Emergente.
	7	“Está prohibida toda práctica discriminatoria en el otorgamiento de subsidios y beneficios...”	Satisfactorio, ya que no existe discriminación alguna para recibir la ayuda asistencial del programa Atención Social Emergente.
	31	“La Secretaría fomentará... la participación social en el diseño, monitoreo y evaluación de la política de desarrollo social...”	Satisfactorio, ya que se establecen medios y formas con los cuales se fomenta la participación ciudadana.
	32	“Los programas sociales... deberán enmarcarse en los principios de esta Ley y ser congruente con el Programa General de Desarrollo Social.”	Satisfactoria, en el sentido que el programa Atención Social Emergente cumple con dichos principios y se encuentra alineado al Programa General de Desarrollo Social 2013 – 2018
	33	“Todos los programas sociales deberán contar con reglas de operación...”	Satisfactorio, el programa Atención Social Emergente cuenta con Reglas de Operación y considera los aspectos indicados en el Artículo y los señalados por el Evalúa DF
	34	“Cada uno de los programas sociales... deberá tener un padrón actualizado... publicar en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, a más tardar el 31 de marzo del año de ejercicio y en un solo formato los padrones...”	Satisfactorio, ya que el programa Atención Social Emergente cuenta con su Padrón de Beneficiarios, mismo que de conformidad a la Ley se hace público a través de la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
	36	“Los datos personales de los participantes o beneficiarios de los programas... se registrará por... la Ley de Transparencia...”	Satisfactorio, porque los datos personales recabados en el programa Atención Social Emergente son tratados de conformidad a la normatividad vigente y aplicable en la materia, tal cual lo establecen las Reglas de Operación.
	38	“En los subsidios y beneficios de tipo material y económico que se otorgue... deberán llevar impreso... 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.”	Satisfactorio, ya que se incorpora dicha leyenda en las Reglas de Operación, formatos utilizados en el programa Atención Social Emergente.

Ley	Artículo	Redacción	Cumplimiento
	42	“Las Evaluaciones Internas y Externas deben 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...”	Satisfactorio, ya que se considera en las Reglas de Operación la Evaluación Interna, que considera dichos aspectos señalados en la Ley, así como la opinión de los beneficiarios.
	45	“La Contraloría General... es el órgano competente para conocer de las quejas y denuncias ciudadanas...”	Satisfactorio, ya que en las Reglas de Operación del programa Atención Social Emergente se considera dicho órgano para interponer quejas por parte de los ciudadanos en relación al servicio otorgado.

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Contribución de Atención Social Emergente para garantizar los doce principios de la Política Social establecidos en el Artículo 4 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

En el siguiente cuadro 7 se señalan los principios enunciados en el artículo 4 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal que deben ser considerados en la implementación de programas y/o actividades del Gobierno de la Ciudad de México:

CUADRO 7. Principios de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal:

Principios de la Política de Desarrollo Social	Forma en Atención Social Emergente lo aplica
Universalidad	Las acciones realizadas por el programa Atención Social Emergente van encaminadas a contribuir en el acceso al ejercicio de los derechos sociales de las personas que se encuentran en situación de calle.
Igualdad	El programa Atención Social Emergente brinda servicios y bienes básicos como alimentación, salud, abrigo, baño, albergue de pernocta de manera gratuita para las personas en situación de calle sin distinción ni exclusión,
Equidad de género	Se atiende a mujeres y hombres en situación de calle sin distinción alguna basada en los roles de género lo que propicia una nueva relación de convivencia social entre mujeres y hombres.
Equidad Social	El programa Atención Social Emergente contribuye a superar toda forma de desigualdad, exclusión o subordinación social basada principalmente en la condición de vulnerabilidad por roles de género, edad, características físicas, pertenencia étnica, preferencia sexual, origen nacional, práctica religiosa o cualquier otra de las personas en situación de calle.
Justicia Distributiva	Al apoyar de manera equitativa a las personas en situación de calle, facilitando alimentación, ropa, baño, servicio médico y albergue de pernocta, el programa Atención Social Emergente contribuye al cumplimiento de este precepto de justicia distributiva.

Principios de la Política de Desarrollo Social	Forma en Atención Social Emergente lo aplica
Diversidad	Se reconoce la pluriculturalidad de las personas en situación de calle y con el programa Atención Social Emergente se construye igualdad social en el marco de la diferencia de sexos, cultura, edades, capacidades, de ámbitos territoriales, de forma de organización y participación ciudadana, preferencias y necesidades, generando procesos que tienden a la generación de respeto a la diversidad.
Integralidad	El programa Atención Social Emergente establece diferentes vínculos de coordinación con las áreas internas de la DGIASIS y con otras Dependencias del Gobierno de la Ciudad de México para con ello complementarse en la prestación de los servicios asistenciales que requieren las personas en situación de calle.
Territorialidad	A través de los distintos recorridos realizados por el programa Atención Social Emergente en la Ciudad de México, se cuenta con información precisa sobre los puntos de calle donde habitan o pernoctan las personas en situación de calle focalizando en estos espacios el servicio y atención.
Exigibilidad	El programa Atención Social Emergente publica en sus Reglas de Operación los requisitos y procedimientos para acceder a los beneficios del programa, así como en los casos donde exista de omisión las formas en que la población puede exigir su cumplimiento ante la Contraloría General del Distrito Federal que es el órgano competente para conocer las denuncias en materia de desarrollo social en apego a la normatividad aplicable, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.
Participación	Las Organizaciones de la Sociedad Civil e incluso las propias personas en situación de calle son consideradas para la mejor operación del programa Atención Social Emergente, permitiendo con ello que participen de diferentes maneras en dicha operación.
Transparencia	La información surgida en todas las etapas del programa Atención Social Emergente es pública, con las salvedades que establece la normatividad en materia de acceso a la información y con pleno respeto a la privacidad de los datos personales, así como a la prohibición del uso político -partidista, confesional o comercial de la información.
Efectividad	Se cumple en la operación y aplicación de los recursos del programa Atención Social Emergente siempre optimizándolos al máximo y en reconocimiento pleno de los derechos de la población beneficiaria.

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

En el siguiente cuadro 8 es posible identificar los Derechos Sociales en los cuales tiene incidencia Atención Social Emergente en favor de sus beneficiarios:

CUADRO 8. Derechos Sociales:

Normatividad	Artículo	Derecho Social	Contribución
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	1, fracción II	Derecho a un nivel de vida adecuado: Alimentación, Salud.	Mediante la promoción de servicios asistenciales (baño, alimento, servicio médico de primer nivel, entrega de ropa y/o calzado y albergue de pernocta), se contribuye a garantizar estos derechos sociales de las personas en situación de calle.

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Alineación del programa Atención Social Emergente al Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013 – 2018 y al Programa Sectorial Desarrollo Social con Equidad e Inclusión:

En el cuadro 9 se muestra la alineación del programa Atención Social Emergente con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013–2018, así como con el Programa Sectorial Desarrollo Social con Equidad e Inclusión se establece en los siguientes cuadros:

CUADRO 9. Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013–2018:

Alineación	Área de Oportunidad 1	Objetivo 1	Meta 2	Líneas de Acción
Eje 1 Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano.	Discriminación y Derechos Humanos.	Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de 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, para evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad la exclusión, el maltrato y la discriminación.	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 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.

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Alineación del programa Atención Social Emergente al Programa Sectorial Desarrollo Social con Equidad e Inclusión:

El siguiente cuadro 10 se representa la alineación que el programa Atención Social Emergente tiene con el Programa Sectorial Desarrollo Social con Equidad e Inclusión:

CUADRO 10. Alineación con el Programa Sectorial Desarrollo Social con Equidad e Inclusión:

Alineación	Área de Oportunidad	Objetivo	Meta Sectorial	Política Pública
Programa Sectorial Desarrollo Social con Equidad e Inclusión.	Discriminación y Derechos Humanos.	Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de 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, para evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad la exclusión, el maltrato y la discriminación.	Aumentar en un 20% las acciones que contribuyan a evitar la exclusión, el maltrato y la discriminación, a través del diseño de políticas públicas y el fortalecimiento de la legislación; así como la creación de programas integrales, acciones sociales y servicios tendientes a eliminar las desigualdades entre los habitantes, con un enfoque de corresponsabilidad en el periodo 2014-2018	La Secretaría de Desarrollo Social, de Protección Civil, de Salud, de Educación, SEDEREC, Contraloría General, COPRED, EVALUA, PROSOC, DIF-DF, INMUJERES, INDEPEDI, INVI, INJUVE, Instituto del Deporte del Distrito Federal y los órganos político administrativos y demás entes elaborarán estrategias, programas, servicios y acciones sociales integrales con la finalidad de promover el goce y ejercicio pleno de los derechos humanos; en especial hacia los grupos en situación de vulnerabilidad de la Ciudad de México.

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

III.2. Árbol de Problema

La Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad de México, a través de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, por medio del programa Atención Social Emergente atiende, canaliza a instituciones públicas y privadas, reinserta socialmente a su familia y/o comunidades y monitorea a las personas en situación de calle que se encuentran pernoctando en diversos puntos de calle de la Ciudad, con esto se busca el empoderamiento de las mujeres y hombres atendidos con la finalidad de fortalecer el ejercicio pleno de sus derechos y su presencia activa en el desarrollo de la Ciudad de México.

El empoderamiento de las poblaciones callejeras requiere de la comprensión de quienes son, por ello en apego a los establecido en el *Diagnóstico de los Derechos Humanos del Distrito Federal*, se define que están integradas por niñas, niños, jóvenes, mujeres, familias, personas adultas y adultas mayores ⁹...que sobreviven con sus propios recursos en medio de las adversidades de la calle”, de

⁹ Fragmento retomado del Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, Capítulo 26. “Derechos de las poblaciones callejeras.

la Ciudad de México, lo que significa reconocerles su carácter activo que se gesta en una cultura callejera que les permite la transmisión de saberes que faciliten la supervivencia en un medio hostil como es la calle. “La particularidad de estas poblaciones es la construcción de su identidad en torno a la calle y en la vulnerabilidad social en la que se encuentran.”¹⁰.

Dentro de la identidad callejera se establece determinado el estilo de vida, donde prevalece la inmediatez, la evasión de la realidad a través del consumo de sustancias tóxicas, conductas autodestructivas, estado de indefensión (el cual suelen emplear como estrategia de supervivencia), el establecimiento de vínculos superficiales y el desarrollo de nuevas habilidades sociales.

En este sentido, es preciso mencionar que la inmediatez que rige su vida, puede estar vinculada a la falta de estructuración originada por la edad de salida a la calle y de una familia que pudiera dotar de herramientas que promueven la tolerancia, la capacidad de planeación, el control de impulsos y que en dicho ambiente existiera poca o nula responsabilidad ante las necesidades afectivas.

Resulta importante señalar que de acuerdo a la información generada por el Instituto para la Atención y Prevención de las Adicciones (IAPA), en el estudio denominado como *“Identificación de necesidades de intervención en materia de prevención con población en situación de calle y personas menores en conflicto con la ley”* del año 2012, reportaron que el 47% de las personas encuestadas refirió como motivo de salida a la calle los problemas surgidos en el núcleo familiar. Asimismo, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia a través del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad (PHHC) reportó en los resultados de su Estudio Cualitativo que el 59% de la muestra encuestada refirió a la violencia familiar como el principal motivo de salida a la calle y en un lejano pero no menos relevante 11% reportó el consumo de drogas como el factor determinante para tal acción.

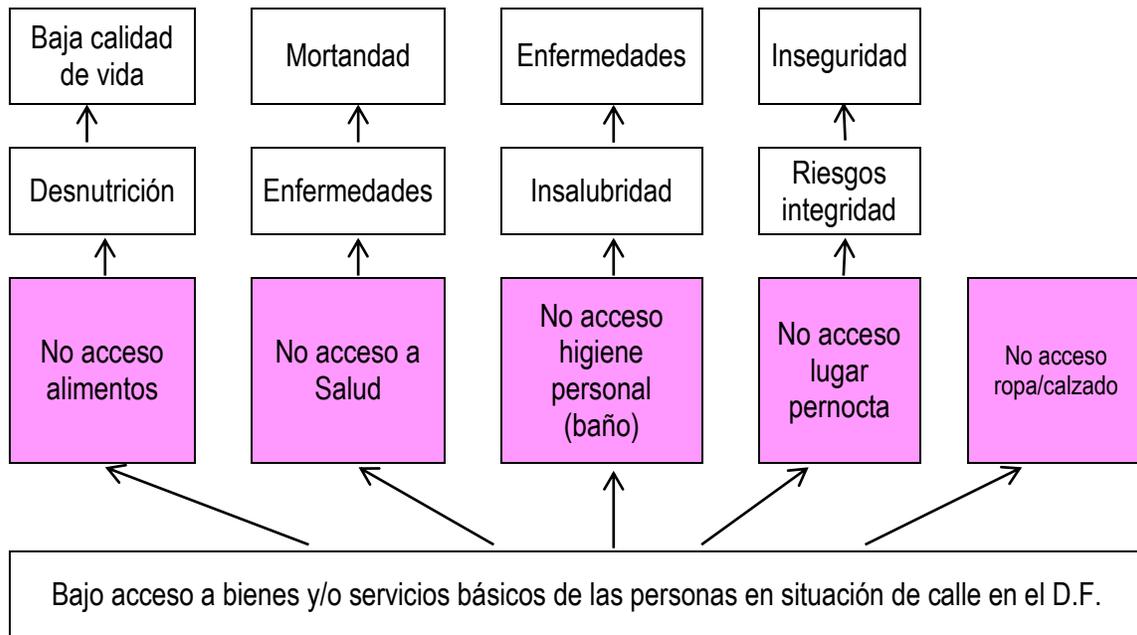
Por lo anterior, el reto de atender a las poblaciones callejeras exige de un sistema de atención que permita incidir en el crecimiento del fenómeno en el que se encuentran inmersos quienes encuentran en la calle un espacio de supervivencia. De esta forma y en estricto apego a la normatividad vigente y en el marco del Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, se ejecuta dicha acción, a través de sus componentes: Atención Social Emergente, Jornadas Callejeras y Campaña de Invierno con la firme intención de atender a las poblaciones callejeras con respeto irrestricto a sus derechos.

Con estas vertientes de atención se busca incidir en el problema que significa que las poblaciones callejeras no cuenten con la oportunidad de acceder a bienes y servicios básicos como la alimentación, salud, baño, albergue de pernocta, ropa y/o calzado, ello para permitir el paulatino empoderamiento de dichas poblaciones que contribuya en su pronta reinserción social.

Bajo esta lógica, se presenta el siguiente árbol de efectos que permite identificar con mejor claridad las consecuencias derivadas de la falta de acceso a los bienes y servicios básicos por parte de estas poblaciones:

¹⁰ Ibid.

