

# **REPORTE DE EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA “APOYO A JEFAS DE FAMILIA DE LA DELEGACION BENITO JUAREZ”, DEL EJERCICIO FISCAL 2015 DE LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ.**

## **Índice:**

I. Introducción.

II. Metodología de la evaluación interna 2015.

II.1. Área encargada de la evaluación.

II.2. Metodología de la evaluación.

II.3. Fuentes de información.

III. Evaluación del Diseño del Programa.

III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la política Social de la Ciudad de México.

III.1.1 Análisis del apego del diseño del programa social a la normatividad aplicada

III.1.2 Análisis del apego de las reglas de operación a los lineamientos para la elaboración de reglas de operación 2015

III.1.3 Análisis del apego del programa social a la política de desarrollo social de la Ciudad de México

III.2. Identificación y diagnóstico del problema social atendido por el programa social.

III.3. Cobertura del programa social

III.4. Análisis del marco lógico del programa social

III.4.1 Árbol del Problema.

III.4.2 Árbol de Objetivos

III.4.3 Árbol de Acciones

III.4.4 Resumen Narrativo.

III.4.5 Matriz de Indicadores del Programa Social.

III.4.6 Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical)

III.4.7 Valoración del Diseño y Consistencia de los Indicadores para el monitoreo del programa Social Lógica Horizontal

III.4.8 Resultado de la Matriz de Indicadores 2015

III.4.9 Análisis de Involucrados

III.5 Complementariedad o coincidencia con otros programas y acciones Sociales

III.6 Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social de la Ciudad de México

IV Construcción de la Línea Base del Programa Social

IV.1 Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa Social

IV.2 Diseño Metodológico para Construcción de la Línea Base

IV.3 Diseño de Instrumento para la Construcción de la Línea Base

IV.4 Método de Aplicación del Instrumento

IV.5 Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información

V Análisis y seguimiento de la Evaluación Interna 2015

V.1 Análisis de la Evaluación Interna 2015

V.2 Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores

VI Conclusiones y Estrategias de Mejora

VI.1 Matriz FODA

VI.2 Estrategias de Mejora

VI.3 Cronograma de Implementación

VII Referencias Documentales

## **I. Introducción.**

En el año 2013 se implementó el Programa Social denominado “Apoyo a Madres Solas en Estado de Vulnerabilidad”, otorgando un apoyo económico a 700 mujeres, en ese año, el programa estaba dirigido a las mujeres mayores de edad, residentes en la Delegación Benito Juárez, con uno o más hijos no mayores a catorce años con once meses, que contaran con comprobante de estudios (por lo que la edad mínima de los menores debía ser de 3 años), y que no tuvieran el apoyo de una pareja.

Entre los requisitos establecidos para ingresar al programa, se incluía el de no percibir un ingreso mayor a dos salarios mínimos generales vigentes en el Distrito Federal (\$3,885.00 aprox.).

Para el año 2014, el programa tuvo modificaciones comenzando por el nombre, el cual cambió a “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez”, esto se hizo con el objetivo de homologar a nivel local y nacional, el término utilizado para referirse a este sector de la población y evitar caer en conceptos discriminatorios. También fue modificado el rango de edad de los hijos, aceptándose desde recién nacidos hasta con 16 años 11 meses cumplidos, solicitando el comprobante de estudios a partir de los 3 años de edad. Asimismo se eliminó el requisito de límite de ingresos percibidos por la solicitante, dándoles oportunidad de acceso al programa a más mujeres.

De igual forma se incluyó dentro de las Reglas de Operación el requisito de que los hijos debían vivir con las solicitantes, pues en el año anterior se habían presentado mujeres que no vivían con sus hijos, siendo incierto el destino que le daban al recurso proporcionado por el programa.

Por último, las dos modificaciones más importantes que se realizaron al programa en ese año, fueron: primero el aumento de presupuesto asignado, ya que para el 2013 el monto total anual fue de \$4, 200,000.00 (Cuatro millones doscientos mil pesos 00/100 m.n.), aumentándose a la cantidad de \$9,600,000.00 (Nueve millones seiscientos mil pesos 00/100 m. n.) para el año 2014; segunda, el aumento al presupuesto permitió que la cobertura de beneficiarias se ampliara a 1600 personas.

Bajo la necesidad de establecer un enfoque preciso de cada uno de los alcances del programa “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez”, mediante la corrección de debilidades y en la búsqueda de mejoras para lograr satisfacer las necesidades de las solicitantes, se dió continuidad al mismo durante el año 2015, de acuerdo a la siguiente información:

**Objetivo General:** Garantizar el derecho económico a 1000 jefas de familia mayores de edad, residentes en la Delegación Benito Juárez que no perciban algún apoyo económico de una pareja y tengan hijos menores de edad (desde cero meses hasta 16 años 11 meses) que vivan con ellas; esto a través de la implementación anual de un programa de apoyo económico, con la finalidad de mejorar su condición de vida y proporcionar una mayor seguridad a sus hijos e hijas. Asimismo, fomentar la no discriminación y la autonomía de las jefas de familia.

**Objetivos Específicos:**

- Recibir todas las solicitudes de incorporación al programa que sean presentadas en tiempo y forma en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) y citarlas para la integración de expedientes (cédula de características económicas y documentos presentados por la interesada).
- Conformar el Padrón de Beneficiarias, dando prioridad en la selección a las de situación económica más baja.
- Hacer del conocimiento de las beneficiarias el resultado y entregar el apoyo correspondiente.
- Garantizar el derecho a un nivel de vida adecuado, mediante transferencias monetarias, a 1000 jefas de familia, mayores de edad, residentes de la Delegación Benito Juárez, que tengan y habiten con hijas e hijos menores de edad desde recién nacidos y hasta 16 años con 11 meses, (si el menor tiene edad de 3 años o más deberán estar inscritos en una escuela o institución educativa).
- Fomentar la no discriminación a las jefas de familia y la autonomía de las mismas, así como la protección de sus familias a través del fortalecimiento de su cohesión e integración social.
- Fomentar la equidad de género a través de la protección económica a las jefas de familia, así como talleres y pláticas de desarrollo humano.

El programa otorgará 1000 apoyos de transferencia económica por la cantidad de \$6,000.00 cada uno, dividido en dos exhibiciones, así como talleres y pláticas de crecimiento personal y desarrollo humano, a 1000 jefas de familia con hijas e hijos menores de edad, desde recién nacidos y hasta 16 años 11 meses, (si el menor tiene edad de 3 años o más deberán estar inscritos en una escuela o institución educativa) residentes de la Delegación Benito Juárez. El área encargada de llevar a cabo el programa es la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, la cual en el año 2016 cambio de nombre a Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social.

Para el año 2016, se pretende continuar con el programa de la misma manera con la que se operó en el 2015.

## **II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016**

### **II.1. Área encargada de la Evaluación Interna**

El área encargada de realizar la evaluación es la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, la cual en el año 2016 cambio su nombre a Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social.

Puesto	Género	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
Jefa de Unidad Departamental de Vinculación Social	Femenino.	46 años	Licenciatura en Administración de Empresas Trunca	Encargada de la operación de los Programas Sociales.  Realizar el llenado de Cédulas de Características Económicas	1 año	1 año  Participa en la operación y evaluación del mismo
Trabajadora Social	Femenino	23 años	Carrera Técnica en Trabajo Social	Elaborar la base de datos.	1 año	1 año  Participa en la operación y evaluación del mismo

## II.2. Metodología de la Evaluación.

La Evaluación Interna 2016 forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018), correspondiendo ésta a la primera etapa de la evaluación, misma que analizará el diseño del Programa Social, a través de la Metodología de Marco Lógico, tal como fue establecido en los Lineamientos para la Elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2015; además de la construcción de la línea base del programa social, insumo esencial para las dos etapas posteriores de la Evaluación Interna Integral.

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

La evaluación cualitativa para realizar la Evaluación Interna de los Programas Sociales ejecutados por esta Delegación durante el año 2015 se llevó a cabo de la siguiente forma:

- Recopilación de datos.- Mediante investigación documental y trabajo de campo con los beneficiarios del programa.
- Sistematización de los resultados
- Análisis estadístico de datos a partir del padrón de beneficiarios.
- Análisis estadístico de los datos obtenidos a partir de la aplicación de las dos encuestas de evaluación aplicadas a los usuarios.

Los criterios y parámetros de medición cuantitativos utilizados para realizar la Evaluación Interna de los Programas Sociales ejecutados por esta Delegación para el año 2015 fueron:

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

Ruta crítica de la integración del informe de la evaluación:

Apartado de la Evaluación	Periodo de análisis
Integración de Expediente y Elaboración de Base de Datos	Marzo 2015
Aplicación de la Primera Encuesta de Evaluación	07 de Mayo 2015
Captura y codificación de la información obtenida en la Primera Encuesta de Evaluación	Mayo-Junio 2015
Aplicación de la Segunda Encuesta de Evaluación	31 de Julio 2015

Captura y codificación de la Información obtenida en la Segunda Encuesta de Evaluación	Agosto 2015
Taller de Apoyo para la elaboración de Evaluaciones Internas 2016	Abril 2016
Envío de la Evaluación Interna para su publicación	Junio 2016

### II.3. Fuentes de Información de la Evaluación Interna.

En esta primera etapa de la evaluación se realizará un análisis de gabinete y se proyecta el análisis de información de campo que conformará la línea base del Programa Social, a reportarse en la siguiente evaluación interna.