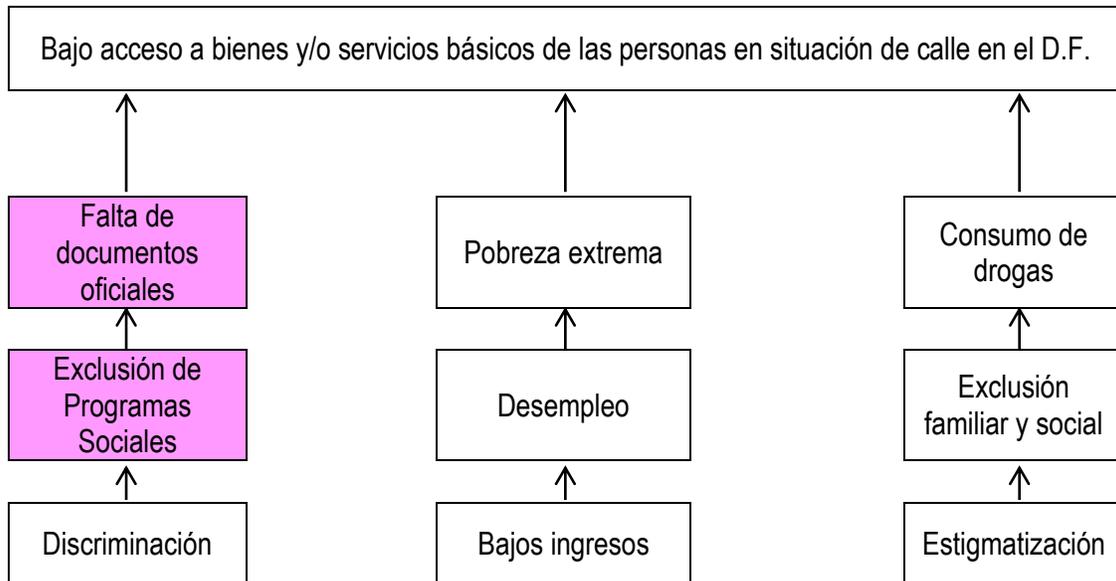
Árbol de efectos:



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

El siguiente esquema representa el árbol de causas que permite vislumbrar con mayor claridad las diferentes situaciones que originan que las poblaciones callejeras no tengan oportunidad de acceder a bienes o servicios básicos:

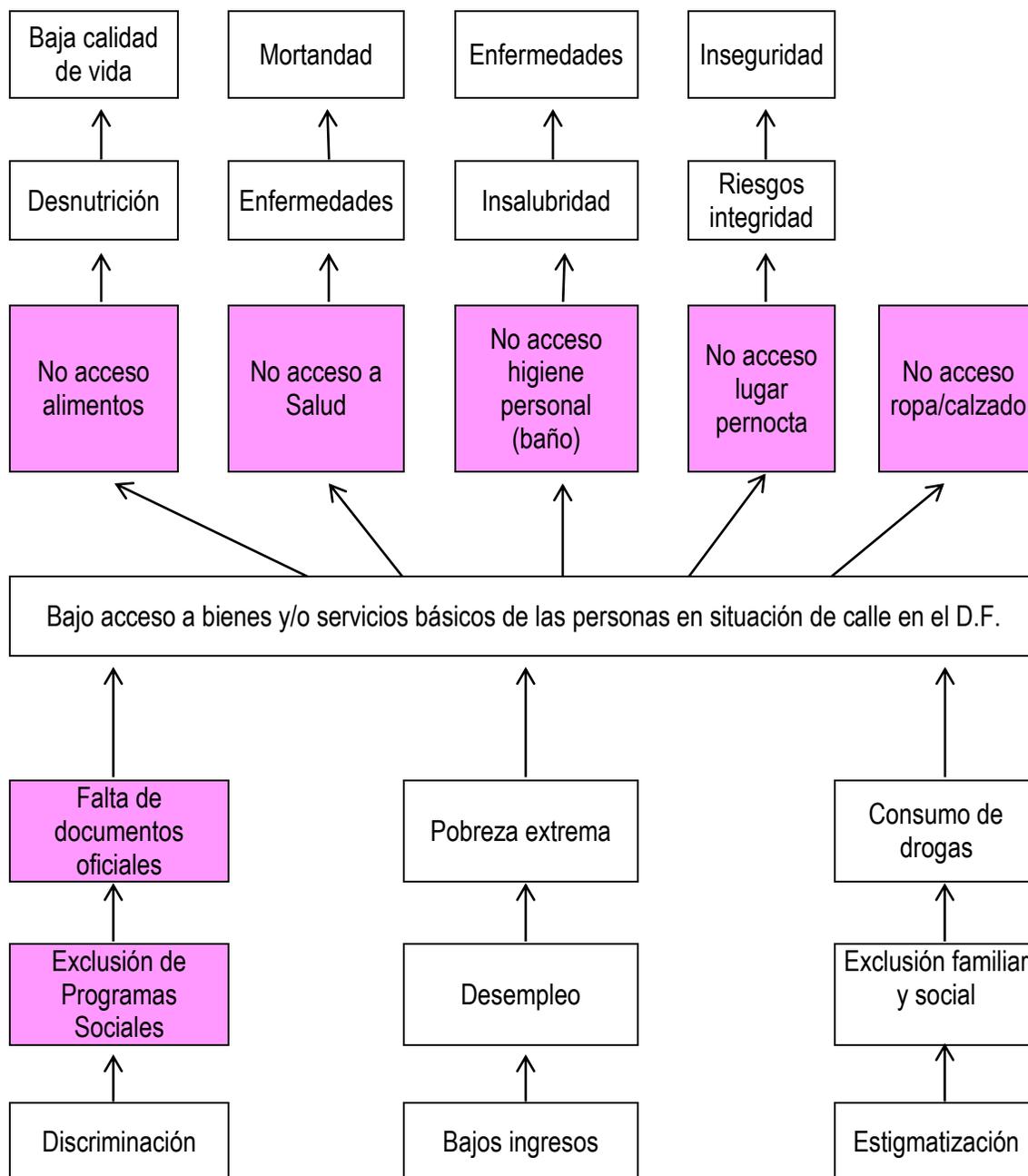
Árbol de causas:



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Al unir los efectos con las causas en relación al problema identificado, es posible contar con el árbol del problema, mismo que contribuye en la identificación integral del problema que se atiende a través de Atención Social Emergente y que se muestra a continuación:

Árbol de problemas:

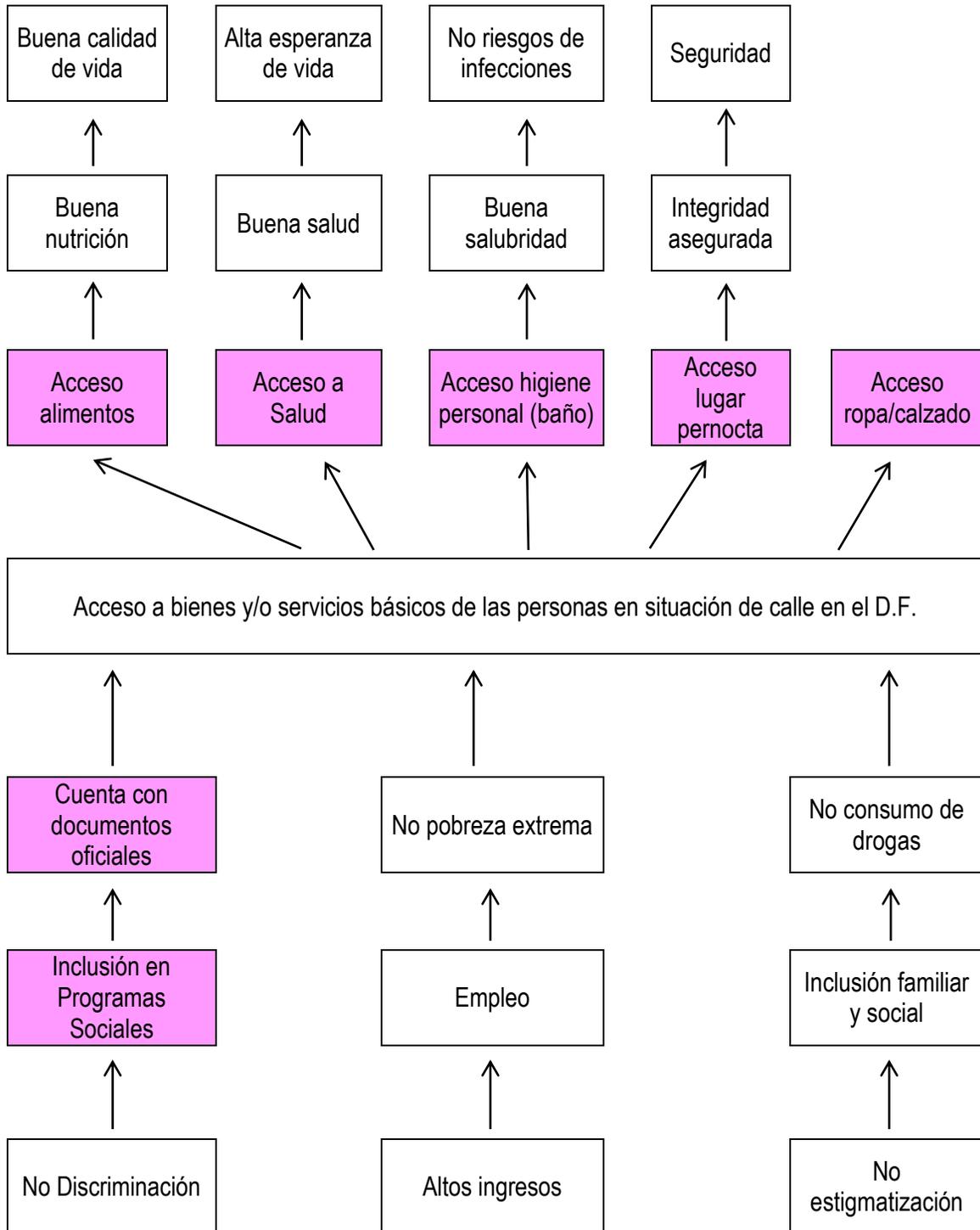


FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

A continuación se muestra el árbol de objetivos construido a partir de la identificación del árbol del problema en el que busca incidir el programa Atención Social Emergente:

III.3. Árbol de Objetivos y de Acciones

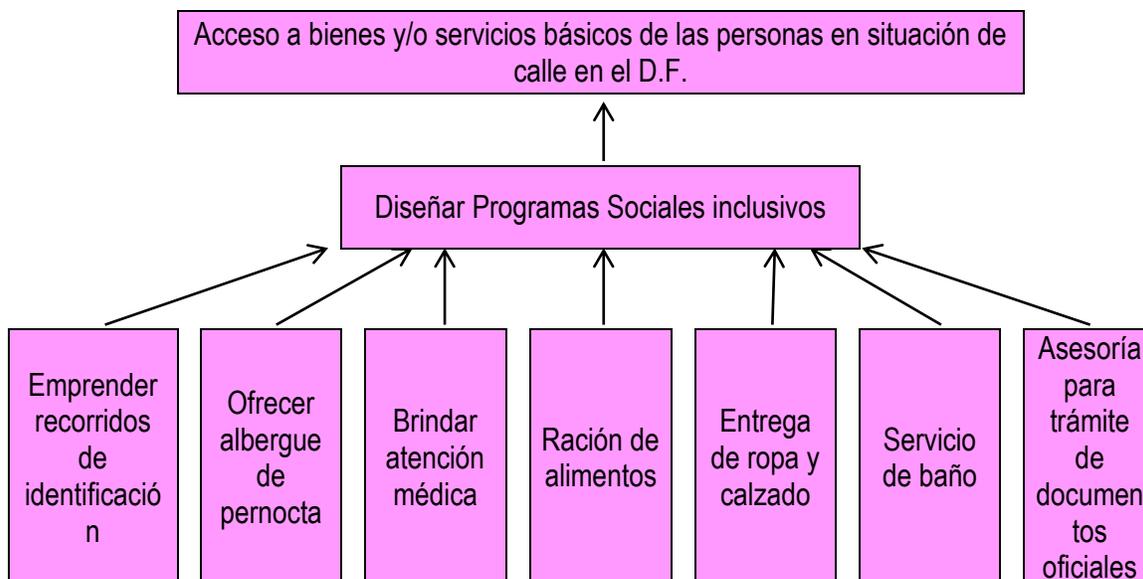
Árbol de objetivos:



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Con el siguiente esquema se representa al árbol de acciones que es posible considerar a través de la elaboración del árbol de problemas y objetivos arriba indicados:

Árbol de acciones:



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

III.4. Resumen Narrativo

Considerando la información arrojada por los árboles arriba construidos en relación al problema identificado en el que incide el programa Atención Social Emergente, es posible la elaboración del siguiente resumen narrativo, ello de conformidad a la Metodología del Marco Lógico:

CUADRO 11. Resumen Narrativo:

Resumen Narrativo de Atención Social Emergente	
Nivel	Objetivo
Fin	Contribuir a la reinserción familiar y social de los hombres y mujeres de distintas edades que conforman las llamadas Poblaciones Callejeras.
Propósito	Los hombres y mujeres de distintas edades que conforman las llamadas Poblaciones Callejeras cuentan con servicios asistenciales.
Componentes	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo de albergue de pernocta otorgado. • Apoyo para alimentación brindado. • Apoyo para baño e higiene personal brindado. • Apoyo de servicio médico de primer nivel brindado. • Apoyo de Ropa entregada.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar a la Población Callejera. • Sensibilizar a la Población Callejera. • Invitar al aprovechamiento de los bienes y servicios. • Satisfacción de los Beneficiarios.

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

III.5. Matriz de Indicadores de Resultados

La matriz de indicadores de resultados es una importante herramienta de los programas sociales; que permite registrar y presentar información sustantiva de manera sencilla y clara. De esta forma, los beneficiarios de los programas sociales y el público en general pueden consultar la estructura esencial del programa, comprender de manera sencilla su lógica causal, así como identificar los elementos relacionados con el cumplimiento del objetivo de los propios programas.

A continuación en cuadro 12 se presenta la matriz de indicadores diseñada para el monitoreo de la gestión y resultados del programa Atención Social Emergente:

CUADRO 12. Matriz de Indicadores:

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Unidad Responsable de la Medición
Fin	Contribuir a la reinserción familiar y social de los hombres y mujeres de distintas edades que conforman las llamadas Poblaciones Callejeras.	Tasa de variación anual del número de atenciones brindadas a la población objetivo.	$((\text{Número de atenciones brindadas por el Programa en el año T} / \text{Número de atenciones brindadas por el programa en el año T-1}) - 1) * 100$	Eficacia	Tasa de variación	Registros internos del Programa	JUD de Planeación
Propósito	Los hombres y mujeres de distintas edades que conforman las llamadas Poblaciones Callejeras cuentan con servicios asistenciales.	Porcentaje de servicios asistenciales brindados respecto a servicios asistenciales programados	$(\text{Número de servicios asistenciales brindados} / \text{Número de servicios asistenciales programados}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Registros internos del Programa	JUD de Planeación
Componentes	Apoyo de albergue de pernocta otorgado	Promedio de servicios otorgados por persona.	Número de servicios brindados en el año / Número de personas atendidas en el año.	Eficacia	Promedio	Registros internos del Programa	JUD de Planeación
	Apoyo para alimentación brindado						
	Apoyo para baño e higiene personal brindado						
	Apoyo de servicio médico de primer nivel brindado						
	Apoyo de Ropa entregada						
Actividades	A.T. Identificar a la Población Callejera	Porcentaje de recorridos realizados en relación a recorridos programados	$(\text{Número de recorridos realizados} / \text{Número de recorridos programados}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Registros internos del Programa	JUD de Planeación
	A.T. Sensibilizar a la Población Callejera						
	A.T. Invitar al aprovechamiento de los bienes y servicios.						
	A. T. Satisfacción de los Beneficiarios	Porcentaje de aceptación de los apoyos y servicios brindados.	$(\text{Número de encuestas con resultado aprobatorio} / \text{Total de encuestas realizadas}) * 100$	Calidad	Porcentaje		

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

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

Al analizar la lógica vertical del programa Atención Social Emergente 2014, elaborada a partir de la Metodología del Marco Lógico, es posible conocer los vínculos causales que se pueden generar entre los distintos niveles de objetivos diseñados para la atención de las poblaciones callejeras.

De esta manera, es posible señalar que el programa Atención Social Emergente guarda coherencia y pertinencia con los niveles de objetivos planteados, partiendo del fin, pasando por el propósito, componentes y llegando a las actividades y viceversa, ya que con el ofrecimiento de los bienes y servicios básicos que proporciona, así como la generación de procesos de identificación de las poblaciones callejeras, es como se permite la implementación y con ello la atención de dichas poblaciones a través del programa Atención Social Emergente.

Por lo anterior, es posible mencionar que existe coherencia entre las acciones con el objetivo general y específicos del programa Atención Social Emergente, esto en beneficio de las poblaciones callejeras que reciben los bienes o servicios básicos.

III.7 Análisis de Involucrados del Programa

El siguiente cuadro representa a los diferentes actores que intervienen en el desarrollo de las actividades del programa Atención Social Emergente, mismos que guardan un cierto grado de involucramiento, influencia y participación, generando con ello áreas de oportunidad que favorecen su mejoramiento:

CUADRO 13. Involucrados internos y externos al programa:

Involucrado	Institución	Relación	Orientación	Grado de Influencia	Análisis Intereses
SEDESO	Pública	Interna	A favor	3	Potenciales
DGIASIS	Pública	Interna	A favor	3	Potenciales
Personal de Apoyo	Pública	Interna	A favor	2	Potenciales
Dependencias del GDF y/o Delegaciones	Públicas	Externa	A favor	2	Potenciales
OSC	Social	Externa	A favor	3	Potenciales
Beneficiarios	Social	Externa	A favor	2	Potenciales

Calificar como sigue: 3. Muy influyente; 2. Medianamente influyente, y 1. Se alinea a las decisiones de la ejecutora.

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Es importante distinguir entre los dos grupos de actores (internos y externos) para conocer su grado de involucramiento sobre las diferentes actividades que deben cumplir en aras de contribuir en el buen desempeño del servicio que se brinda a los beneficiarios.

Por un lado se encuentran los involucrados internos, que son quienes diseñan, implementan, dan seguimiento y evalúan, en este sentido, dichos actores cumplen a cabalidad con las actividades administrativas y operativas del programa Atención Social Emergente.

Por otro lado, los actores externos, son quienes se relacionan con las actividades del programa Atención Social Emergente, pero no intervienen en su diseño, seguimiento y evaluación, sin embargo contribuyen en su implementación.

Cabe destacar, que tanto los actores internos como externos contribuyen, de acuerdo a su nivel de responsabilidad, favorablemente en las actividades desarrolladas por el programa Atención Social Emergente en beneficio de las personas en situación de calle que requieren de servicios asistenciales.

III.8. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas Sociales

A continuación se enlistan los Programas y Acciones Sociales con los que el programa Atención Social Emergente presenta coincidencia y complementariedad. Cuadro 14.

CUADRO 14. Coincidencia con otros Programas Sociales:

Programa Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población Objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Hijas e Hijos de la Ciudad	DIF-DF	Influir y contribuir a la no discriminación e inclusión social de la población en situación de calle, detectando e interviniendo en los puntos de encuentro determinados, utilizando técnicas lúdico afectivas bajo el principio de igualdad y no discriminación, bajo un enfoque de Derechos Humanos, brindando atención por parte de los Educadores de Calle con el fin de realizar en el año un mínimo de 90 canalizaciones a Organizaciones, Asociaciones Civiles y/o Instituciones de Asistencia Privada especializadas con las que se tiene convenio y que cuenten con modelo residencial, particularmente de las y los menores de edad, así como mujeres madres, que se encuentren embarazadas o tengan bajo su cuidado a sus hijos e hijas menores de edad, que vivan en las calles del Distrito Federal.	Todo menor de edad, (niñas, niños, adolescentes,) mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos menores de edad que se encuentren en situación de calle y que estén ubicadas en los puntos de encuentro que cubre el programa dentro del Distrito Federal.	Es un programa de prestación de servicios y asistencia a población en situación de calle que al mismo tiempo establece convenios con instituciones especializadas y que cuenten con modelo residencial	(Coincidencia) Atención a personas en situación de calle	El Programa ofrece atención y canalización a personas en situación de calle, contribuyendo con ello a su reinserción social.
PROFAIS	DGIASIS	Brindar apoyo financiero, a los proyectos evaluados y aprobados por un Comité Evaluador, presentados por las Organizaciones de la Sociedad Civil (A.C., I.A.P., S.C.) debidamente constituidas en el Distrito Federal y sin fines de lucro, encaminados a brindar servicios de asistencia social, a través de dos modalidades: personas en situación de calle, y, población en rezago social y/o alta marginalidad, y de esta	La población objetivo son las 795 Organizaciones registradas en la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social (DGIIDS)	Otorga apoyo financiero a proyectos de Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), destinados a la atención de personas en situación de calle.	(Complementariedad) Atención a personas en situación de calle	El programa ofrece financiamiento a proyectos destinados a la atención de personas en situación de calle. Asimismo se establece que esos proyectos deben aceptar las canalizaciones realizadas por

Programa Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población Objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
		manera contribuir al incremento de las capacidades físicas, mentales y sociales de la población, específicamente a los siguientes grupos de atención: Personas en situación de calle; niñas, niños y jóvenes en situación de riesgo social; mujeres en situación de alta vulnerabilidad social; personas con enfermedades crónico-degenerativas y/o mentales; personas adultas y adultos mayores en abandono social; personas con discapacidad y personas con problemas de adicciones.				Atención Social Emergente.

* DIF-DF: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal.

* DGIASIS: Dirección General de Asistencia e Integración Social.

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Con estos programas referidos en el cuadro anterior, el programa Atención Social Emergente guarda complementariedad o coincidencia, adicionalmente se vincula con Dependencias del Gobierno de la Ciudad de México para que contribuyan de forma articulada en la atención de las poblaciones callejeras, ello sin que estas Dependencias tengan diseñados programas o acciones dirigidas a las poblaciones callejeras.

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

El siguiente cuadro 15 muestra los objetivos a corto, mediano y largo plazo que busca alcanzar el programa Atención Social Emergente para con las poblaciones callejeras:

CUADRO 15. Objetivos a corto, mediano y largo plazo:

Efectos/plazos	En el problema o derecho social atendido
Corto plazo	Brindar bienes y servicios básicos a las poblaciones callejeras.
Mediano plazo	Mejorar la condición de vida de las personas que se encuentran en situación de calle.
Largo plazo	Reinsertar a las poblaciones callejeras que acepten la atención asistencial.

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

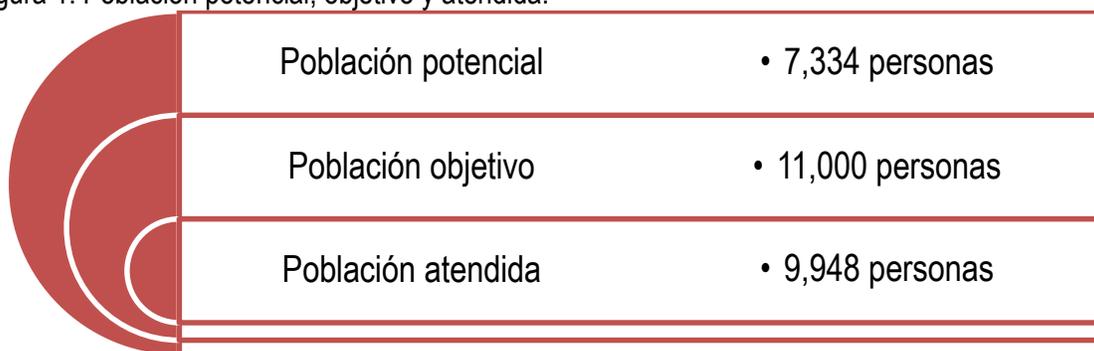
Como es posible observar en el cuadro anterior, el programa Atención Social Emergente tiene diferentes objetivos que debe ir cumpliendo en determinados plazos, resaltando que la búsqueda de la reinserción social de las poblaciones callejeras es a largo plazo, ya que involucra diferentes factores que se obtienen mediante el trabajo permanente y a largo plazo con la persona en lo específico.

IV. EVALUACIÓN DE COBERTURA Y OPERACIÓN

IV.1. Cobertura del Programa Social

El fenómeno social de las poblaciones callejeras resulta tan complejo en su desarrollo y evolución, que resulta difícil contar con una cifra exacta y actualizada de cuantas personas se encuentran en condición de calle, sin embargo, mediante los diferentes instrumentos de estudio de instituciones públicas es posible presentar el siguiente esquema que contribuye a determinar el número de personas que en algún momento pueden ser beneficiadas a través del programa Atención Social Emergente:

Figura 1. Población potencial, objetivo y atendida:



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

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

El siguiente cuadro muestra la congruencia de la operación del programa Atención Social Emergente con su diseño, en este caso particular, con los diferentes criterios establecidos en sus Reglas de Operación para el ejercicio fiscal 2014:

CUADRO 16. Congruencia de la Operación del Programa con su Diseño:

Apartado	Nivel de cumplimiento	Justificación
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información solicitada y dichas áreas en efecto son las responsables del programa Atención Social Emergente.
II. Objetivos y Alcances	Satisfactorio	De conformidad a lo establecido como objetivos y alcances, en concordancia con las acciones realizadas para darles cumplimiento, se concluye que existe una relación directa y permanente entre objetivos/alcances con acciones.
III. Metas Físicas	Satisfactorio	Las metas físicas para el ejercicio fiscal 2014 se encuentran consideradas en el cuerpo de las Reglas de Operación del programa Atención Social Emergente.
IV. Programación Presupuestal	Satisfactorio	Para realizar su operación, el presupuesto señalado en Reglas de Operación 2014 fue de \$1,931,672.00

Apartado	Nivel de cumplimiento	Justificación
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Satisfactorio	Los requisitos y procedimientos de acceso señalados en Reglas de Operación, efectivamente corresponde con la forma de proceder del Personal de apoyo que brinda el servicio en el programa Atención Social Emergente.
VI. Procedimiento de Instrumentación	Satisfactorio	En las Reglas de Operación se incorpora tal rubro, mismo que es acatado a cabalidad por todos aquellos involucrados en el programa Atención Social Emergente.
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	Satisfactorio	La ciudadanía cuenta con diversas formas para interponer queja o inconformidad con el proceder de las actividades del programa Atención Social Emergente.
VIII. Mecanismo de Exigibilidad	Satisfactorio	Se establecen distintos mecanismos de exigibilidad, incluidos los presenciales y electrónicos para que los ciudadanos puedan hacer exigible su Derecho.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Satisfactorio	Con respecto al área –Jefatura de Unidad Departamental de Planeación- responsable de la evaluación, ésta efectivamente fue quien la elaboró, mientras que los indicadores establecidos fueron los que se monitorearon. Con respecto a la Metodología del Marco Lógico, ésta es perfectible en su utilización para el fortalecimiento del programa Atención Social Emergente.
X. Formas de Participación Social	Satisfactorio	Se establecen mecanismos para contar con la participación de la ciudadanía en el desarrollo de las actividades del programa Atención Social Emergente.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Satisfactorio	Se establecen los vínculos de coordinación entre las Dependencias señaladas y el programa Atención Social Emergente.

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Mediante la realización del cuadro anterior, es posible determinar que existe congruencia entre la operación y el diseño del programa Atención Social Emergente.

IV.3. Valoración de los Procesos del Programa Social

De acuerdo a las Reglas de Operación del programa Atención Social Emergente 2014, *“La Secretaría de Desarrollo Social (...) a través del Instituto de Asistencia e Integración Social (...) por medio de Atención Social Emergente (...) atiende, canaliza a instituciones públicas y privadas, reinserta socialmente a su familia y/o comunidad y monitorea a las poblaciones callejeras que se encuentran pernoctando en diversos puntos de calle del D.F.”.*

Para la atención de las poblaciones callejeras a través del programa Atención Social Emergente, se asignó un presupuesto de \$1,931,672.00 (Un millón novecientos treinta y un mil seiscientos setenta y dos pesos 00/100 M.N.), ello para el ejercicio fiscal 2014.

El presupuesto asignado permitió la operación del programa Atención Social Emergente, posibilitando la realización de recorridos de identificación, la promoción y entrega de servicios y bienes básicos a las poblaciones callejeras, así como el pago de las percepciones del personal de apoyo.

Recursos humanos involucrados del programa:

Para los procesos de diseño, implementación, seguimiento y control del programa Atención Social Emergente se cuenta con personal de apoyo adscrito al mismo, en este sentido, la siguiente figura muestra la composición orgánica para su instrumentación:

Figura 2. Estructura Operativa



FUENTE: Dirección del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Es importante mencionar que el programa Atención Social Emergente se rige por diversos instrumentos administrativos tales como sus Reglas de Operación y el Manual de Procedimientos, que regulan y establecen los mecanismos de operación que deben seguirse para brindar ayuda asistencial a las poblaciones callejeras que así lo requieran y soliciten.

Los principales procesos del programa Atención Social Emergente, de acuerdo a sus Reglas de Operación 2014, son los siguientes:

CUADRO 17. Procesos Atención Social Emergente:

Procesos Atención Social Emergente	
1. Atención Social Emergente	
	<ul style="list-style-type: none"> • Se reciben y atiende a la brevedad los reportes generados por instituciones públicas o privadas, Organizaciones de la Sociedad Civil y ciudadanía para la localización de los beneficiarios las 24 horas del día. • Se asignan unidades con el personal correspondiente para atender los reportes.