#### Fuentes de Información de Gabinete:

El proceso de evaluación se integró a partir de fuentes primarias de consulta, que sirvieron como base para el diseño del programa. Para ello se investigó respecto a la definición de madre sola y los elementos básicos para su comprensión, tales como rol, género y estructura familiar a nivel internacional como nacional. Para complementar dicha información se investigó con respecto a la situación de las madres solas en México y a nivel local, o en otras palabras, la Ciudad de México y la Delegación Benito Juárez.

Finalmente, se recurrió a fuentes de información de la misma Delegación, tales como las bases sociodemográficas elaboradas por la demarcación durante esta administración, el padrón de beneficiarias y la evaluación 2014 del mismo programa, con lo que se compara y por lo tanto se fortalece su estructura y su implementación gracias a la información obtenida de las evaluaciones del programa.

También con el propósito de conocer el grado de satisfacción del Programa entre sus beneficiarios, se realizó una encuesta denominada: “Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez” durante las dos entregas de los apoyos sociales que constó de 20 reactivos, que incluyeron datos demográficos generales, evaluación del procedimiento del Programa y calificación de algunas áreas involucradas en el Programa.

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

### III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL

#### III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la Ciudad de México

##### III.1.1. Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Normatividad Aplicable

Ley o Reglamento	Artículo	Apego del diseño del Programa Social
Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal	5	La sociedad podrá participar a través de propuestas formuladas a la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, los residentes de Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas y todas aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de las jefas de familia de la Delegación Benito Juárez.
	7	Se reciben todas las solicitudes de incorporación al programa que sean presentadas en tiempo y forma en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), de las Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez.
	8	Este programa se implementa cada año para proporcionar una mejor calidad de vida a través de un apoyo económico.
	36	La información que brinden los solicitantes al programa, está sujeta a la protección de datos personales, por lo cual los funcionarios y empleados del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal están obligados a tutelar la privacidad de dicha información las cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún fin distinto al establecido en las Reglas de Operación del programa social.

	38	Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este Programa con fines políticos electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la Ley aplicable y ante la autoridad competente.
	39	Como lo menciona la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, y de acuerdo con lo establecido por la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, la sociedad podrá participar activamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de los programas y acciones de desarrollo social.
	42	La Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal y los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal. Evaluación Interna 2012 publicada el 22 de Julio 2013, Gaceta Oficial para el Distrito Federal, No. 1652; Evaluación Interna 2013 publicada el 8 de Julio de 2014, Gaceta Oficial para el Distrito Federal, No. 1895; Evaluación Interna 2014 publicada el 30 de Junio de 2015, Gaceta Oficial para el Distrito Federal, No. 122 Tomo I.
	44	Las quejas sobre el programa, las podrá realizar el solicitante, si considera que se le excluye, incumple o contravienen, las disposiciones previstas en la Ley y/o el Programa.
	45	En caso de que la entidad responsable del Programa no resuelva la queja, las personas solicitantes podrán presentar su queja ante la Procuraduría Social del Distrito Federal o bien registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, quien deberá turnarla a la Procuraduría Social para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente. De la misma forma, a la Contraloría General del Distrito Federal.
	46	Esta información está incluida en el Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana.
Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	56	Publicación de Padrón de Beneficiarios de los Programas Sociales el 6 de Abril 2016, Gaceta Oficial para el Distrito Federal, No. 44.
	57, 58, 59	Se realiza la publicación de padrón de beneficiarios en el mes de Marzo de cada año, así como trimestral.
Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal	29	Se determinan los Programas de Inversión con base en las disponibilidades presupuestales, atendiendo a las necesidades de equipamiento y ampliación de la infraestructura que requieran.
	97 fracción XII	Se realiza la publicación de padrón de beneficiarios en el mes de Marzo de cada año, así como trimestral
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	14 fracción XXI y XXII	Reglas de operación publicadas el 30 de Enero de 2015 en la Gaceta Oficial para el Distrito Federal, No. 21 Tomo I

**Principios de la Política Social incluidos en el Programa de “Apoyo a Jefas de Familia” de la Delegación Benito Juárez.**

Principio de la LDS	Apego del diseño del Programa
---------------------	-------------------------------

Universalidad	El Programa está dirigido a las jefas de familia, residentes de la Delegación Benito Juárez, con la condicionante de que tenga hijos en edad escolar desde cero meses hasta 16 años 11 meses, por lo tanto no cubre a todo el sector social planteado.
Igualdad	El planteamiento principal del Programa se basa en reconocer y combatir la desigualdad existente entre las jefas de familia frente a la sociedad.
Equidad de género	El planteamiento fundamental del programa es buscar la equidad de género, por eso está dirigido al sector que sufre inequidad: las mujeres, jefas de familia
Equidad social	El Programa tiene como objetivo, reducir y superar la situación que impide el acceso equitativo a bienes sociales.
Justicia distributiva	Entre las características del Programa tenemos la distribución de los recursos a grupos prioritarios según necesidades sociales, en este caso, entre las jefas de familia
Diversidad	El programa distingue como principio primordial, que existe una diversidad de capacidades dentro de la población de la Delegación Benito Juárez.
Integralidad	El programa propone la articulación con otros programas sociales de la Delegación, pero requiere garantizar el acceso de los beneficiarios a otros programas independientemente de la disponibilidad, cupo y normas que los regulan.
Territorialidad	Se delimita la ejecución de este programa para la demarcación de la Delegación Benito Juárez.
Exigibilidad	El Programa estipula las obligaciones de los servidores públicos responsables de la operación de los programas.
Participación	El programa contempla la participación de los residentes en Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas y todas aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de las mujeres.
Transparencia	Las Reglas de Operación, convocatorias y padrones de beneficiarios del Programa son publicadas en la página oficial de la Delegación y en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
Efectividad	El Programa es creado para proporcionar apoyos económicos, pero requiere ampliar la cobertura, y visión más allá del apoyo monetario, considerando el ejercicio pleno de todos los derechos de las jefas de familia.

### III.1.2. Análisis del Apego de las Reglas de Operación a los Lineamientos para la Elaboración de Reglas de Operación 2015.

Apartado	Nivel de Cumplimiento	Justificación
Introducción	Satisfactorio	El programa cumple con los elementos de integración sobre la definición del problema que se atiende, la magnitud, el tipo de población, así como la manera en que el programa busca incidir en el problema identificado.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Satisfactorio	Cumple con los elementos de integración sobre las dependencias responsables de la operación y ejecución del programa, así como las unidades de apoyo técnico que participan en la instrumentación.

Objetivos y Alcances	Satisfactorio	El programa cumple con los elementos de integración sobre lo que se busca alcanzar, el tipo de beneficios a otorgar, la población objetivo, el conjunto de las acciones diversas que se aplicarán, los derechos sociales, las estrategias y mecanismos para fomentar la equidad social y de género, así como establecer el tipo de programas de transferencias monetarias o materiales, prestación de servicios, construcción, mejoramiento u operación de la infraestructura social y de otorgamiento de subsidios directos o indirectos, así como adicionalmente prestar algún servicio.
III. Metas Físicas	Satisfactorio	El programa cumple con los elementos de integración, en donde se plasman las metas físicas que se esperan alcanzar para el ejercicio fiscal 2015, se define la meta de cobertura de la población; si el programa no está en condiciones de alcanzar la universalidad, se sigue lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley de Desarrollo Social para el D.F. y el artículo 47 de su Reglamento, de modo que se incluya la delimitación del ámbito socio espacial en el que dicho Programa se aplica a todos los habitantes del territorio que reúnan las características del Programa específico.
IV. Programación Presupuestal	Satisfactorio	El programa cumple con los elementos de integración, en donde se integra el monto total del presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2015. Expresado en unidades monetarias; se cuenta el monto unitario por derechohabiente(s) y la frecuencia de ministración o periodicidad de los beneficiarios.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Satisfactorio	El programa cumple con los elementos de integración, ya que se precisa con claridad cuáles son los requerimientos a cumplir para ser derechohabientes y/o personas beneficiarias del Programa. Se indica toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que debe realizarse la solicitud de acceso; se precisan las áreas técnico-operativas y, en su caso los responsables a los que deba dirigirse el o la solicitante, el lugar y horarios de atención. Se indica claramente la forma en que se accede al Programa: a demanda (o a solicitud de la persona derechohabiente o beneficiada), mediante la convocatoria publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, en el Sistema de Información del Desarrollo Social y en al menos dos periódicos, etc. Quedan establecidos los criterios con base en los cuales la institución incluye a los derechohabientes y/o personas beneficiadas, y las áreas responsables u órganos de la inclusión. Los criterios son transparentes, equitativos y no discrecionales. Se señala que los requisitos y forma de acceso así como selección establecidos