Procesos Atención Social Emergente

- Al localizar a la persona o personas en situación de calle, el trabajador social se identifica e invita a la persona a pernoctar en el área de Atención Social Emergente del IASIS; siempre que la persona, o personas otorgue su consentimiento informado, en caso de no aceptar ser trasladado se le brindarán los servicios asistenciales correspondientes de acuerdo a las circunstancias y necesidades.
- Si la persona o personas en situación de calle acepta ir al área de Atención Social Emergente, se traslada en la unidad del IASIS, el trabajador social realiza una entrevista y levanta la Cédula de Identificación (ID), la cual será capturada en el Sistema Único de Registro de Poblaciones Callejeras (SURPCA). En el caso de que por su condición física o mental la persona no pueda proporcionar datos, de igual forma se requisitará este formato con los datos disponibles.
- Al ingresar al área de Atención Social Emergente, se realizará una valoración médica para determinar su estado de salud y determinar si es necesario su traslado a algún hospital general o psiquiátrico para su atención.
- Se le ofrecen los servicios de alimentación, así como baño y donación de prendas de ropa, en caso de ser necesario.
- El Trabajo Social de Atención Social Emergente, elaborará un plan de trabajo, considerando las características y necesidades de cada persona, se sujetará a un proceso de canalización a alguna institución pública o privada o de ser posible llevar a cabo la reinserción familiar.
- En los casos donde se requiera de un proceso de desintoxicación, se solicitará la participación del IAPA o del Toxicológico de la Secretaría de Salud para valorar y establecer un plan de trabajo, en donde se determinen las condiciones en las que se encuentra y se establezcan los plazos de tratamiento y reinserción social correspondientes.
- En caso de que la persona cuente con una enfermedad mental que limite la toma de decisiones, se solicitará a un médico psiquiatra, realice la valoración correspondiente para establecer los mecanismos de canalización al CAIS correspondiente, conforme a las características que presente.
- En el caso de una niña o niño solicite su ingreso el área de Atención Social Emergente, se realizarán las gestiones necesarias para informar a la Fiscalía Central de Investigación para la Atención de Niñas, Niños y Adolescentes de la PGJDF, en espera de que esta área sea quien determine la situación jurídica de la niña o niño, y en su caso, realice la canalización correspondiente.

2. Jornadas Callejeras

- Se realizan recorridos en vía pública periódicamente (conforme a los recursos humanos y materiales que se encuentren disponibles) y de acuerdo con la bitácora de ruta establecida, para llevar a cabo una inspección en las calles de las demarcaciones territoriales en diversos horarios, con la finalidad de ubicar sitios donde habitan las poblaciones callejeras.
- Tras la ubicación de los puntos de encuentro, el personal de jornadas callejeras se entrevista con la población para indagar sobre sus necesidades e informará sobre los servicios asistenciales que brinda el IASIS (servicio médico, asesoría jurídica, artículos de aseo personal, baño, ropa limpia, alimentos, etc..) lo anterior de acuerdo a la capacidad del instituto y conforme sus atribuciones.
- Brindar a las poblaciones callejeras información respecto de los programas y servicios que ofrece el Gobierno del Distrito Federal, a través del IASIS, del programa HHC y del IAPA en caso de identificar consumo de sustancias psicoactivas.
- En caso de urgencia médica, enfermedad, accidente o a solicitud de la persona en situación de calle, se realizará el contacto con la instancia de salud competente para su atención y seguimiento. De tratarse de un menor de edad, lo informará inmediatamente al DIF-DF y a, Fiscalía Central de Investigación para la Atención de Niños, Niñas y Adolescentes de la PGJDF en espera de que esta área sea quien determine la situación jurídica de la niña o niño, y en su caso, realice la canalización correspondiente.
- En caso de ser necesario realizará el traslado al área de Atención Social Emergente, el solicitante deberá firmar el formato de consentimiento informado, previo a su traslado, en caso de no saber leer ni escribir, estampará su huella digital y firmará como testigo el personal a cargo, después de habersele explicado el contenido de manera clara y detalladamente.

Procesos Atención Social Emergente

3. Campaña de Invierno

Se implementa del 1° de noviembre al 28 de febrero del siguiente año, se basa en la atención de las poblaciones callejeras que se encuentren en riesgo ante las bajas temperaturas, a través de los servicios de albergue, alimentación, servicio médico, ropa de abrigo y cobijas.

La operación de esta vertiente de atención es similar a la de la vertiente de Atención Social Emergente, solo que se consideran las siguientes variables adicionales:

- Se forman brigadas para llevar a cabo recorridos en los puntos de encuentro previamente identificados, durante la noche y la madrugada principalmente, estos se realizan en coordinación con otras instancias del G.D.F., principalmente con la Secretaría de Protección Civil.
- Se establece un calendario de recorridos con las delegaciones políticas que así lo soliciten, estos se realizan en conjunto con el área de grupos vulnerables y/o protección civil de cada delegación, se visitan puntos donde se presume puede haber personas pernoctando en vía pública, dando prioridad a aquellas delegaciones donde se tiene identificada población en situación de calle.
- Al localizar a la persona o personas en situación de calle, se invita a la persona a ser trasladada al área de Atención Social Emergente para recibir los servicios asistenciales (cena, bebida caliente, ropa de abrigo, atención médica, etc.)
- Después de realizar la documentación y estudios correspondientes son trasladados a alguno de los albergues filtro previamente establecidos para esta función, los cuales se definen durante la fase de planeación, entre el IASIS y las instituciones participantes (delegaciones, Asociaciones Civiles, etc.) de acuerdo a las características de la población y conforme a su capacidad.
- Si la persona o personas en situación de calle no aceptan ser trasladadas al área de Atención Social Emergente, se les proporcionan en el mismo lugar, en caso de aceptar, los siguientes servicios asistenciales: cobijas, ropa de abrigo y bebida caliente, asimismo se le brinda información sobre la ubicación de albergues y comedores sociales establecidos para su atención.

En caso de que la o las personas trasladadas al área de Atención Social Emergente requieran atención especializada, se les realiza el seguimiento correspondiente para su posterior canalización a alguno de los CAIS con que cuenta este instituto de acuerdo a sus necesidades y se sigue en procedimiento establecido en la vertiente de Atención Social Emergente.”

FUENTE: Dirección del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Considerando que el programa Atención Social Emergente contó con un presupuesto aprobado para los fines que persigue en la atención de su población objetivo, y de las diferentes directrices que marcaron las Reglas de Operación, es necesario señalar que los recursos utilizados en relación con los procesos seguidos son congruentes.

Por un lado, el presupuesto autorizado y ejercido contribuyó para dar cumplimiento a los objetivos y metas establecidos en las Reglas de Operación del programa Atención Social Emergente 2014, permitiendo que las poblaciones callejeras solicitantes recibieran la atención asistencial que requirieron, es decir, el presupuesto fue empleado de forma eficaz, eficiente y transparente.

En relación a los procesos seguidos por el programa Atención Social Emergente, estos fueron congruentes con los diferentes instrumentos normativos en materia administrativa (Manual de Procedimientos y Reglas de Operación) que lo rigen, contribuyendo esto a un desarrollo eficaz y eficiente de las acciones implementadas, desde su planeación, ejecución, supervisión, concluyendo con la generación de los diferentes informes de actividades y resultados.

De acuerdo a lo antes señalado, en relación a la utilización de los recursos asignados, así como los procesos seguidos para la prestación de los servicios del programa Atención Social Emergente, se puede concluir que en función de los objetivos y metas establecidos para el ejercicio fiscal 2014, este presupuesto fue el adecuado, sin embargo es necesario señalar que el fenómeno de las poblaciones callejeras en su complejidad y alta necesidad de atención, requiere de un fortalecimiento presupuestal que le permita generar de forma más amplia e integral las acciones que realiza en aras del mejoramiento de la calidad de vida de las poblaciones atendidas.

IV.4. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes

El programa Atención Social Emergente 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 Identidad, dicho padrón cada mes es actualizado a fin de depurarlo oportunamente y al final del ejercicio fiscal se integra un padrón anual que es publicado de acuerdo a los lineamientos establecidos; ello para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal en su artículo 34, así como en el Reglamento de dicha Ley en su Capítulo VI, artículos 56, 57, 58 y 59.

La recolección de información, actualización y resguardo del Padrón de Beneficiarios está a cargo del Responsable Operativo del programa Atención Social Emergente, mismo que de forma mensual o cuando sea solicitado, hace la entrega de dicho Padrón a la Jefatura de Unidad Departamental de Planeación de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social para su resguardo final

Es importante señalar que mediante el tratamiento del Padrón de Beneficiarios ha sido posible realizar diferentes informes de índole cualitativo y cuantitativo, no sólo para la toma de decisiones interna, sino incluso para reportar grado de avances en el cumplimiento de objetivos y metas, fortaleciendo la transparencia y rendición de cuentas.

Adicionalmente, los datos contenidos en el Padrón de beneficiarios del programa Atención Social Emergente es resguardado bajo los criterios establecidos en la normatividad vigente y aplicable en materia de protección de datos en la Ciudad de México.

IV.5. Mecanismos de Seguimiento de Indicadores

El programa Atención Social Emergente cuenta con los siguientes mecanismos de generación, recolección y registro de información para sustentar y alimentar el sistema de indicadores:

- **Cédula de Satisfacción:** Permite conocer la opinión del beneficiario respecto al servicio que ofrece el programa Atención Social Emergente, opinión que es sistematizada y sirve para incorporar la opinión de los beneficiarios en la generación de procesos de mejora en relación a los servicios brindados.
- **Padrón de beneficiarios:** contiene la información personal de cada uno de los beneficiarios, lo cual permite conocer, entre otras cosas, nombre, edad, ubicación, sexo, etc. Con dicha información es posible identificar si se está beneficiando a la población objetivo, además, su tratamiento apegado a la normatividad vigente y aplicable en la materia, permite transparentar y rendir cuentas de la utilización de recursos públicos.

- **Informe cualitativo de servicios brindados a beneficiarios del programa Atención Social Emergente:** se elabora mensualmente con el fin de contar con datos para elaborar los reportes que solicite la Secretaría de Desarrollo Social, la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, entre otras instancias del Gobierno de la Ciudad de México.
- **Sistema de Información Básica de Asistencia e Integración Social:** contiene la información recopilada con el consentimiento informado del beneficiario relacionado con el número de servicios proporcionados, lo que permite la generación de informes cualitativos y cuantitativos del programa Atención Social Emergente.
- **Sistema Único de Registro de Poblaciones Callejeras (SURPCA):** recopila información de las poblaciones callejeras, contribuye con la generación de datos integrales de las poblaciones callejeras, donde se indican datos generales, servicios recibidos, antecedentes de atención, entre otra información que permita dar un seguimiento particular a cada una las mujeres y hombres atendidas.

Una parte fundamental de la información que se genera en el programa Atención Social Emergente se encuentra normada en el apartado “V. Requisitos y Procedimientos de Acceso en su parte de requisitos de acceso” de las Reglas de Operación, proviene de la Cédula de Identificación que se requisita al momento en que el solicitante requiere del servicio y contiene los “datos generales y complementarios que acceda a proporcionar el beneficiario con la finalidad de proporcionar una mejor atención y seguimiento al beneficiario.”

La recolección, digitalización y resguardo de la información está a cargo del Responsable Operativo del programa Atención Social Emergente, mismo que a través del personal de apoyo realiza la sistematización correspondiente para generar insumos que permitan la mejor toma de decisiones.

Cabe mencionar que mediante el personal de apoyo, el Responsable Operativo del programa Atención Social Emergente realiza un seguimiento permanente de la información generada por los documentos y sistemas señalados, a fin de verificar el grado de cumplimiento y avance de objetivos y metas establecidos en las Reglas de Operación 2014.

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

En el siguiente cuadro se presentan las diferentes recomendaciones que fueron señaladas para el fortalecimiento del programa Atención Social Emergente derivado del proceso de Evaluación Interna 2014, así como su grado de cumplimiento:

CUADRO 18. Recomendaciones de la Evaluación Interna 2014.

Plazo	Recomendación o Sugerencia	Etapas de incidencia en el Programa				Situación al primer semestre de 2015			
		Diseño	Operación	Control	Evaluación	Concluida	En Proceso	No iniciada	Desechada
Corto plazo (6 meses)	“Delimitar de mejor manera la población objetivo del programa.”	X				X			
	“Incluir nuevos métodos y estrategias de atención.”	X	X			X			
	“Proponer, si en su caso se requiera la reorientación en procesos del programa.”.	X				X			

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Importante destacar que el cuadro muestra que las recomendaciones ya fueron concluidas para mejora del programa Atención Social Emergente y a favor de las poblaciones callejeras que atiende.

V. EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y SATISFACCIÓN

V.1. Principales Resultados del Programa

Los resultados obtenidos a nivel de propósito se documentan con los indicadores que para tal efecto se establecieron en las Reglas de Operación 2014 del programa Atención Social Emergente. La información para dichos indicadores, se generó mediante los informes de actividades y la Cédula de Satisfacción que se aplicó a los beneficiarios.

A continuación en el cuadro 19 se presenta la Matriz de Indicadores con los resultados alcanzados por el programa Atención Social Emergente durante el ejercicio fiscal 2014.

CUADRO 19. Matriz de Indicadores con los resultados:

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Resultaos	Medios de Verificación
EU	Contribuir a la reinserción familiar y social de los hombres y mujeres de distintas edades que conforman las llamadas Poblaciones Callejeras.	Tasa de variación anual del número de atenciones brindadas a la población objetivo.	$((\text{Número de atenciones brindadas por el Programa en el año T} / \text{Número de atenciones brindadas por el programa en el año T-1}) - 1) * 100$	Eficacia	Tasa de variación	$48479/36000 - 1 * 100 = 34.66$	Registros internos del Programa

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Resultaos	Medios de Verificación
Propósito	Los hombres y mujeres de distintas edades que conforman las llamadas Poblaciones Callejeras, cuentan con servicios asistenciales.	Porcentaje de servicios asistenciales brindados respecto a servicios asistenciales programados	$(\text{Número de servicios asistenciales brindados} / \text{Número de servicios asistenciales programados}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	$48479/34000*100 = 142.58\%$	Registros internos del Programa
Componentes	Apoyo de albergue de pernocta otorgado	Promedio de servicios otorgados por persona.	$\text{Número de servicios brindados en el año} / \text{Número de personas atendidas en el año.}$	Eficacia	Promedio	$48479/12016*100 = 4.03$	Registros internos del Programa
	Apoyo para alimentación brindado						
	Apoyo para baño e higiene personal brindado						
	Apoyo de servicio médico de primer nivel brindado						
	Apoyo de Ropa entregada						
Actividades	A.T. Identificar a la Población Callejera	Porcentaje de recorridos realizados en relación a recorridos programados	$(\text{Número de recorridos realizados} / \text{Número de recorridos programados}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	$297/300*100=99\%$	Registros internos del Programa
	A.T. Sensibilizar a la Población Callejera						
	A.T. Invitar al aprovechamiento de los bienes y servicios.						
	A. T. Satisfacción de los Beneficiarios	Porcentaje de aceptación de los apoyos y servicios brindados.	$(\text{Número de encuestas con resultado aprobatorio} / \text{Total de encuestas realizadas}) * 100$	Calidad	Porcentaje	87.74%	Registros internos del Programa

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

El programa Atención Social Emergente estableció distintos indicadores que ahora son presentados en el cuadro anterior, es posible visualizar el resultado obtenido de la planeación con la instrumentación de las acciones de asistencia social que se brindaron durante el ejercicio fiscal 2014.

El primer aspecto a considerar corresponde a las atenciones brindadas durante el año 2014 en comparación con el año anterior (2013), situación que arroja como resultado un crecimiento del 34.66% más, es decir, durante el año 2014 las poblaciones callejeras fueron beneficiadas con más servicios asistenciales.

Dicho crecimiento es significativo, ya que mediante los recursos asignados para el programa Atención Social Emergente fue posible impactar favorablemente a la población objetivo, demostrando un uso eficiente y eficaz de los presupuestos públicos para una mejor atención asistencial de las poblaciones callejeras.

Bajo esta misma lógica comparativa, el siguiente indicador se refiere a los servicios asistenciales brindados comparados con los servicios asistenciales programados, en este caso, se observa un crecimiento de 142.58% de servicios asistenciales brindados con respecto a los programados.

Con el resultado alcanzado es posible señalar que prácticamente se entregaron 1.5 servicios asistenciales más a las poblaciones callejeras sobre lo programado, lo que refleja una buena utilización del recurso público.

Un tercer indicador establecido para medir los resultados alcanzados por Atención Social Emergente es el que se refiere a los servicios asistenciales que en promedio recibió la población callejera que solicitó y/o aceptó los servicios asistenciales, en este caso, cada persona atendida en promedio recibe 4 servicios por cada ocasión que solicita y recibe el servicio.

Vale destacar que el programa Atención Social Emergente puede atender a una persona durante los 365 días del año, lo que significa que esa persona recibió diariamente 4 servicios que contribuyeron en su calidad de vida.

Una de las tareas indispensables realizadas a través del programa Atención Social Emergente se refiere a los recorridos que se instrumentan para atender y/o localizar a poblaciones callejeras, en este caso, es posible señalar que se alcanzó a cubrir el 99% de los recorridos programados para realizar durante el año 2014.

A través de dichos recorridos se atiende a las poblaciones callejeras, ya sea directamente en los puntos de calle en los que se localizan y/o en su caso, si se acepta tal invitación, se traslada a la persona a las instalaciones del programa Atención Social Emergente para que reciba más servicios asistenciales.

V.2. Percepción de las Personas Beneficiarias o Derechohabientes

En la Evaluación Interna 2014 se aplicó una Cédula de Satisfacción entre los beneficiarios de las 3 vertientes con las que cuenta el programa Atención Social Emergente, con la finalidad de que las poblaciones callejeras tuvieran la oportunidad de manifestar su opinión de los servicios asistenciales que reciben.

Se contemplaron las diferentes actividades, bienes y servicios que en conjunto se proporcionan, evitando la duplicidad de las personas consideradas para alcanzar una mayor objetividad posible en los resultados.

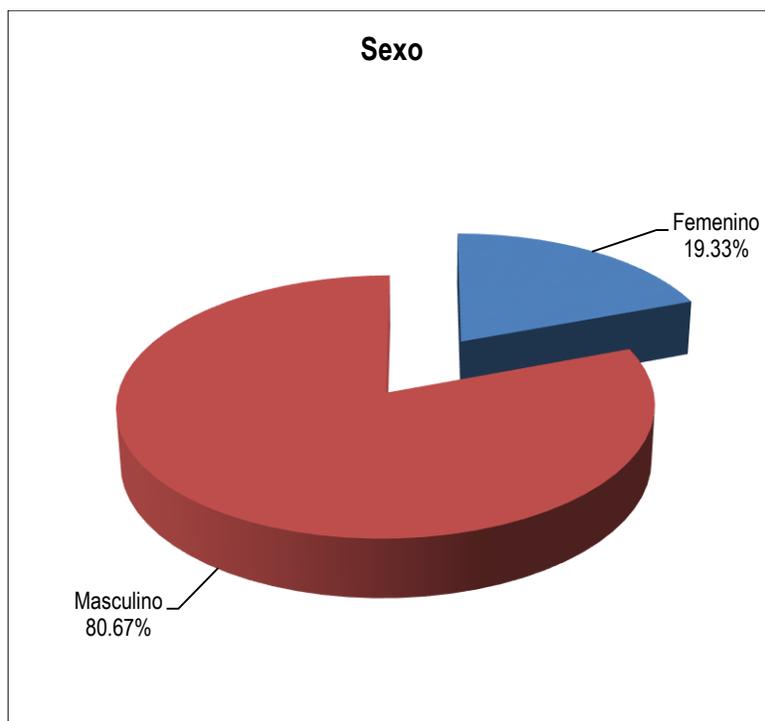
Es importante señalar que la presentación de los resultados obtenidos a través de la aplicación de la Cédula de Satisfacción de las poblaciones callejeras atendidas, se realiza de forma diferenciada por vertiente de atención, con la finalidad de entender mejor la forma en que cada una contribuye en el cumplimiento de los objetivos y metas trazados en Reglas de Operación 2014.

La Cédula de Satisfacción consta de dos partes, la primera se refiere a los datos generales del beneficiario que la responde, mientras que la segunda se refiere a las interrogantes referentes a la satisfacción y opinión de las poblaciones callejeras.

La primera vertiente a considerar es Atención Social Emergente, por lo que a continuación se presentan sus resultados alcanzados:

VERTIENTE ATENCIÓN SOCIAL EMERGENTE

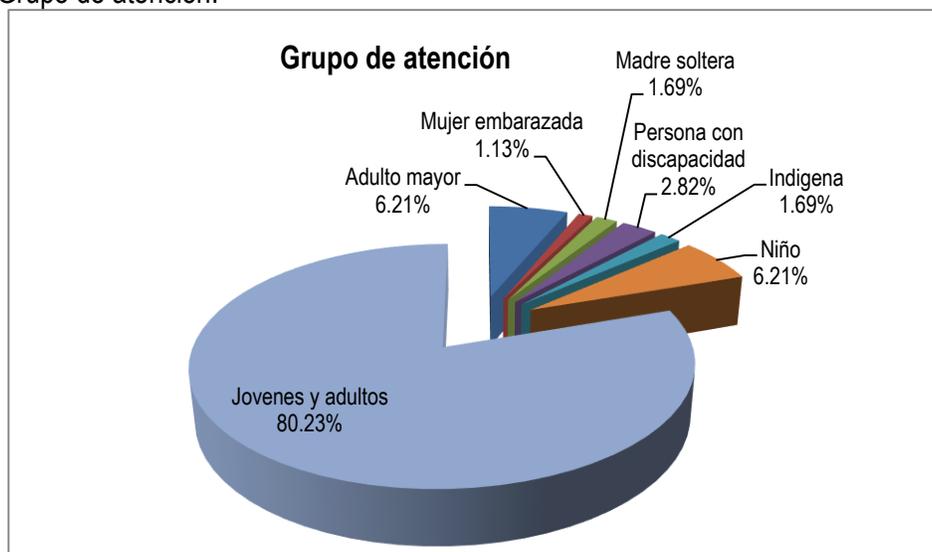
Gráfica 1: Sexo:



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

De la gráfica anterior destaca la prevalencia de los hombres como la población que es mayormente atendida a través de la vertiente de Atención Social Emergente, esto con un 80.67%, mientras que el restante 19.33% lo representan el género femenino.

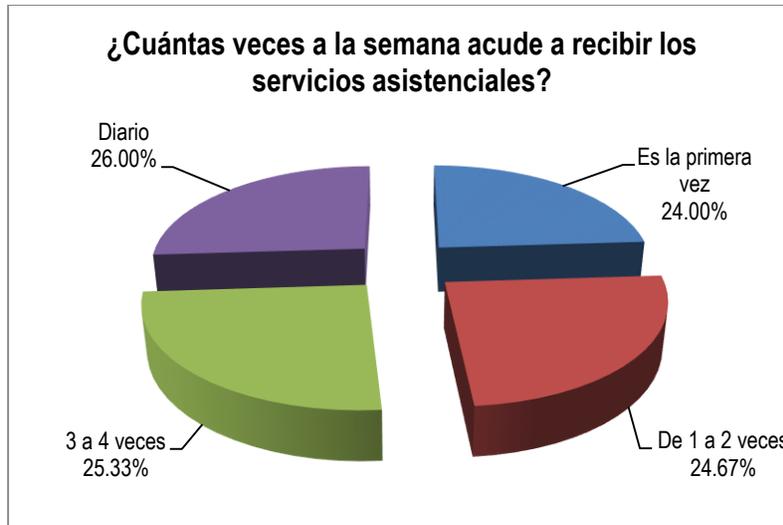
Gráfica 2: Grupo de atención:



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

De la gráfica anterior se desprende que el grupo de atención que con mayor frecuencia es atendido por la vertiente de Atención Social Emergente son los “jóvenes y adultos”, eso con un 80.23%, sin embargo, es importante destacar que con un 6.21% respectivamente, se encuentran identificados a los niños y adultos mayores como los siguientes en importancia por la recurrencia de su atención.

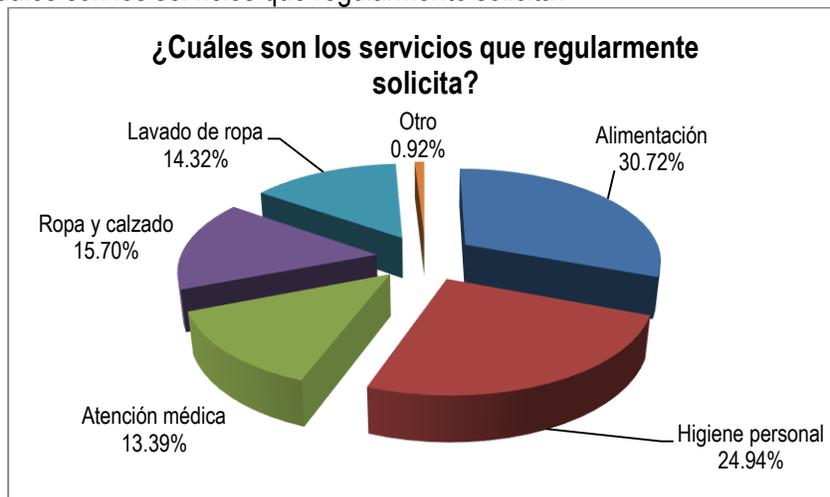
Gráfica 3: ¿Cuántas veces a la semana acude a recibir los servicios asistenciales?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

En relación con la frecuencia en que las poblaciones callejeras acuden a recibir servicios asistenciales brindados por la vertiente de Atención Social Emergente, destaca que de manera general 3 de cada 4 acude al menos una vez a la semana a solicitar y recibir servicios, y de manera particular, 1 de cada 4 asistente diariamente por servicios asistenciales.

Gráfica 4: ¿Cuáles son los servicios que regularmente solicita?

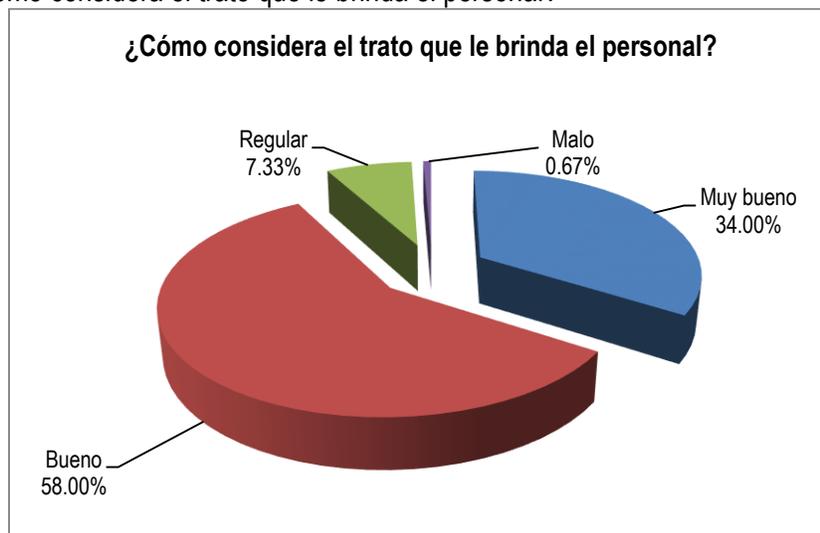


FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

El servicio que mayormente se solicita por parte de las poblaciones callejeras a través de la vertiente de Atención Social Emergente, es el referente a la alimentación (30.72%), seguido del aseo personal

(24.94%), mientras que el 15.70% corresponde a la solicitud de ropa y calzado, situación que refleja la importancia de esta vertiente de atención y su necesidad de fortalecerla en cuestión de recursos.

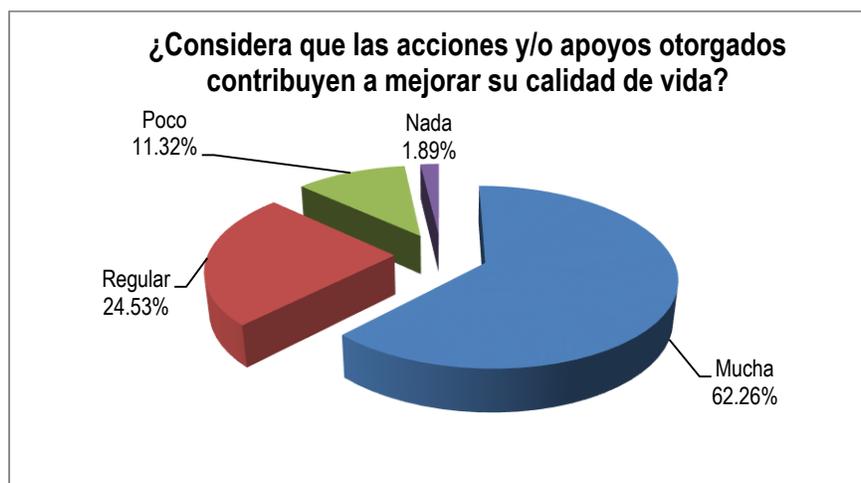
Gráfica 5: ¿Cómo considera el trato que le brinda el personal?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Por lo que respecta al trato brindado por el personal a las poblaciones callejeras, 58.00% considera que es bueno, 34.00% lo califica como muy bueno, mientras que existe un nicho de oportunidad de 8.00% que en conjunto refieren que la atención recibida es regular o mala.