		<p>por el Programa son públicos, además de precisar los lugares en que están colocados dentro de las áreas de atención del programa. Si las solicitudes son mayores a los recursos disponibles, se hacen explícitos los criterios con los que se da prioridad en la inclusión de las personas beneficiarias. Se indican las formas como él o la solicitante pueden conocer el estado de su trámite y su aceptación o no al Programa. O en su caso conocer los motivos para la negativa de acceso al Programa. Se señala que en ningún caso, las y los servidores públicos podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las Reglas de Operación. Se indica toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que debe realizarse.</p>
<p>VI. Procedimientos de Instrumentación</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Se describe la forma como el Programa se da a conocer a la población, así como los cambios, en su caso, de que sea objeto el mismo. Queda claro a través de qué medios se ejecuta (a través de medios electrónicos, redes sociales, convocatoria pública, entre otras). Si el programa se difunde por medio de acciones en territorio, se dan a conocer las formas y lugares en los que se realizará la entrega de volantes, trípticos, posters o boletines informativos, ya sea en juntas informativas, reuniones con vecinos, o comités de representación ciudadana, entre otras.</p> <p>Se incluyen los teléfonos, horarios y lugares donde se puede solicitar la información sobre el Programa, así como las unidades administrativas responsables de las mismas.</p> <p>Es posible observar los mecanismos, procedimientos, lugares, horarios de atención y periodos de registro de las y los solicitantes.</p> <p>Quedan definidas las unidades administrativas responsables del registro e inclusión de los derechohabientes y/o personas beneficiadas.</p> <p>Se indica que la institución entregará a los y las solicitantes un comprobante de haber completado su registro al programa.</p> <p>Se observa que los datos personales de los derechohabientes y/o personas beneficiarias del Programa Social, y la demás información generada y administrada se registrarán por lo establecido en las Leyes de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de Protección de Datos Personales del Distrito Federal. Además de señalar que de acuerdo al artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social de Distrito Federal, todos los formatos deben llevar impresa la siguiente leyenda: “Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a</p>

		<p>los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”.</p> <p>Se especifica que los formatos y los trámites a realizar son gratuitos, excepto los que se realicen en dependencias ajenas a las responsables.</p> <p>Se precisan las unidades administrativas responsables de la implementación y los tiempos en que cada una será realizada.</p> <p>Quedan claras las actividades y procedimientos de supervisión y control de cada una de las actividades del Programa, se indican los instrumentos a utilizar, indicadores, sistemas de información e informes.</p> <p>Se presentan las unidades administrativas responsables.</p>
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	Satisfactorio	<p>Queda definido cuáles son los proceso para interponer las quejas, se hace explícito la forma en cómo usarlos.</p> <p>Están definidas las áreas de recepción y atención de las queja, las y los servidores públicos responsables de su atención y seguimiento, los proceso para conocer las resoluciones, los plazos de respuesta y en caso de inconformidad, los recursos legales y administrativos con que cuentan los y las derechohabientes y las personas beneficiarias.</p> <p>Se señalan los medios con que cuenta la dependencia para interponer las quejas (escritos libres, buzones, módulos de atención, vía telefónica, etc.).</p> <p>Queda precisado que en caso de que la dependencia o entidad responsable del Programa no resuelva la queja, los derechohabientes o personas beneficiarias pueden interponer la queja ante la Procuraduría Social y/o la Contraloría Interna de la Dependencia o Entidad de que se trate.</p>
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	Satisfactorio	<p>El programa cumple con los elementos de integración; se señalan los lugares donde las dependencias y/o entidades tienen a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas beneficiarias y/o derechohabientes puedan acceder al disfrute de los beneficios del programa.</p> <p>Quedan definidos los procedimientos para que se pueda exigir a la autoridad responsable el cumplimiento del servicio o prestación.</p> <p>Se señalan los casos en que se podrá exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos.</p> <p>Se manifiesta que la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en</p>

		materia de desarrollo social.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Satisfactorio	<p>El programa cumple con los elementos de integración mencionando la unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del Programa.</p> <p>Quedan definidos los tiempos en los que se llevan a cabo los diferentes procesos de la evaluación, tomando en cuenta que el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal en donde se señala que los resultados de las evaluaciones internas serán publicadas y entregadas en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.</p> <p>Se indican las fuentes de información de gabinete y en su caso de campo que se emplearán para la evaluación.</p> <p>Al construir los indicadores y establecer los mecanismos de evaluación se incluye metodología e instrumentos de evaluación cuantitativa y/o cualitativa, de acuerdo a las necesidades y características del programa.</p> <p>Se indica que la Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal y que los resultados se entregarán a las instancias que establece el artículo 42 en mención.</p> <p>Existen indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos, además de señalar el tipo de indicador al que se refiere, se incluye la descripción narrativa, fórmula de cálculo, unidad de medida y medios de verificación, que permitan establecer la utilidad de los indicadores de acuerdo a la planeación de la evaluación y a la facilidad para su monitoreo y seguimiento.</p>
X. Formas de Participación Social	Satisfactorio	<p>Se indica la forma como participan las y los ciudadanos, de manera individual y/o colectiva; a través de algún órgano de representación como Consejos, Comités Vecinales, Comités de seguimiento de Administración, de Supervisión, de control, entre otros.</p> <p>Se señala cuál es la modalidad de participación social.</p>
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	No Satisfactorio	<p>Se establece el nombre del Programa o Programas con los cuales se articula, así como el de la o las dependencias o entidades responsables de los mismos, sin embargo no aplica debido a que este programa no tiene articulación con otros Programas Sociales.</p>

### III.1.3. Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Política de Desarrollo Social de la Ciudad de México.

Normativa	Derecho Social	Descripción de la Contribución del Programa Social al derecho social	Incorporado en las Reglas de Operación
-----------	----------------	--	--

			2015
<b>Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal</b>	Alimentación	Este programa contribuye al derecho inalienable a una nutrición adecuada, para un desarrollo pleno.	Incorporado
	Salud	Este programa contribuye al derecho a obtener medidas de protección de salud y el bienestar mediante condiciones adecuadas.	Incorporado
	Educación	Este programa contribuye al derecho a una educación que permita el desarrollo humano	Incorporado
	Vivienda	Este programa contribuye al derecho a una vivienda que le permita una mejora en las condiciones de existencia.	Incorporado
	Empleo	Este programa contribuye al derecho a un empleo que le permita una remuneración equitativa y satisfactoria, permitiendo una existencia conforme a la dignidad humana	Incorporado
	Infraestructura Social	Este programa contribuye al derecho a una institución que le brinde el apoyo necesario para la protección social.	Incorporado
<b>Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal</b>	Protección Social	Este programa contribuye al derecho a una seguridad social, mediante el esfuerzo y cooperación de organizaciones y recursos del estado.	Incorporado
	Economía Popular	Este programa contribuye al derecho como fin el mejoramiento de las condiciones de vida	Incorporado
	Deporte	Este programa contribuye al derecho como fin de prestarles el servicio y obtengan un mejoramiento de esparcimiento.	Incorporado
	Promoción de la equidad	Este programa contribuye al derecho bajo la premisa de igualdad ante la sociedad, buscando la inserción a la sociedad, mediante una mejor calidad de vida.	Incorporado
	Cohesión e integración social	Este programa contribuye al derecho buscando un mejoramiento e inclusión dentro del entorno socio-cultural.	Incorporado

#### Cuadro de Análisis mediante el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018

Programa (General, Delegacional , Sectorial y/o	Alineación					Justificación (descripción de los elementos que justifican esta	Incorporado en las ROP 2015
	Ejes	Áreas de Oportunidad	Objetivos	Metas	Líneas de Acción		

Institucional)						alineación)	
<b>Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018</b>	<b>Eje 1.</b> 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	Eliminar las prácticas discriminatorias que generan exclusión y maltrato.	Avanzar en la formación continua de personas servidoras públicas.	El programa cuenta con un equipo de servidores públicos enfocados en el estudio y diseño de políticas públicas para proteger a las mujeres.	Incorporado
	<b>Eje 1.</b> 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	Eliminar las prácticas discriminatorias que generan exclusión y maltrato.	Apoyar el trabajo conjunto de grupos y organizaciones de la sociedad civil, para fortalecer las actividades orientadas a la incidencia en políticas públicas.	El programa contempla la participación de los residentes en Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas y todas aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de las jefas de familia.	Incorporado
		Discriminación y Derechos Humanos	Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas	Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, programas y servicios de apoyo a la	-Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas excluidas, maltratadas o discriminadas	El programa busca promover la participación de las jefas de familia de la Delegación.	Incorporado

				población para evitar la exclusión, el maltrato y/o la discriminación en un enfoque de corresponsabilidad social,	-Promover una cultura de corresponsabilidad social entre las personas participantes de los programas sociales. -Fomentar la mayor visibilidad de los programas de desarrollo social en el Distrito Federal.		
		Alimentación	Contribuir a la consecución de seguridad alimentaria y una menor mal nutrición de los habitantes de la entidad.	Incrementar el acceso a alimentos nutritivos, balanceados y de buena calidad por parte de la población del Distrito Federal.	Promover que las mujeres en condición de vulnerabilidad tengan acceso a programas que mejoren la alimentación de su familia.	Todos los servidores públicos que atienden el programa fueron capacitados en el tema para poder brindar una correcta atención a los solicitantes	Incorporado