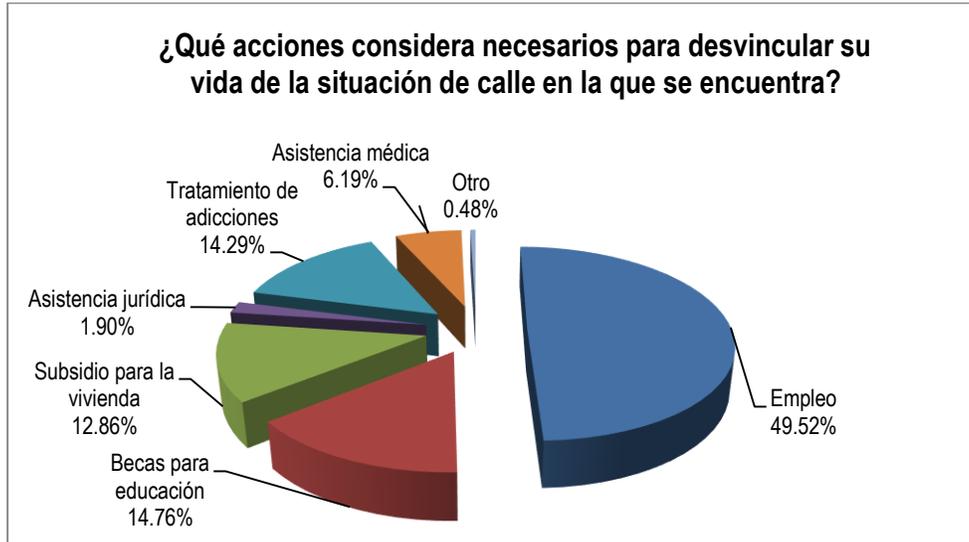
Gráfica 6: ¿Considera que las acciones y/o apoyos otorgados contribuyen a mejorar su calidad de vida?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

El 62.26% de las poblaciones callejeras considera que las acciones y/o apoyos otorgados a través de la vertiente de Atención Social Emergente contribuyen “mucho” a mejorar su calidad de vida, mientras que el 24.53% considera que contribuyen de manera “regular”.

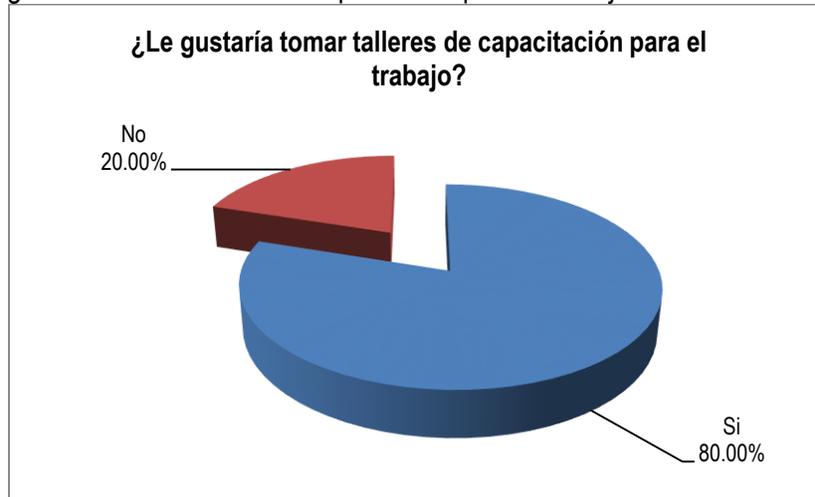
Gráfica 7: ¿Qué acciones considera necesarios para desvincular su vida de la situación de calle en la que se encuentra?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

El 49.52% de las poblaciones callejeras consideran que el empleo es la acción necesaria para desvincular su vida de la situación de calle en la que se encuentra, seguido de las becas para educación (14.76%), el tratamiento de adicciones representa el 14.29% y el 12.86% respondió que el subsidio para vivienda.

Gráfica 8: ¿Le gustaría tomar talleres de capacitación para el trabajo?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

De forma destacada, al 80.00% de las poblaciones callejeras le gustaría tomar talleres de capacitación para obtener un empleo, situación que refleja un nicho de oportunidad en la atención que se brinda.

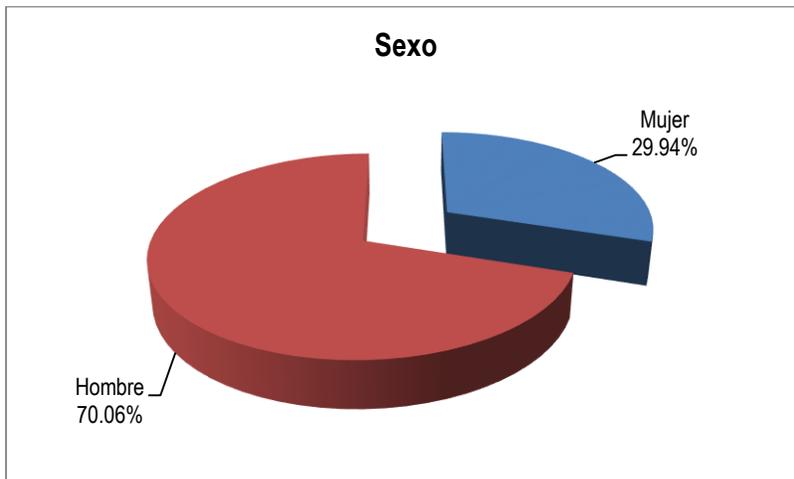
¿Le gustaría tomar talleres de capacitación para el trabajo, cuáles?

Entre los cinco principales talleres de capacitación que les gustaría recibir son: ventas, tapicería, corte y confección, computación y artesanías, en menos proporción también se interesan en talleres para: meseros, hojalatería y pintura, panadería y carpintería.

A continuación se presentan los resultados obtenidos para la vertiente Jornadas Callejeras.

VERTIENTE JORNADAS CALLEJERAS

Gráfica 9: Sexo:



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

En esta primer gráfica refleja que el 70.06% de la población atendida es del sexo masculino, mientras que el 29.94% es del sexo femenino, es decir, en promedio de cada 4 personas atendidas, 3 son hombres.

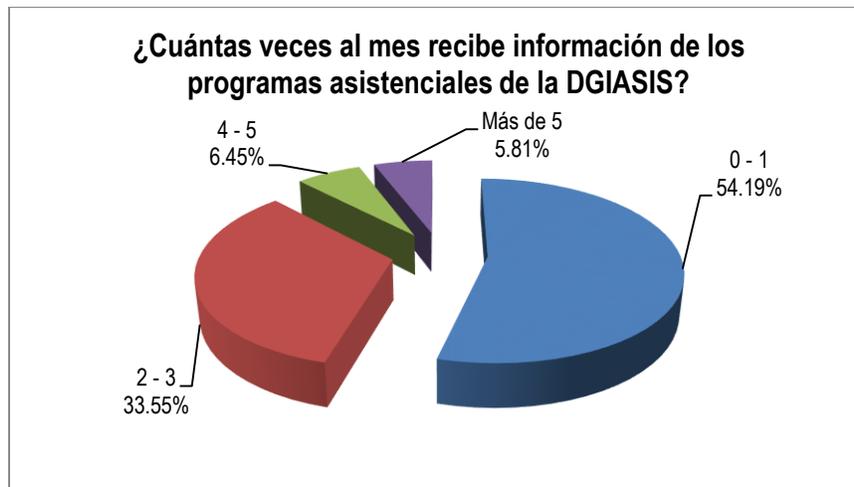
Gráfica 10: Grupo de atención



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

El grupo de de jóvenes y adultos con un 86.54% es el más atendido por Jornadas Callejeras, mientras que 5.13% son “madres solteras”, el 4.49% corresponde a “adulto mayor” y 1.92% son “mujeres embarazadas” y otro 1.92% son “niñas/niños”.

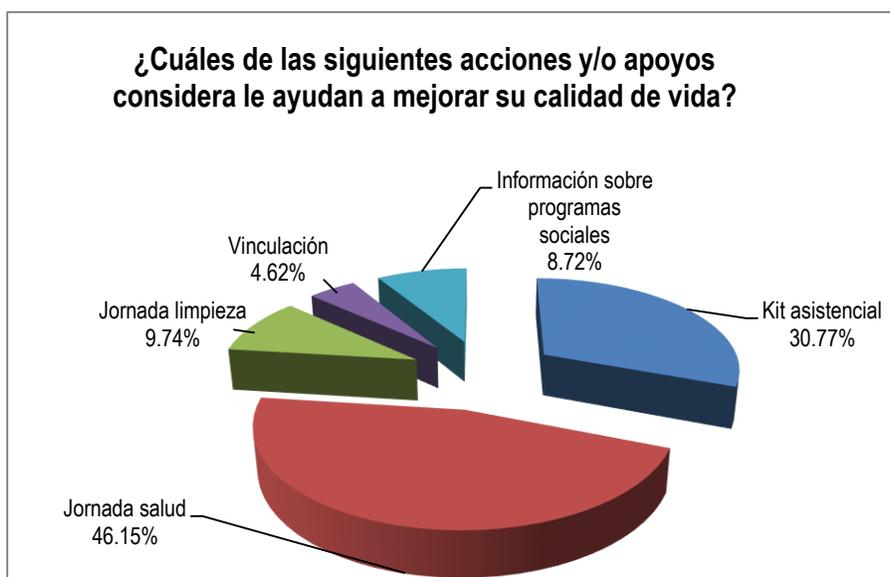
Gráfica 11: ¿Cuántas veces al mes recibe información de los programas asistenciales de la DGIASIS?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

En relación a las veces que las poblaciones callejeras reciben información de los programas asistenciales que brinda la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 1 de cada 2 personas contestó recibir información una vez al mes, mientras que el 33.55%, mencionó recibir información de 2 a 3 veces durante un mes.

Gráfica 12: ¿Cuáles de las siguientes acciones y/o apoyos considera le ayudan a mejorar su calidad de vida?

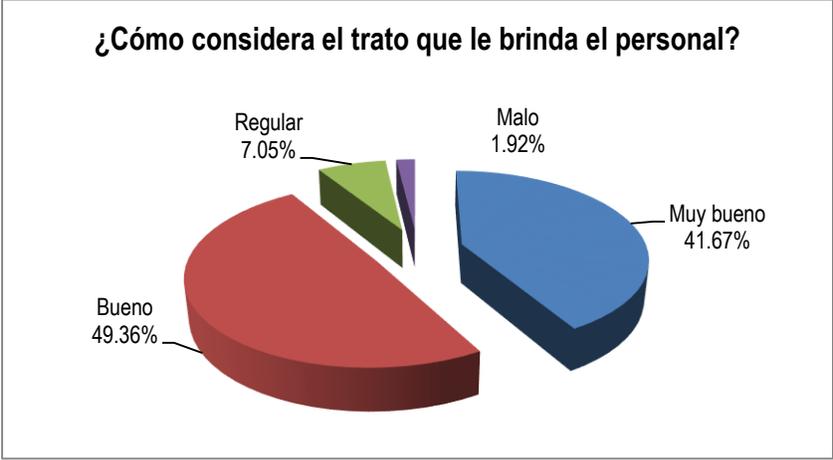


FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

El 46.15% de las poblaciones callejeras atendidas considera que las “jornadas de salud” ayudan a mejorar su calidad de vida, mientras que 30.77% considera el “kit asistencial” como importante para

mejorar su calidad de vida, el 9.74% menciona que las “jornadas de limpieza” le ayudan y el 8.72% refiere que la “información sobre programas sociales” favorecen el mejoramiento de su calidad de vida.

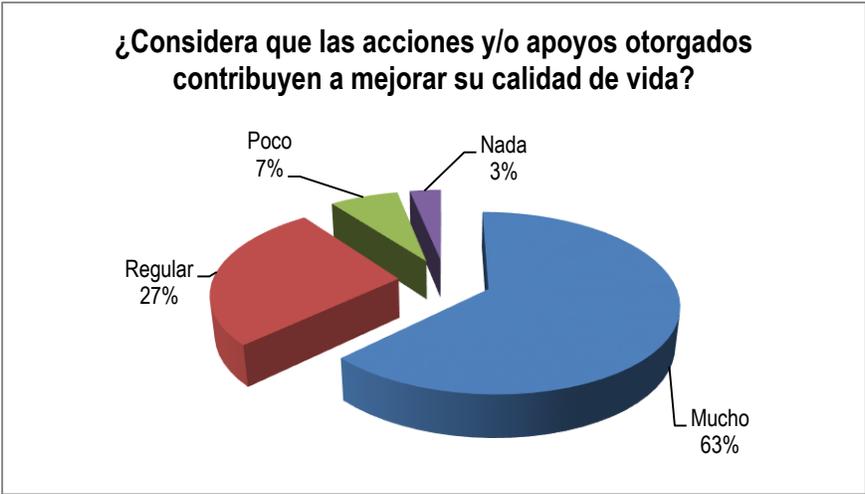
Gráfica 13 ¿Cómo considera el trato que le brinda el personal?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Por lo que respecta al trato brindado por el personal de apoyo de Jornadas Callejeras, el 49.36% de las poblaciones callejeras lo califican como “bueno”, mientras que el 41.67% considera que es “muy bueno”, es decir, en términos generales 9 de cada 10 menciona que la atención que le brinda el personal de apoyo de Jornadas Callejeras es bueno o muy bueno.

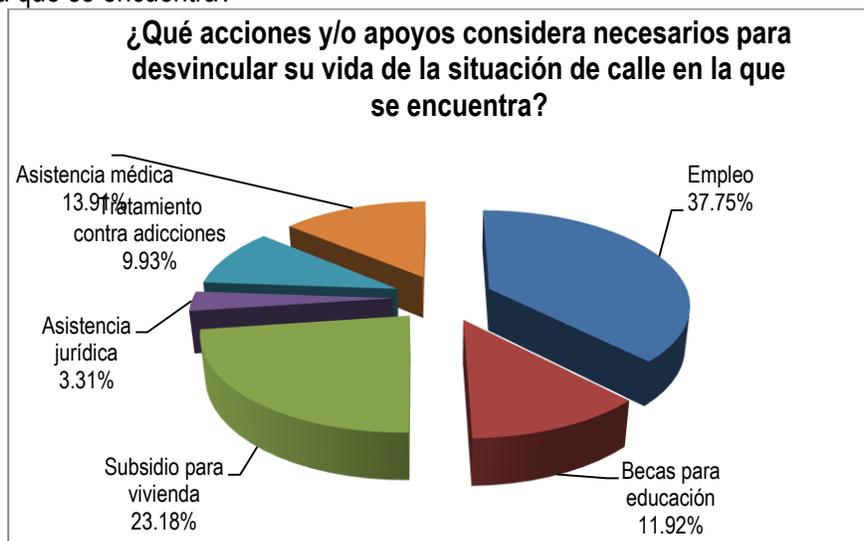
Gráfica 14: ¿Considera que las acciones y/o apoyos otorgados contribuyen a mejorar su calidad de vida?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Las poblaciones callejeras consideran que las acciones y/o apoyos recibidos contribuyen a mejorar su calidad de vida (63%), mientras que el 27% menciona que contribuyen de forma “regular”.