### III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa Social

Aspecto	Descripción y datos estadísticos
<b>Problema social identificado</b>	En nuestro país hay 30 millones de mujeres que son madres. El 18% de ellas, es decir, 5.3 millones, son madres que no cuentan con el apoyo de una pareja. Con datos obtenidos en el Censo de Población y Vivienda INEGI (2010) 3.7 millones de mujeres con hijos obtienen ingresos por la actividad remunerada en la que se desempeñan, el restante, no obtiene algún ingreso monetario por ninguna vía y/o recibe apoyo de familiares cercanos o alguna transferencia de gobierno (delegacional/municipal, estatales, dependencias federales)
<b>Población que padece el problema</b>	De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda INEGI (2010) en la Ciudad de México hay 3, 760,337 mujeres, de las cuales 749,744 son madres solteras (separadas, divorciadas, viudas).
<b>Ubicación geográfica del problema</b>	En el Censo de Población y Vivienda INEGI (2010) respecto a la Delegación Benito Juárez, el número total de hogares son 51,489 equivalente al 39% del total de

	132,563 de hogares en esta demarcación, siendo que 67,283 son madres solteras, 16,914 son viudas, 10,773 son divorciadas y 7,553 son separadas; lo cual constituye a un total de 102,523 mujeres, habiendo dentro de estos hogares 111,302 hijos vivos. Debido a que se trata de mujeres de escasos recursos es prioridad de esta Delegación focalizar esfuerzos para proteger a este sector social, con la finalidad de que mejoren su condición de vida, previendo que las circunstancias y problemáticas de la vida cotidiana, no representen que los menores sufran descuido, ya sea en su alimentación como en su educación.
--	---

**Indicadores relacionados con el problema social.**

No se encontraron indicadores relacionados con el problema social atendido por el Programa y no se han realizado propios.

**Causas que originen el Problema Social:** Actualmente existen diversas causas que originan la existencia de madres solteras, entre esas se encuentran las orientadas a la relación de pareja; en muchas ocasiones las mujeres hacen énfasis en que el hijo o hija es sólo de ellas, pues desde el momento en que el padre no quiso encargarse de su paternidad, no tiene ningún derecho de ejercer dicho papel. De tal manera, la madre asume la maternidad como un derecho individual propio de la mujer.

Muchas veces el espacio de las familias de origen resulta ser el lugar más peligroso para las mujeres y frecuentemente el sitio de la violencia, la incomunicación y la descalificación. El sistema familiar refuerza la dependencia de las mujeres ya que tiende a producir el aislamiento doméstico, destaca la figura masculina como autoridad final, puede generar matrimonios precoces antes de que la mujer desarrolle sentido de autonomía. Si se toma en cuenta lo anterior se podría establecer una serie de interrogantes acerca del significado que lleva el hecho de decidir ser una madre soltera; de cómo -en un momento dado- una sociedad donde existen desigualdades económicas, políticas, culturales que marcan la vida de hombres y mujeres, puede “empujar” a tratar de encontrar nuevas formas de relacionarse y de construirse una realidad. El ser madre soltera no es producto de una sola causa, si no de varias que concurren a generarla. Individualmente podemos encontrar las siguientes:

-Mala situación económica: Se traduce en falta de educación que trae consigo ignorancia respecto a lo sexual y además de la falta de principios morales. La promiscuidad debido a la mala situación económica.

-La desorganización familiar: Es debida a las uniones libres o divorcios, ya que la familia se desintegra y cada miembro de esta toma el camino que mejor le parece.

-La orfandad y el abandono de los hijos: Falta de alguno de los padres.

-La evolución social: Trae consigo menos prejuicios.

La condición de madre soltera no tiene sus orígenes en la sola voluntad de la mujer, sino que, en gran medida, corresponden a problemas sociales que no han sido resueltos y en algunos casos ni siquiera han sido reconocidos socialmente ni institucionalmente, por lo que conocer más hondamente cómo perciben su realidad, en su condición de madres solteras, permite llegar a cuestionar aquellos criterios establecidos que sólo sancionan pero no ofrecen alternativas.

**Con base en el análisis anterior, realizar la siguiente valoración:**

En las ROP 2015 se incluyeron satisfactoriamente los siguientes aspectos:	Valoración	Justificación
Descripción del problema social atendido por el Programa Social	Satisfactorio	Se describe el problema social atendido, así como la forma en que se busca incidir con el problema identificado, estableciendo a la población objetivo

Datos Estadísticos del problema social atendido	Satisfactorio	Se describen las cifras Internacionales y Nacionales del problema social atendido.
Identificación de la población que padece la problemática	Satisfactorio	Se identifica la población que padece la problemática.
Ubicación geográfica del problema	Satisfactorio	Se establece la población objetivo a quien va dirigido el programa.
Descripción de las causas del problema	Satisfactorio	Se realiza una breve descripción.
Descripción de los efectos del problema	Satisfactorio	Se realiza una breve descripción.
Línea Base	Satisfactorio	Se utilizarán indicadores de eficacia y eficiencia con los cuales se pretende conocer las particularidades del grupo de mujeres que solicitan el apoyo para poder diseñar políticas públicas que cubran de manera completa las necesidades de las solicitantes.

### III.3. Cobertura del Programa Social

Poblaciones	Descripción	Datos Estadísticos
<b>Potencial</b>	Este programa protege un sector social prioritario: las jefas de familia, quienes requieren toda la atención y cuidado del gobierno delegacional, para facilitar el acceso de las mismas y de sus hijos a una mejor calidad de vida.	La población potencial del Programa son las 51,489 jefas de familia, residentes en la Delegación Benito Juárez. Censo de Población y Vivienda INEGI (2010).
<b>Objetivo</b>	La población objetivo del Programa son las jefas de familia, residentes en la Delegación Benito Juárez, que tengan y vivan con hijos dentro del rango de edad de cero a 16 años con 11 meses y que no cuenten con el apoyo económico de una pareja.	Reglas de Operación 2015.
<b>Atendida</b>	La población atendida son las Jefas de Familia residentes de la Delegación Benito Juárez, mayores de edad que no perciban algún apoyo económico de una pareja y tengan hijos menores de edad que vivan con ellas.	Reglas de Operación 2015.

**Evolución de la relación existente entre la población atendida y la población objetivo del programa:**

En las Reglas de Operación 2015, se incluyeron satisfactoriamente los siguientes aspectos:		Extracto de las ROP 2015	Valoración	Justificación
<b>Población Potencial</b>	<b>Descripción</b>	Este programa protege un sector social prioritario, las jefas de familia, quienes requieren toda la atención y cuidado del gobierno delegacional, para facilitar el acceso de las mismas y de sus hijos a una mejor calidad de vida.	<b>Satisfactorio</b>	Este programa pretende atender a un sector prioritario: todas las Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez, sin embargo debido a que el presupuesto es limitado, no es posible realizar esta acción, esto conlleva a la población objetivo.
	<b>Datos Estadísticos</b>	Censo de Población y Vivienda INEGI (2010)	<b>Satisfactorio</b>	
<b>Población Objetivo</b>	<b>Descripción</b>	La población objetivo del Programa son las jefas de familia, residentes en la Delegación Benito Juárez, que tengan y vivan con hijos dentro del rango de edad de cero a 16 años con 11 meses y que no cuenten con el apoyo económico de una pareja.	<b>Satisfactorio</b>	El programa cumple con los elementos de integración sobre lo que se busca alcanzar.
	<b>Datos Estadísticos</b>	Censo de Población y Vivienda INEGI (2010)		
<b>Población Atendida</b>	<b>Descripción</b>	La población atendida son las Jefas de Familia residentes de la Delegación Benito Juárez, mayores de edad que no perciban algún apoyo económico de una pareja y tengan hijos menores de edad que vivan con ellas.	<b>Satisfactorio</b>	El programa favorece a 1000 jefas de familia, que cumplan con todos los requisitos y procedimientos de acceso.

	<b>Datos Estadísticos</b>	Censo de Población y Vivienda INEGI (2010)		
--	---------------------------	---	--	--

### III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social

#### III.4.1. Árbol del Problema

Mala Nutrición	Consumo de sustancias adictivas a temprana edad	Deserción escolar	Consumo de sustancias adictivas a temprana edad	Depresión	Acoso Laboral	Deserción Escolar	Bajo Desempeño	Mala Nutrición
Problemas de Salud		Pocas oportunidades para acudir a la escuela					Problemas de salud	
Menor tiempo de atención a hijos			Malos tratos físicos y verbales		Desigualdad de ingreso con relación a otros hogares			
			<b>Efectos.</b>					
<b>Mujeres de la Delegación Benito Juárez carecen de ingresos suficientes para cubrir las necesidades básicas de su familia.</b>								
			<b>Causas.</b>					
Falta de acceso a un empleo digno	Escasa oferta laboral		Falta de acceso a una vida libre de violencia		Bajo nivel educativo	Falta de acceso a la educación		
Situación económica desfavorable			Desvalorización de la economía del cuidado		Desigualdad de oportunidades			

#### III.4.2. Árbol de Objetivos

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

### III.4.3 Árbol de Acciones

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

### III.4.4. Resumen Narrativo

#### Fin.

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

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

#### Propósito.

Fortaleciendo los derechos humanos de las mujeres jefas de familia, a través del apoyo económico que se les brinda complementado con cursos y talleres gratuitos de desarrollo humano y crecimiento personal, prevención de violencia contra la mujer, derechos humanos y autoempleo.

Los resultados directos que se han logrado con el Programa en beneficio de la población objetivo, han sido, entre otros, la reducción de la brecha económica entre las mujeres jefas de familia y aquellas que cuentan con una pareja que contribuye al apoyo familiar, así como el fortalecimiento de los derechos humanos de esta población, a través de procesos de participación e inclusión social. Con lo anterior se ha mejorado la autoestima de estas mujeres, ya que se ha logrado dar seguimiento a sus estudios.

#### Componentes.

Promoviendo y garantizando los derechos económicos, sociales y alimentarios de las Jefas de Familia en estado de vulnerabilidad, que no tengan el apoyo económico de una pareja, con residencia en la Delegación Benito Juárez; para poder mejorar su condición de vida y proporcionar una mayor seguridad a sus hijos. Por medio de acciones complementarias con otros programas de desarrollo social, incluyendo a los tres ámbitos de gobierno, para mejorar la salud, la educación y la factibilidad de empleo de las jefas de familia.

A través del apoyo económico que se les brinda a las Jefas de Familia, se fortalecen los derechos humanos de las mujeres beneficiadas, complementado con cursos y talleres gratuitos de desarrollo humano y crecimiento personal, prevención de violencia contra la mujer, derechos humanos y autoempleo.

#### Actividades.

Las actividades a seguir son las siguientes:

- Difusión del programa.
- Actualización del padrón de beneficiarias
- Administración del apoyo económico
- Incorporación de beneficiarias
- Presupuesto, solicitud y asignación de los recursos del Programa Jefas de Familia

### III.4.5. Matriz de Indicadores del Programa Social

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
Fin	Contribuir a disminuir la pobreza de las Jefas de Familia (JF) en la Delegación Benito Juárez, mediante la entrega de un apoyo económico.	Porcentaje de hogares pobres con JF en la Delegación respecto del total de los hogares con JF.	(Hogares pobres con JF en la Delegación/Hogares con JF en la Delegación) *100	Eficacia	% de personas beneficiarias	Encuestas a beneficiarias del programa para la Evaluación final del mismo	Colaboración de todas las Jefas de Familia
Propósito	Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez en situación de pobreza, incrementan su ingreso económico	Porcentaje de JF que perciben mejoría en aspectos claves del nivel de vida: salud y alimentación.	(JF perciben mejoría en nivel de vida / JF entrevistada) *100	Eficacia	% de personas beneficiarias	Participaciones ciudadanas recibidas por el órgano interno de control de la Delegación	Participación total de las Jefas de Familia
Componentes	Jefas de Familia mejoran su condición de vida y proporcionan una mayor seguridad a sus hijos	Porcentaje de JF que perciben poca o mucha mejoría en sus ingresos con el apoyo económico recibido.	(JF perciben mejoría en ingreso por apoyo/ JF entrevistada) *100	Eficacia	% de personas beneficiarias	Encuestas a beneficiarias del programa para la Evaluación final del mismo.	La encuesta aplicada es contestada en su totalidad por las Jefas de Familia
Actividades	Difusión del programa.	Porcentaje de acciones de promoción y difusión del programa realizado.	(Acciones de promoción y difusión realizadas/ Acciones de promoción y difusión planeadas)*100	Eficacia.	Acciones de promoción	Acciones de promoción	Existe la difusión en todos los medios posibles
	Actualización del padrón de beneficiarias	Porcentaje de apoyos monetarios entregados a beneficiarias	(Apoyos monetarios entregados Improcedentemente/Apoyos monetarios entregados) *100	Eficiencia	No. de Personas beneficiarias	Padrón de beneficiarias y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación	La publicación del padrón de beneficiarios y entrega del apoyo se realiza a tiempo

	Sumistro gratuito de cursos, y talleres de desarrollo humano, prevención de violencia contra la mujer, derechos humanos y autoempleo	Porcentaje de JF que perciben poca o mucha mejoría en sus condiciones de vida con la entrega de bienes y servicios para ellas y sus hijos	(JF perciben mejoría con las pláticas/JF entrevistadas) *100	Eficiencia	No. de Personas beneficiarias	Encuestas a beneficiarias del programa para la Evaluación final del mismo	Las Jefas de Familia asisten a los cursos y talleres en su totalidad
Administración del apoyo económico		Porcentaje de satisfacción con la operación del Programa en lo referente a la entrega del apoyo económico.	(JF satisfechas con entrega apoyo/JF entrevistadas)* 100	Eficiencia	No. de Personas beneficiarias	Padrón de beneficiarias y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación	La entrega del apoyo se realiza en tiempo y forma; las solicitantes cuentan con los documentos aprobatorios para la entrega del apoyo
		Porcentaje de JF que han recibido la transferencia mensual.	(Beneficiarias recibieron apoyo económico/Beneficiarias programadas para recibir apoyo)*100	Eficiencia	No. de Personas beneficiarias		
Incorporación de beneficiarias		Porcentaje de JF incorporadas al padrón de Beneficiarias.	(JF incorporadas al padrón de beneficiarias/JF programadas a incorporarse al padrón)*100	Eficiencia	No. Personas incorporadas	Padrón de beneficiarias	Beneficiarias acuden en tiempo y forma
Presupuesto, solicitud y asignación de los recursos del Programa Jefas de Familia		Porcentaje de avance presupuestal.	(Presupuesto ejercido/Presupuesto autorizado) *100	Economía	Presupuesto autorizado	Padrón de beneficiarias y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación.	Secretaría de Finanzas del Gobierno de la Ciudad libera en tiempo y forma el presupuesto

**Matriz de Indicadores de las Reglas de Operación 2015**

Nivel de Objetivo	Objetivos	Indicador	Fórmula de cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de verificación	Unidad Responsable de la Medición
Fin	Contribuir a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios del programa	Beneficiarios afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa	$(\text{Número de beneficiarios encuestados al final del programa que afirman haber mejorado su calidad de vida} / \text{Número de beneficiarios}) * 100$	Eficacia	% de personas beneficiarias	Encuestas a beneficiarios del programa para la Evaluación final del mismo.	J.U.D. de Servicios Sociales
Propósitos	Las personas con discapacidad permanente y enfermedades crónico-degenerativas residentes en Benito Juárez cuentan con una seguridad económica básica.	Cuántas personas fueron cubiertas por el programa	$(\text{Número de beneficiarios del programa} / \text{número de población con discapacidad permanente o enfermedad crónico-degenerativa}) * 100$	Eficacia	Personas beneficiarias	Padrón de beneficiarios	J.U.D. de Servicios Sociales
Componentes	Personas beneficiarias que recibieron el apoyo económico del Programa	Porcentaje de apoyos entregados en su totalidad	$(\text{Número de apoyos otorgados en el periodo } t / \text{Número total de beneficiarios en el periodo } t) * 100$	Eficacia	% de personas beneficiarias	Padrón de beneficiarios y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación.	J.U.D. de Servicios Sociales
Actividades	Entregar apoyos económicos	Total de apoyos recogidos por los beneficiarios	$(\text{Número de apoyos recogidos por beneficiarios} / \text{número de apoyos asignados}) * 100$	Eficiencia	Cheques emitidos	Reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación.	J.U.D. de Servicios Sociales
	Evaluar el procedimiento y resultados del Programa.	Evaluación del proceso y resultados del	$(\text{Número de beneficiarios encuestados durante el periodo}) * 100$	Eficacia	% de personas beneficiarias	Encuestas a beneficiarios del programa al inicio y final durante	J.U.D. de Servicios Sociales

		Programa, por parte de los beneficiarios	presupuestal / Número de beneficiarios) *100			el periodo presupuestal	
	Evaluar la cobertura del programa en cuanto a beneficiarios y solicitantes del Programa	Solicitantes beneficiarios con el Programa	(Número de beneficiados por el Programa / Número de solicitantes del Programa) * 100	Eficacia	Personas beneficiarias	Padrón de beneficiarios y solicitudes al programa realizadas en el CESAC	J.U.D. de Servicios Sociales
	Tener una base de datos confiable con el número y características de las los solicitantes y beneficiarias del Programa	Número de las personas solicitantes del Programa	Número de personas con datos completos y especificación de sus características que solicitan el Programa / Número de solicitantes del programa	Eficiencia	Solicitudes	Listado de solicitantes del programa según sus características específicas	J.U.D. de Servicios Sociales

		Número de las personas beneficiarias del Programa	Número de personas con datos completos y especificación de sus características que se benefician del Programa / Número de solicitantes del programa	Eficacia	Personas beneficiarias	Listado de los beneficiarios del programa según sus características específicas	J.U.D. de Servicios Sociales
--	--	---	---	----------	------------------------	---	------------------------------

#### III.4.6. Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Verbal)

Aspecto	Valoración		Propuesta de Modificación
	Matriz de Indicadores 2015	Matriz de Indicadores Propuesta	