Gráfica 15: ¿Qué acciones y/o apoyos considera necesarios para desvincular su vida de la situación de calle en la que se encuentra?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

El empleo es la acción y/o apoyo considerado como más importante entre las poblaciones callejeras atendidas por Jornadas Callejeras para lograr su desvinculación de la vida en calle (37.75%), seguido por el “subsidio para vivienda” (23.18%), el y la “asistencia médica” (13.91%).

Gráfica 16: ¿Le gustaría tomar talleres de capacitación para el trabajo?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

En la gráfica se muestra que a 3 de cada 5 personas les gustaría tomar un taller de capacitación para el empleo, esto representa el 66.67%, mientras que el restante 33.33% no le gustaría tomar dichos talleres.

¿Le gustaría tomar talleres de capacitación para el trabajo?, ¿cuáles?

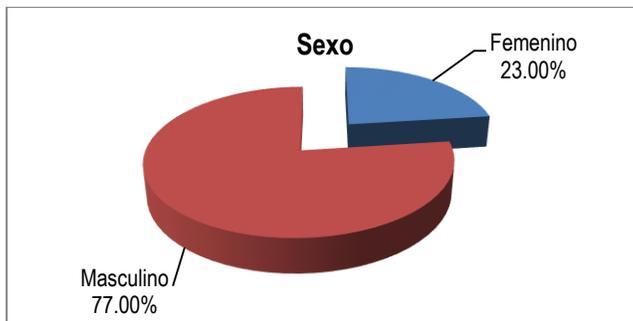
Los temas de mayor interés son: mecánica, electricidad, costura, cultura de belleza, carpintería, bisutería, corte y confección, cocina, herrería, computación y limpia..

A continuación se presentan los resultados obtenidos a través de la vertiente Campaña de Invierno.

VERTIENTE CAMPAÑA DE INVIERNO

Se intensifican las acciones en beneficio de la población callejera durante la temporada invernal (noviembre a enero).

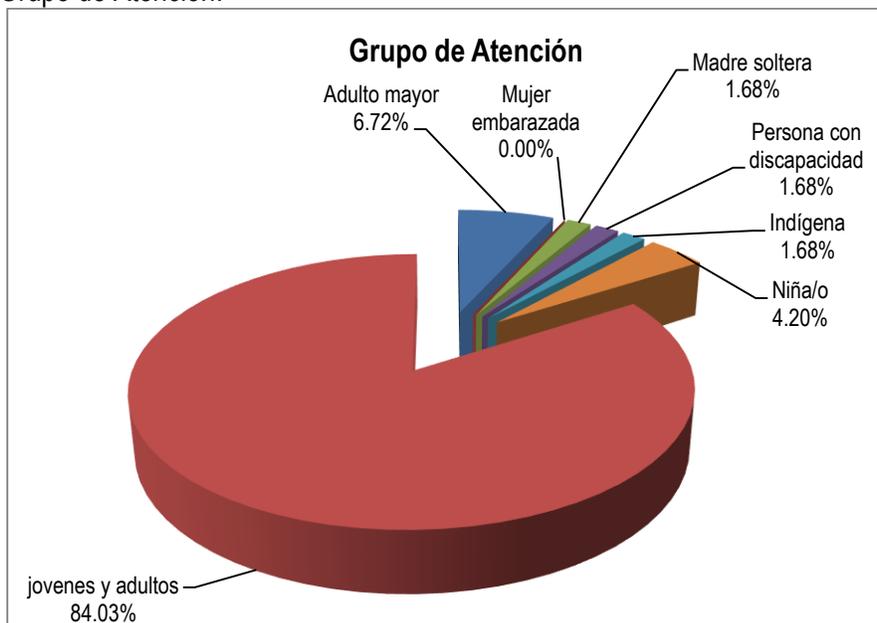
Gráfica 17: Sexo:



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

La población atendida por la vertiente “Campaña de Invierno” se conforma en 77.00% masculino y 23.00% femenino.

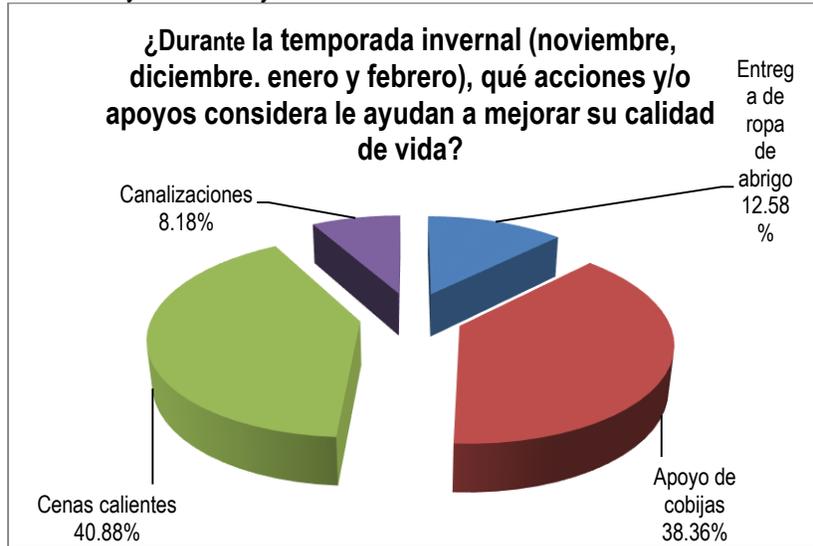
Gráfica 18: Grupo de Atención:



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

En relación al grupo de atención, destaca el grupo de jóvenes y adultos con un 84.03%, por otro lado, se encuentran los “adultos mayores” con un 6.72%, mientras que las niñas/niños representan un 4.20% de las personas que son atendidas mediante la Campaña de Invierno.

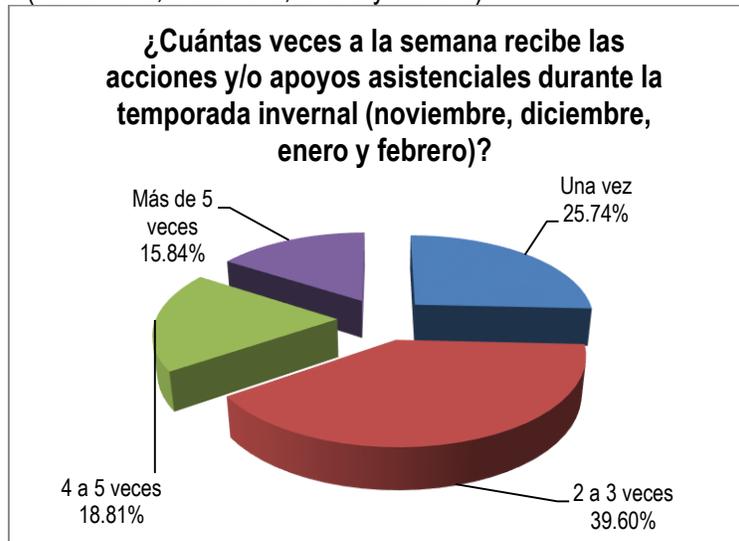
Gráfica 19: ¿Durante la temporada invernal (noviembre, diciembre, enero y febrero), qué acciones y/o apoyos considera le ayudan a mejorar su calidad de vida?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Las poblaciones callejeras identifican 3 acciones y/o apoyos primordiales para mejorar su calidad de vida diaria durante la temporada invernal: Recibir “cenas calientes” (40.88%), “apoyo de cobijas” (38.36%) y “entrega de ropa de abrigo” (12.58%).

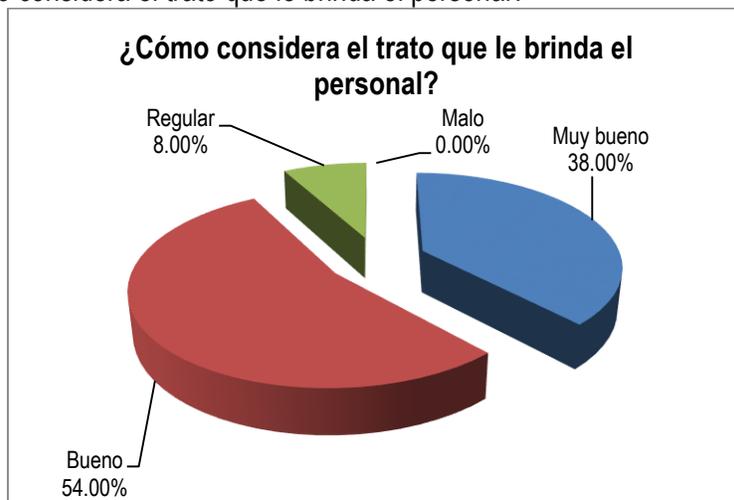
Gráfica 20 ¿Cuántas veces a la semana recibe las acciones y/o apoyos asistenciales durante la temporada invernal (noviembre, diciembre, enero y febrero)?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Por lo que respecta a la frecuencia de atención, el 39.60% de las poblaciones callejeras refiere que reciben atención de 2 a 3 veces a la semana, mientras que el 25.74% refiere que una vez a la semana, y el 18.81% recibe las acciones y/o apoyos de 4 a 5 veces por semana.

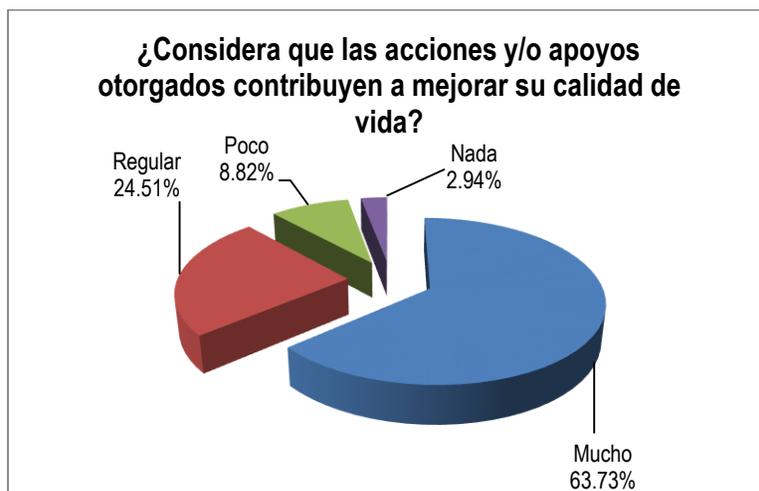
Gráfica 21: ¿Cómo considera el trato que le brinda el personal?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Las poblaciones callejeras consideran que el personal de apoyo de Campaña de Invierno le brinda un trato "bueno" (54.00%) o muy bueno (38.00%) mientras que el 8.00% considera el trato como "regular", lo que se convierte en un área de oportunidad de mejorar el trato que se brinda.

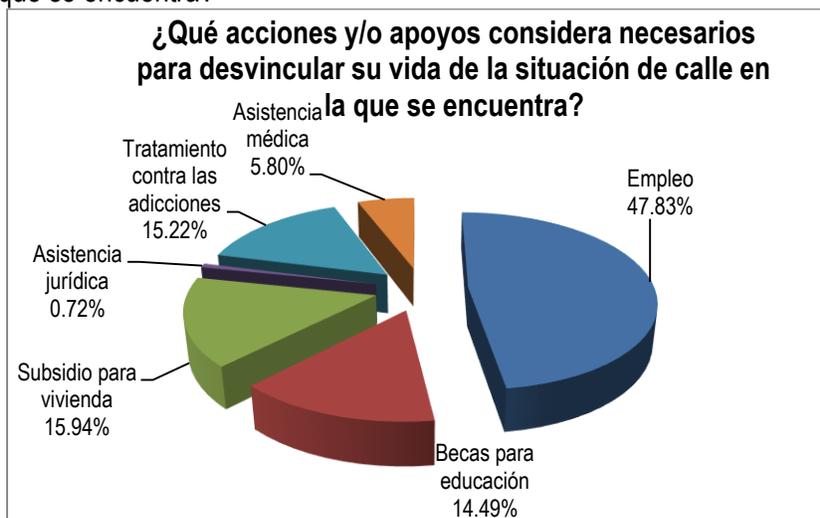
Gráfica 22: ¿Considera que las acciones y/o apoyos otorgados contribuyen a mejorar su calidad de vida?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Por lo que se refiere a la pregunta de si se considera que las acciones y/o apoyos otorgados a través de la Campaña de Invierno contribuyen a mejorar la calidad de vida de las poblaciones callejeras, el 63.73% contestó que contribuye en "mucho", mientras que el 24.51% contribuye de forma "regular", es decir, para 3 de cada 5 beneficiarios considera que los servicios de Campaña de Invierno contribuyen en su mejoramiento de calidad de vida.

Gráfica 23: ¿Qué acciones y/o apoyos considera necesarios para desvincular su vida de la situación de calle en la que se encuentra?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Entre las acciones y/o apoyos que las poblaciones callejeras atendidas mediante la Campaña de Invierno consideran necesarias para desvincular su vida de la situación de calle en la que se encuentran, destacan: el “empleo” (47.83%), “subsidio para vivienda” (15.94%), y “tratamiento contra las adicciones” (15.22%)

Gráfica 24: ¿Le gustaría tomar talleres de capacitación para el trabajo?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Por lo que se refiere a los talleres de capacitación para el empleo, las poblaciones callejeras atendidas por la Campaña de Invierno refieren en un 86.60% que “si” les gustaría tomar dichos talleres, mientras que un 13.40% refiere que “no”.

¿Le gustaría tomar talleres de capacitación para el trabajo?, ¿Cuáles?

Los talleres de mayor interés son: carpintería, albañilería, electricidad, corte y confección, computación, manualidades, mecánica, panadería, belleza, cocina, hojalatería y pintura.

V.3. FODA del Programa Social

“La matriz FODA es una técnica utilizada para la formulación de las estrategias en la mayoría de los procesos de planificación estratégica. Las etapas que involucran son:

- Definición correcta del objetivo central del proyecto o programa social.
- Establecimiento de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que el territorio tiene para el cumplimiento del objetivo central.