El fin del programa está vinculado a objetivos o metas generales, sectoriales o institucionales.	Satisfactorio	Satisfactorio	No aplica
Se incluyen las actividades necesarias y suficientes para la consecución de cada componente.	Satisfactorio	Satisfactorio	No aplica
Los componentes son los necesarios y suficientes para lograr el propósito del programa.	Satisfactorio	Satisfactorio	No aplica
El propósito es único y representa un cambio específico en las condiciones de vida de la población objetivo.	Satisfactorio	Satisfactorio	No aplica
En el propósito la población objetivo está definida con claridad y acotada geográfica o socialmente.	Satisfactorio	Satisfactorio	No aplica
El propósito es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes.	Satisfactorio	Satisfactorio	No aplica
El objetivo de fin tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa.	No Se Incluyo	Satisfactorio	En la Matriz de Indicadores 2015, no se integran los supuestos, por lo que para el año 2016 se pretende manejarlos para así construir una mejor Matriz de Indicadores.
El objetivo del propósito tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa.	No Se Incluyo	Satisfactorio	En la Matriz de Indicadores 2015, no se integran los supuestos, por lo que para el año 2016 se pretende manejarlos para así construir una mejor Matriz de Indicadores.
Si se mantiene el supuesto, se considera que el cumplimiento del propósito implica el logro del fin.	Parcialmente Satisfactorio	Satisfactorio	La matriz de indicadores 2015 mantiene el cumplimiento del propósito, implicando el logro del fin, sin embargo, se tienen que enunciar supuestos para el año 2016 y así cumplir con este aspecto.

Los componentes tienen asociados al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa.	No Se Integro	Satisfactorio	En la Matriz de Indicadores 2015, no se integran los supuestos, por lo que para el año 2016 se pretende manejarlos para así construir una mejor Matriz de Indicadores.
Si se mantienen los supuestos, se considera que la entrega de los componentes implica el logro del propósito.	No Se Integro	Satisfactorio	En la Matriz de Indicadores 2015, no se integran los supuestos, por lo que para el año 2016 se pretende manejarlos para así construir una mejor Matriz de Indicadores.
Las actividades tienen asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa.	No Se Integro	Satisfactorio	En la Matriz de Indicadores 2015, no se integran los supuestos, por lo que para el año 2016 se pretende manejarlos para así construir una mejor Matriz de Indicadores.
Si se mantienen los supuestos, se considera que la realización de las actividades implica la generación de los componentes.	No Se Integro	Satisfactorio	En la Matriz de Indicadores 2015, no se integran los supuestos, por lo que para el año 2016 se pretende manejarlos para así construir una mejor Matriz de Indicadores.

#### III.4.7. Valoración del diseño y Consistencia de los Indicadores para el Monitoreo del Programa Social (Lógica Horizontal)

Aspecto	Valoración		Propuesta de Modificación
	Matriz de Indicadores 2015	Matriz de Indicadores Propuesta	
Los indicadores a nivel de fin permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del fin.	Satisfactorio	Satisfactorio	No Aplica



Solicitantes beneficiados con el Programa	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica
Número de las personas solicitantes del Programa	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica
Número de las personas beneficiarias del Programa	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica

Indicadores Matriz Propuesta	Valoración del diseño						Propuesta de Modificación
	A	B	C	D	E	F	
Porcentaje de hogares pobres con JF en la Delegación respecto del total de los hogares con JF.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica
Porcentaje de JF que perciben mejoría en aspectos claves del nivel de vida: salud y alimentación.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica
Porcentaje de JF que perciben poca o mucha mejoría en sus ingresos con el apoyo económico recibido.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica
Porcentaje de acciones de promoción y difusión del programa realizado.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica
Porcentaje de apoyos monetarios entregados a beneficiarias	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica
Porcentaje de JF que perciben poca o mucha mejoría en sus condiciones de vida con la entrega de bienes y servicios para ellas y sus hijos	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica
Porcentaje de satisfacción con la operación del Programa en lo referente a la entrega del apoyo económico.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica
Porcentaje de JF que han recibido la transferencia mensual.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica
Porcentaje de JF incorporadas al padrón de Beneficiarias.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica
Porcentaje de avance presupuestal.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica

### III.4.8. Resultados de la Matriz de Indicadores 2015

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

El fin de la Matriz de Indicadores cuenta con las características necesarias para su integración como son estar claramente especificado, es decir, no existe ambigüedad en su redacción, es un objetivo superior al que el programa contribuye, no se espera que la ejecución del programa sea suficiente para alcanzar el fin, por lo que cada año se pretende mejorar la implementación del programa, sin embargo su logro no está controlado por los responsables del programa, ya que existen diversos factores que pueden afectar a que el programa se lleve a cabo, por lo tanto el programa es único, es decir, incluye un solo objetivo por lo que está vinculado con objetivos estratégicos del programa que se llevarán a cabo para la implementación correcta del mismo.

Con la Matriz de Indicadores es posible considerar el hecho de que cada año se tiene que mejorar cada aspecto, para tener una Evaluación Interna con una excelente calidad sobre los Programas Sociales.

### III.4.9. Análisis de Involucrados

Agente Participante	Descripción	Intereses	Cómo es percibido el problema	Poder de influencia y mandato	Obstáculos a vencer
Solicitantes	Jefas de familia mayores de edad, residentes de la Delegación Benito Juárez que no cuenten con algún apoyo económico de una pareja y que tengan hijos menores de edad que vivan con ellas.	Acceder al beneficio económico con la finalidad de mejorar su condición de vida y proporcionar una mayor seguridad a sus hijos e hijas y/o personas del núcleo familiar que dependen de la Jefa de Familia.	La falta de recursos económicos pone a la familia en una situación de vulnerabilidad, previendo que las circunstancias y problemáticas de la vida cotidiana, no representen que los menores sufran descuido, ya sea en su alimentación como en su educación; generando costos adicionales y presionando la economía familiar	Alto. Sin el acceso de las Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez, no sería posible llevar a cabo el programa.	-Que el padrón de beneficiarias sea entregado a tiempo.  -Tener la suficiencia presupuestal para atender las necesidades de la población atendida.
Familia de las solicitantes	Miembros del grupo familiar directo que dependen económicamente de la solicitante			Bajo. No participan directamente en el programa, sin embargo el beneficio otorgado puede mejorar su calidad de vida.	-Debe existir un nivel de responsabilidad para difundir y completar el trámite.

Áreas Delegacionales: Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)	Es el área encargada de recibir las solicitudes de las personas a ingresar en el programa.	Recibe Solicitudes de atención.	Genera molestia en las solicitantes, ya que no se agiliza el trámite para proseguir al área correspondiente de agendar las citas.	Medio. Recibe todas las solicitudes ingresadas hasta agotar los recursos.	Agilizar el trámite, ya que genera lentitud en el procedimiento
		Recibe quejas o inconformidades	Recibir una respuesta lo más pronto posible para no tener atrasos y saber cómo procederá la queja o inconformidad presentada por la solicitante.	Medio. Recibe todas las quejas o inconformidades, sin embargo dependiendo esta, la respuesta procederá del área encargada de realizarla.	Agilizar el trámite para dar respuesta a la solicitante.
Áreas Delegacionales: Dirección de Cultura	Supervisa la adecuada integración de cada expediente	Integrar de forma adecuada cada expediente	De no existir una adecuada integración existiría atraso para concluir con el programa.	Alto. Supervisa adecuadamente el procedimiento del programa.	Poner orden en las faltas existentes.
Áreas Delegacionales: Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales	Direcciona solicitantes a la J.U.D. de Servicios Sociales	Apoyo en la revisión de la documentación correspondiente	De no existir la revisión, existiría un atraso en la atención a las solicitantes.	Alto. Revisa y ordena documentación de las solicitantes.	Deberá existir una mejor organización para hacer más ágil el trámite de la revisión y así evitar los atrasos en el trámite para una mejor atención a los solicitantes.
Áreas Delegacionales Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Área encargada de aplicar las Cédulas de Características Económicas.	Aplicar de forma ágil y eficiente las Cédulas Socioeconómicas para asignar el puntaje correspondiente y así obtener el padrón de beneficiarios.	No cuenta con los recursos humanos necesarios para aplicar las Cédulas a todos los solicitantes en tiempo y forma.	Alto. Es el área responsable de llevar a cabo la atención a las solicitantes. Asigna los puntajes para ser supervisados posteriormente por las áreas correspondientes	Buscar medidas para que el trámite se agilice y así evitar atrasos.

Áreas Delegacionales: Dirección de Finanzas	Emite los cheques de acuerdo al padrón de beneficiarios	Entregar el recurso.	el	Puede generar tardanza en la entrega de apoyos.	Alto. Es el área encargada de emitir y entregar los apoyos en tiempo y forma	Buscar las soluciones necesarias para cuando exista atraso en la entrega.
---	---	----------------------	----	---	--	---

### III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones Sociales

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

### III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social de la CDMX

Con base en lo hasta ahora analizado en la Evaluación Interna 2016 y retomando el “Marco Conceptual para la Definición de Criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales”, los bienes y/o servicios otorgados por el proyecto analizado en la presente evaluación del programa “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez, corresponde a un Programa Social de acuerdo a las siguientes argumentos:

El Programa Social promueve el cumplimiento de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, ya que beneficia a las Jefas de Familia con un apoyo económico anual de \$6,000.00 entregados en dos exhibiciones con la finalidad de fomentar la equidad de género a través de la impartición de cursos y talleres de desarrollo humano y crecimiento personal, prevención de la violencia contra la mujer, derechos humanos o autoempleo.

Así mismo pretende fomentar la no discriminación a las jefas de familia y la autonomía de las mismas, así como la protección de sus familias a través del fortalecimiento de su cohesión e integración social, ya que atiende una problemática de la sociedad, que va más allá del asistencialismo.

## IV. CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA BASE DEL PROGRAMA SOCIAL

### IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa Social

Plazos	Periodo	Efectos			
		En el problema y/o derecho social atendido	Sociales y Culturales	Económicos	Otros
Corto	3 Meses	Equidad de Género	La reducción de la desigualdad y el acceso equitativo	Oportunidad de desarrollo.	Mayor inclusión respecto a equidad de género.

Mediano	6 Meses	Fortalecer los derechos humanos de las mujeres jefas de familia	de las mujeres a las diversas oportunidades de desarrollo complementado con cursos y talleres de desarrollo humano y crecimiento personal, prevención de violencia contra la mujer, derechos humanos o autoempleo.	Posibilidad de acceso e integración a servicios que antes no tenían pero a mediano y largo plazo, ese acceso tendrá un impacto mayor en la población atendida.	Inclusión y por ende conocimiento de sus derechos humanos
Largo	1 Año	Promover y garantizar los derechos económicos, sociales y alimentarios	La reducción de la desigualdad y el acceso equitativo de las mujeres a las diversas oportunidades de desarrollo	Para poder mejorar su condición de vida y proporcionar una mayor seguridad.	Inclusión en la participación de derechos

#### IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base

La línea base es la situación en el momento de iniciar la ejecución del programa. Mediante la línea de base se identifican las condiciones iniciales en las que se encuentran los elementos que hacen al programa; permite visualizar si las acciones que se están desarrollando conducirán a los objetivos que se plantearon o deberán ser reajustadas. Esencialmente sirve para evaluar el impacto logrado al final del programa.

Sirve para identificar las expectativas, hipótesis, supuestos y resultados esperados. La línea base es el punto de referencia contra el cual se evaluarán las informaciones obtenidas- (Facultad Regional Multidisciplinaria-Estelí-UNAN-Managua/CICAP Nicaragua. Programa de Especialización en Gestión de Desarrollo Comunitario).

En la presente Evaluación Interna se llevara a cabo la aplicación de encuestas para la línea base, las cuales permitirán el levantamiento de información sobre las Jefas de Familia beneficiadas en el programa. Las encuestas aplicadas serán solo a un porcentaje de la población beneficiada, ya que no se cuenta con los materiales suficientes para llevar a cabo la aplicación a las 1000 beneficiarias.

Las encuestas serán una técnica a utilizar ya que con estas se podrá tener una mejor visión sobre cómo es percibido el apoyo entregado a las Jefas de Familia beneficiadas y si este causa un impacto en la vida diaria de las mismas.

**Objetivo General:** Garantizar el derecho económico a 1000 jefas de familia mayores de edad, residentes en la Delegación Benito Juárez que no perciban algún apoyo económico de una pareja y tengan hijos menores de edad (desde cero meses hasta 16 años 11 meses) que vivan con ellas; esto a través de la implementación anual de un programa de apoyo económico, con la finalidad de mejorar su condición de vida y proporcionar una mayor seguridad a sus hijos e hijas. Asimismo, fomentar la no discriminación y la autonomía de las jefas de familia.

##### Objetivos Específicos:

Recibir todas las solicitudes de incorporación al programa que sean presentadas en tiempo y forma en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) y citarlas para la integración de expedientes (cédula de características económicas y documentos presentados por la interesada).

Conformar el Padrón de Beneficiarias, dando prioridad en la selección a las de situación económica más baja.

Hacer del conocimiento de las beneficiarias el resultado y entregar el apoyo correspondiente.

Garantizar el derecho a un nivel de vida adecuado, mediante transferencias monetarias, a 1000 jefas de familia, mayores de edad, residentes de la Delegación Benito Juárez, que tengan y habiten con hijas e hijos menores de edad desde recién nacidos y hasta 16 años con 11 meses, (si el menor tiene edad de 3 años o más deberán estar inscritos en una escuela o institución educativa).

Fomentar la no discriminación a las jefas de familia y la autonomía de las mismas, así como la protección de sus familias a través del fortalecimiento de su cohesión e integración social.

Fomentar la equidad de género a través de la protección económica a las jefas de familia, así como talleres y pláticas de desarrollo humano.

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

#### IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base

Categoría de Análisis	Reactivos de Instrumento
Programa del que es beneficiario el solicitante	-Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez. -Apoyo a Personas con Discapacidad y/o Enfermedades Crónico Degenerativas. -Apoyo a Estudiantes de Primaria y Secundaria.
Datos Generales	-Indique su género -Indique su edad
Datos de Incorporación al Programa	Medio por el cual se enteró de la convocatoria:  -Gaceta Oficial del Distrito Federal -Portal Oficial de la Delegación -Redes Sociales -Mantas -Carteles o Volantes -Oficinas Delegacionales -Familiar o Vecino -Reintegrarse al programa  ¿Se enfrentó con algún problema para ingresar su solicitud?  -Si -No Si su respuesta fue “Si”, indique que problema tuvo durante el trámite (en cuál área de la Delegación): -Respuesta abierta  ¿Tuvo algún problema con su trabajador social al momento de realizar la entrevista o en la visita domiciliaria?  -Si -No Si su respuesta fue “Si”, indique que problema tuvo -Respuesta abierta  ¿Ha ingresado alguna queja con relación al programa?  -Si -No

	<p>Si su respuesta fue “Si”, indique cuál fue su queja</p> <p>-Respuesta abierta.</p>
Efectos del Apoyo Económico	<p>Marque con una “X” si conoce o no la siguiente información:</p> <p>-Monto total que recibirá</p> <p>-Número de entregas en las que se le proporcionará el apoyo</p> <p>Fechas de las Entregas</p> <p>-Si -No</p>
	<p>¿Considera suficiente el apoyo que el programa proporciona?</p> <p>-Si -No</p> <p>¿Por qué?</p> <p>-Respuesta abierta</p>
	<p>¿Cuánto tiempo pasó desde que realizó la solicitud de ingreso al programa hasta que recibió el primer apoyo?</p> <p>-Respuesta abierta</p>
Sugerencias y Recomendaciones	<p>¿Qué propuesta de mejora puede proporcionar para la atención o para su programa?</p> <p>-Respuesta abierta</p>
Calificaciones al programa	<p>Indique qué calificación le otorgaría a:</p> <p>-La difusión del programa social</p> <p>-La atención por parte del personal de CESAC</p> <p>-La atención por parte del personal de Trabajo Social que realiza las entrevistas y aplica la Cédula de Características Económicas.</p> <p>-La atención del personal administrativo de la Delegación.</p> <p>-La atención del personal de Finanzas que entrega los apoyos por parte de la Delegación.</p> <p>-Mal -Regular -Bien -Excelente</p>

#### IV.4. Método de Aplicación del Instrumento

En el siguiente cuadro se puede apreciar que el rango de edad que se ve más favorecido con el Programa es de 40 a 49 años de edad, ya que la media obtenida la encuesta aplicada a las jefas de familia es del 33% y en 2° lugar el rango de edad de 30 a 39 años de edad con una media del 24% de las beneficiarias del Programa Social.

#### Edad de las beneficiarias

Rango de Edad	Total encuesta	Porcentaje total encuesta	Ubicación Geográfica
De 10 a 19 años	5	2%	Delegación Benito Juárez
De 20 a 29 años	37	15%	Delegación Benito Juárez
De 30 a 39 años	73	24%	Delegación Benito Juárez
De 50 a 59 años	12	5%	Delegación Benito Juárez
No sabe o no contestó	41	16%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>	

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

Con respecto a la difusión, las encuestadas respondieron indicando que se enteraron del Programa a través de los medios que se señalan en la siguiente tabla, donde observamos que la mayoría manifestaron haberse enterado principalmente por la publicidad emitida por haber visto mantas con un 21% y el 30% por haber reingresado al programa.

#### Difusión del programa

Medios	Total	Porcentaje total	Ubicación Geográfica
Gaceta Oficial del Distrito Federal	5	2%	Delegación Benito Juárez
Portal Oficial de la Delegación	9	4%	Delegación Benito Juárez
Redes Sociales	8	3%	Delegación Benito Juárez
Mantas	53	21%	Delegación Benito Juárez
Carteles o Volantes	21	8%	Delegación Benito Juárez
Oficinas Delegacionales	37	15%	Delegación Benito Juárez
Reintegrarse al programa	76	30%	Delegación Benito Juárez
Familiar o Vecino	32	13%	Delegación Benito Juárez
No sabe o no contestó	9	4%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>	

Como las Reglas de Operación lo indican “La solicitud sólo la podrán tramitar las jefas de familia quienes deberán acudir personalmente al Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) a presentar su solicitud de ingreso al Programa

“Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez”, mediante escrito libre dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social y deberán contar con las siguientes características:

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

Los resultados de la encuesta reflejan que solo el 1% de las beneficiarias tuvo alguna dificultad para el ingreso de solicitud a este programa.