Las fortalezas se han de entender como aquellas situaciones que afectan positivamente el cumplimiento del objetivo definido y que se pueden controlar directamente. Las debilidades son aquellas situaciones que afectan negativamente el cumplimiento del objetivo y que y que también pueden ser contraladas directamente. Las oportunidades se entienden como situaciones positivas que afectan el cumplimiento del objetivo pero que no son controlables, es decir, son externas a la capacidad directa de gestión. Por último, las amenazas son factores también externos que afectan negativamente el cumplimiento del objetivo.”¹¹

En este sentido, se presenta en el cuadro 20 la matriz FODA del programa Atención Social Emergente:

CUADRO 20 Matriz FODA:

F O D A
Fortalezas
Contar con Reglas de Operación elaboradas y publicadas que norman su actuar.
Difundir permanentemente los requisitos y procedimientos para que los beneficiarios puedan acceder a los beneficios del programa Atención Social Emergente.
Realizar canalizaciones a los Centros de Asistencia e Integración Social.
Buena aceptación por parte de las poblaciones callejeras de los servicios asistenciales brindados.
Oportunidades
Fomentar la participación de la ciudadanía a través de la difusión de los números telefónicos para realizar reportes y solicitar la atención de las poblaciones callejeras.
Sensibilizar a la ciudadanía mediante campañas de difusión para fomentar la donación de ropa, medicamentos y alimentos.
Mejorar y fortalecer los servicios asistenciales brindados.
Aceptación de las poblaciones callejeras para recibir capacitación para el trabajo.
Fomentar acciones para mejorar el trato que se brinda a las poblaciones callejeras
Vinculación con los sectores público, social y privado.
Debilidades
Carencia de Censo de población callejera en la Ciudad de México.

¹¹ Lineamientos para la evaluación interna 2015 de los Programas Sociales del Distrito Federal operados en 2014.

F O D A
Dificultad de acceso a diferentes lugares donde la población callejera sea afectada.
Falta de Personal de Apoyo y Técnico para realizar las acciones asistenciales.
Amenazas
Crecimiento demográfico de las poblaciones callejeras.
Crecimiento de demanda para recibir servicios asistenciales.
Decremento del presupuesto anual autorizado para la operación del programa Atención Social Emergente.

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

VI.1. Conclusiones de la Evaluación Interna

A través de la revisión de los resultados obtenidos por el programa Atención Social Emergente que se reflejan en la Matriz de Indicadores de Resultados, es posible establecer que dicha actividad social de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social cumple un papel fundamental para la atención de las poblaciones en situación de vulnerabilidad que requieren de una inmediata actuación del Gobierno, caso particular en el que se encuentran las poblaciones callejeras.

Hecho que se corrobora al analizar dicha Matriz misma que refleja que el programa Atención Social Emergente logró brindar más atenciones durante 2014 en comparación con el año inmediato anterior, así también, logró proporcionar más del doble de los servicios asistenciales que se programaron para el año 2014.

Por otro lado, logró cubrir prácticamente al 100% su meta de recorridos en calles de la Ciudad de México en busca de atender y/o en su caso, identificar a poblaciones callejeras que requieran los servicios asistenciales con los que cuenta el programa Atención Social Emergente.

Por lo que respecta a las Cédulas de Satisfacción instrumentadas para conocer la opinión de los beneficiarios del programa Atención Social Emergente, es importante destacar algunos puntos que reflejan por un lado la importancia que tiene dicha acción gubernamental entre estas poblaciones, pero también los nichos de oportunidad que existen para mejorar.

Las poblaciones callejeras se encuentran satisfechas con los servicios que brinda el programa Atención Social Emergente, mismas que asisten con diferente periodicidad a solicitar y recibir los servicios asistenciales, en este sentido, es importante conocer que son los hombres y en particular los jóvenes y adultos los que con mayor frecuencia son atendidos.

Los servicios asistenciales que reciben las poblaciones callejeras también son considerados como de impacto favorable para mejorar la calidad de vida de dichas poblaciones, sin embargo, es necesario señalar que al analizar los resultados arrojados a través de la aplicación de las Cédulas de Satisfacción, se observa que existe una gran posibilidad de mejorar cada una de los servicios y/o bienes que se brindan.

En este sentido, es deseable se realicen gestiones para concretar coordinaciones interinstitucionales que permita fortalecer los servicios asistenciales tales como asistencia médica, alimentación, salud, albergue de pernocta, entrega de ropa y calzado.

Dicha vinculación interinstitucional no sólo se refiere al sector público, sino también privado que también puede incidir favorablemente para la mejora en los servicios que se proporcionan, adicionalmente, la vinculación debe favorecer las diferentes actividades que dentro del programa Atención Social Emergente se realizan por medio de sus tres vertientes de atención, ya que unas son empleadas en un centro fijo, es decir, las instalaciones de la actividad institucional, mientras que otras –jornadas callejeras y campaña de invierno- son realizadas en los puntos de calle identificados en la Ciudad de México.

Las poblaciones callejeras manifestaron su inclinación para con ciertas acciones y/o apoyos que en su consideración pueden contribuir para desvincular su vida de la situación de calle en la que se encuentran, en este sentido, es importante realizar gestiones de vinculación con los sectores público y privado que permita diseñar acciones que se relacionen al empleo, educación, vivienda y atención de las adicciones.

Otro elemento importante son las Cédulas de Satisfacción, ya que la mayoría de las poblaciones callejeras refiere que talleres les gustaría recibir para capacitarlos para el empleo, proponiendo los siguientes: hojalatería y pintura, mecánica, electricidad, carpintería, computación, corte y confección, panadería, artesanías, costura como las más destacables.

VI.2 Estrategias de Mejora

El siguiente cuadro 21 muestra las diferentes estrategias de mejora que se plantean en relación al fortalecimiento integral para el programa Atención Social Emergente, esto contemplando los resultados de la Matriz FODA presentada:

CUADRO 21. Estrategias de Mejora:

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapas de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
Fortalezas			
“Contar con Reglas de Operación elaboradas y publicadas que norman su actuar”.	Continuar anualmente con la elaboración publicación, de las Reglas de Operación.	Diseño	Permitir la difusión, transparentar el uso de los recursos públicos y evaluar las acciones del programa Atención Social Emergente.
Realizar canalizaciones a los Centros de Asistencia e Integración Social.	Fortalecer los mecanismos de articulación entre los Centros de Asistencia e Integración Social y Atención Social Emergente mediante la canalización y recepción de estas poblaciones.	Operación	Brindar una atención integral a los beneficiarios de jornadas callejeras, para que reciban los servicios asistenciales que contribuyan en la superación de su situación de calle.

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapa de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
Buena aceptación por parte de las poblaciones callejeras de los servicios asistenciales brindados	Continuar con la difusión de las acciones asistenciales brindadas, además de realizar análisis para incrementar la variedad de servicios y/o bienes entregados.	Operación	Incrementar las acciones en beneficio de las poblaciones callejeras que permita una mayor aceptación del mismo.
Oportunidades			
Fomentar la participación de la ciudadanía a través de la difusión de los números telefónicos para realizar reportes y solicitar la atención de las poblaciones callejeras.	Realizar campañas de difusión, mediante volantes u otros, de las acciones del programa Atención Social Emergente.	Operación	Atender a las poblaciones callejeras que requieran atención inmediata y con ello llegar a todas aquellas poblaciones que no se tengan identificadas.
Posibilidad de mejorar y fortalecer los servicios asistenciales brindados.	Implementar acciones de coordinación con los sectores público, social y privado que permita ampliar el número de servicios brindados, así como la cantidad de servicios.	Diseño y Operación	Brindar más y con mayor variedad, los servicios y/o apoyos asistenciales en beneficio de las poblaciones callejeras.
Aceptación de las poblaciones callejeras para recibir capacitación para el trabajo.	Implementar actividades sugeridas por las poblaciones callejeras como: corte y confección, panadería, artesanías, computación, mecánica, hojalatería y pintura, electricidad, entre otras.	Diseño y Operación	Ampliar la gama de servicios asistenciales brindados incorporando el rubro de capacitación, permitiendo que las poblaciones callejeras tengan una alternativa integral para salir de su condición de calle.
Vinculación con los sectores público y privado.	Ampliar los convenios de colaboración con estos sectores de la población, tanto nacionales como internacionales de conformidad a la normatividad vigente y aplicable.	Diseño y Operación	Generar sinergias de trabajo para mejorar en la atención de las poblaciones callejeras.

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapa de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
Debilidades			
Carencia de Censo de población callejera en la Ciudad de México.	Diseñar una metodología de registro, seguimiento y conteo de las poblaciones callejeras, esto con articulación de los sectores público y privado	Diseño, Operación, Seguimiento y Evaluación	Permitir conocer con mayor precisión la cantidad de personas que se encuentran en situación de calle que permita la mejor toma de decisiones sobre su atención.
Falta de Personal de Apoyo y Técnico para realizar las acciones asistenciales.	Solicitar ampliación presupuestal para la contratación de Personal de Apoyo y Técnico	Diseño y Operación	Ampliar los recorridos en las calles y con ello llegar a los espacios geográficos que al momento no se tiene registrados.
Amenazas			
Decremento del presupuesto anual autorizado para la operación del programa Atención Social Emergente	Solicitar anualmente se revise el presupuesto asignado para Atención Social Emergente ante la Asamblea Legislativa del Distrito Federal y la Secretaría de Finanzas	Diseño y Operación	Mantener y en su caso incrementar los recursos disponibles para la atención de las poblaciones callejeras que permita brindarle servicios y/o apoyos asistenciales.

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

VI.3. Cronograma de Instrumentación

Mediante el siguiente cuadro 22 es posible conocer las estrategias de mejora propuestas, vinculándolas con tiempos para su cumplimiento así como con las áreas encargadas de alcanzarlas, esto para el fortalecimiento de las acciones brindadas por el programa Atención Social Emergente:

CUADRO 22. Cronograma de Instrumentación:

Estrategia de Mejora	Plazo	Área(s) de instrumentación	Área(s) de seguimiento
Continuar anualmente con la elaboración publicación, de las Reglas de Operación.	Mediano	Responsable del programa Atención Social Emergente	JUD de Planeación
Fortalecer los mecanismos de articulación entre los Centros de Asistencia e Integración Social y Atención Social Emergente mediante la canalización y recepción de estas poblaciones.	Mediano	Responsable del programa Atención Social Emergente	JUD de Planeación

Estrategia de Mejora	Plazo	Área(s) de instrumentación	Área(s) de seguimiento
Continuar con la difusión de las acciones asistenciales brindadas, además de realizar análisis para incrementar la variedad de servicios y/o bienes entregados.	Corto	Responsable del programa Atención Social Emergente	JUD de Planeación
Realizar campañas de difusión, mediante volantes u otros, de las acciones del programa Atención Social Emergente.	Mediano	Subdirección de Atención Social Emergente	Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional
Implementar acciones de coordinación con los sectores público y privado que permita ampliar el número de servicios brindados, así como la cantidad de servicios.	Mediano	Subdirección de Atención Social Emergente	Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional
Implementar actividades sugeridas por las poblaciones callejeras como: corte y confección, panadería, artesanías, computación, mecánica, hojalatería y pintura, electricidad, entre otras.	Mediano	Responsable del programa Atención Social Emergente	Subdirección de Atención Social Emergente
Ampliar los convenios de colaboración con estos sectores de la población, tanto nacionales como internacionales de conformidad a la normatividad vigente y aplicable.	Mediano	Subdirección de Atención Social Emergente	Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional
Diseñar una metodología de registro, seguimiento y conteo de las poblaciones callejeras, esto con articulación de los sectores público, social e incluso privado.	Mediano	Responsable del programa Atención Social Emergente	Subdirección de Atención Social Emergente
Solicitar ampliación presupuestal para la contratación de Personal de Apoyo y técnico	Mediano	Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional	Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social

Estrategia de Mejora	Plazo	Área(s) de instrumentación	Área(s) de seguimiento
Solicitar anualmente se revise el presupuesto asignado para el programa Atención Social Emergente ante la Asamblea Legislativa del Distrito Federal y la Secretaría de Finanzas	Mediano	Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional	Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.
- Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal.
- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013 – 2018.
- Programa Sectorial Desarrollo Social con Equidad e Inclusión
- Reglas de Operación de Atención Social Emergente, publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 30 de enero de 2014. No. 1788 tercer.
- Evaluación Interna de Atención Social Emergente, Diagnóstica, 2009
- Evaluación Interna de Atención Social Emergente, Diagnóstica, 2010
- Evaluación Interna de Atención Social Emergente, de Operación 2011
- Evaluación Interna de Atención Social Emergente, de Resultados, 2013.
- Dirección electrónica del INEGI: <http://www.inegi.org.mx/>
- Strickland, Rebecca Danielle. *Poblaciones callejeras: de la asistencia a la represión*. Documento en línea.
- Gobierno del Distrito Federal (GDF). Material del Curso “Presupuesto Basado en Resultados”, de la Universidad Nacional de México y la Secretaría de Finanzas del GDF, 2012.
- Consejo de Evaluación del Distrito Federal (EVALUA-DF) *Lineamientos para la evaluación interna 2015 de los Programas Sociales del Distrito Federal operados en 2014*.
- Gobierno del Distrito Federal (GDF). *Primer Informe de Gobierno del Distrito Federal 2013 del Dr. Miguel Ángel Mancera Espinosa*.
- Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal. *Cuarto Informe de Trabajo de la Secretaría de Desarrollo Social*. 2010.
- Gaceta Oficial del Distrito Federal: 2014. Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal. Décima séptima época, No.1838, Pág. 108).
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). *Metodología del Marco Lógico*. Boletín número 15 del Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social, 2004.
- Cohen, E. y Martínez, R. (2004). *Manual Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales*. División de Desarrollo Social, CEPAL. Santiago de Chile, 2004
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Instituto Latinoamericano de Planificación Económica y Social (CEPAL-ILPES). *Los indicadores de evaluación del*

desempeño: una herramienta para la gestión por resultados en América Latina. Boletín del Instituto Núm. 13, Santiago de Chile. 2003.

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Instituto Latinoamericano de Planificación Económica y Social (CEPAL-ILPES). *Metodología del Marco Lógico*. Boletín del Instituto Núm. 15, Santiago de Chile, 2004.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Instituto Latinoamericano de Planificación Económica y Social (CEPAL-ILPES). *Metodología del Marco Lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*. Imprenta de Naciones Unidas. Santiago de Chile, 2005.
- Hernández Sampieri Roberto, *et. al.* *Metodología de la Investigación*. 2da. edición. México, D.F. Edit. Mc Graw Hill. 2000. p. 184.
- Bosch García, Carlos. *Metodología de la investigación*. Trillas 12^a., 2008, p. 74
- Rojas Soriano, Raúl. *Guía para realizar investigaciones sociales* Octava Edición, México, D.F. Edit. UNAM, 1985, p. 280.
- J. Kazmier, Leonard. *Estadística aplicada a la administración y a la economía*. Tercera Edición, México, Mc Graw hill, 1998, p. 416.

Páginas de internet:

http://www.coneval.gob.mx/rw/resource/coneval/eval_mon/1323.pdf