#### Dificultad para ingresar solicitud

Algún Problema para ingresar solicitud	Total	Porcentaje total	Ubicación Geográfica
Sí	3	1%	Delegación Benito Juárez
No	247	99%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>	

El personal designado por la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales realiza una visita domiciliaria que se hace con previa cita para corroborar la información proporcionada; en referencia a algún problema de la beneficiaria con el trabajador(a) social al momento de realizar la visita domiciliaria, se puede observar que 249 de las encuestadas manifestaron que no tuvieron ningún problema.

#### Problema con Trabajador Social en visita domiciliaria

Algún problema con Trabajador(a)	Total	Porcentaje total	Ubicación Geográfica
Sí	1	1%	Delegación Benito Juárez
No	249	99%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>	

Podemos observar en el siguiente cuadro, que solo 3 personas de las 250 encuestadas, han ingresado una queja con referencia al Programa Social.

#### Ingreso de quejas al programa

Ha ingresado alguna queja en relación al Programa	Total	Porcentaje total	Ubicación Geográfica
Sí	3	1%	Delegación Benito Juárez
No	247	99%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>	

En lo referente a si ellas consideran que el apoyo otorgado es suficiente o no, de acuerdo a los resultados obtenidos, se tiene que el 56% de las encuestadas “Sí” consideran suficiente el beneficio otorgado por el programa social, el 40% “No” están satisfechas, sin embargo, el 4% “No sabe o no contestó”.

#### Considera suficiente el apoyo que el programa proporciona

Respuestas	Total	Porcentaje total	Ubicación Geográfica
------------	-------	------------------	----------------------

Si	141	56%	Delegación Benito Juárez
No	100	40%	Delegación Benito Juárez
No sabe o no contestó	9	4%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>	

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

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

#### Calificación de la Difusión del programa social

Respuestas	Total encuesta	Porcentaje total encuesta	Ubicación Geográfica
Mal	4	2%	Delegación Benito Juárez
Regular	36	14%	Delegación Benito Juárez
Bien	139	56%	Delegación Benito Juárez
Excelente	63	25%	Delegación Benito Juárez
No sabe o no contestó	8	3%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>	

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

Con respecto a la calificación otorgada al personal del CESAC, percibimos que las calificaciones en la encuesta, oscilan entre el 46% de bien y el 44% de excelente.

#### Calificación de la atención por parte del personal de CESAC

Respuestas	Total encuesta	Porcentaje total encuesta	Ubicación Geográfica
Mal	2	1%	Delegación Benito Juárez
Regular	9	6%	Delegación Benito Juárez
Bien	97	46%	Delegación Benito Juárez
Excelente	135	44%	Delegación Benito Juárez
No sabe o no contestó	7	3%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>	

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

Sobre la calificación asignada al personal de trabajo social, en la encuesta el 54% de las beneficiadas, otorgaron una calificación de “Excelente”, mientras que el 39% calificó la atención como “Buena”, se puede observar que están muy satisfechas por el servicio otorgado a cargo de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales.

#### Calificación de la atención por parte del personal de Trabajo Social

Respuestas	Total 1ª encuesta	Porcentaje total 1ª encuesta	Ubicación Geográfica
Mal	2	1%	Delegación Benito Juárez
Regular	9	3%	Delegación Benito Juárez
Bien	97	39%	Delegación Benito Juárez
Excelente	135	54%	Delegación Benito Juárez
No sabe o no contestó	7	3%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>	

Cabe mencionar, que las beneficiarias, no mantienen contacto con éste personal, sin embargo, es primordial conocer cómo son percibidos por la población.

Se puede apreciar que en la primera encuesta, las beneficiarias del programa respondieron que la atención proporcionada por parte del personal directivo de la Delegación, había sido “Excelente” y “Bien”, es decir, el 87%.

#### Calificación de la atención por parte del personal directivo de la Delegación

Respuestas	Total 1ª encuesta	Porcentaje total 1ª encuesta	Ubicación Geográfica
Mal	2	1%	Delegación Benito Juárez
Regular	20	8%	Delegación Benito Juárez
Bien	131	52%	Delegación Benito Juárez
Excelente	87	35%	Delegación Benito Juárez
No sabe o no contestó	10	4%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>	

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

A continuación, en respuesta al reactivo en el cual se les solicitó a las encuestadas que calificaran la atención por parte del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación, se observa que el 55% la calificación de “excelente”, mientras que el 1% lo considero malo.

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

Respuestas	Total encuesta	Porcentaje total encuesta	Ubicación Geográfica
Mal	2	1%	Delegación Benito Juárez
Regular	16	6%	Delegación Benito Juárez
Bien	84	34%	Delegación

			Benito Juárez
Excelente	137	55%	Delegación Benito Juárez
No sabe o no contestó	11	4%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>	

Observamos que la mayoría de las encuestadas recibieron la emisión de 1 a 2 meses después de haber realizado su trámite.

<b>¿Cuánto tiempo paso desde que realizo su trámite hasta recibir el apoyo?</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
De 1 a 29 días	4	2%	Delegación Benito Juárez
De 1 a 2 meses	151	60%	Delegación Benito Juárez
De 3 a 4 meses	75	30%	Delegación Benito Juárez
De 5 a 6 meses	7	3%	Delegación Benito Juárez
De 7 a 8 meses	2	1%	Delegación Benito Juárez
No sabe o no contestó	11	4%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>	

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a las beneficiarias, percibimos que el 57% de ellas conocen la cantidad total que recibirán del Programa “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez”, sin embargo, es necesario brindar una información clara y precisa al inicio del programa para disminuir ese 43% de las que respondieron no saber o que no contestaron.

<b>Conocimiento del monto total a recibir</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
Si	142	57%	Delegación Benito Juárez
No	75	30%	Delegación Benito Juárez
No sabe o no contestó	33	13%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>	

Percibimos que el 69% de las personas beneficiadas conocen el número de entregas en las que se proporcionara el apoyo del Programa “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez”.

<b>¿Conoce el número de entregas en las que se proporcionara el apoyo?</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
Si	172	69%	Delegación Benito Juárez
No	63	25%	Delegación Benito Juárez
No sabe o no contestó	15	6%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>	

Podemos observar que un 24% de las jefas de familia consideran que el personal del área de trabajo social cumpla con las fechas acordadas y que no sea tardada la entrega del apoyo económico.

<b>Propuesta de Mejora para el Programa</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
Más líneas telefónicas y mejorar difusión del programa	8	3%	Delegación Benito Juárez
Mayor organización, brindar talleres de aprendizaje y algún autoempleo	38	15%	Delegación Benito Juárez
Que aumente la ayuda económica y que sea mensual	16	7%	Delegación Benito Juárez
Cumplir con las fechas acordadas y que no sea tardada la entrega de la ayuda	61	24%	Delegación Benito Juárez
Es correcta la organización y todo lo referente al programa	23	9%	Delegación Benito Juárez
Ya no ingresar documentos si ya estamos registrados en el sistema	24	10%	Delegación Benito Juárez
Ninguna	9	4%	Delegación Benito Juárez
No respondió	71	28%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>	

El método de aplicación del instrumento se realizará por medio del censo, el cual se llevará a cabo con cierto número de las Jefas de Familia beneficiadas del programa. Este se implementará al momento de la entrega del apoyo para así obtener la participación total de las Jefas de Familia ya que en diversas ocasiones no se ha podido tener una mejor línea base por no tener la participación total de la población.

#### **IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información**

<b>Ruta Crítica a Seguir</b>	<b>Periodo de análisis</b>
Integración de Expediente y Elaboración de Base de Datos	Marzo-Abril 2016
Aplicación de la Primera Encuesta de Evaluación	Agosto 2016
Captura y codificación de la información obtenida en la Primera Encuesta de Evaluación	Agosto 2016
Aplicación de la Segunda Encuesta de Evaluación	Octubre 2016
Captura y codificación de la Información obtenida en la Segunda Encuesta de Evaluación	Octubre 2016

### **V. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015**

#### **V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015**

<b>Apartados de la Evaluación Interna 2015</b>		<b>Nivel de Cumplimiento</b>	<b>Justificación</b>
I. Introducción		Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
II. Metodología de la Evaluación Interna 2015	II.1. Descripción del Objeto de Evaluación	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	II.2. Área Encargada de la Evaluación	Satisfactorio	Se integran todos los elementos

			marcados
	II.3. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	II.4. Fuentes de Información	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
III. Evaluación del Diseño del Programa	III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.2. Árbol del Problema	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.3. Árbol de Objetivos y de Acciones	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.4. Resumen Narrativo	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.5. Matriz de Indicadores	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.6. Consistencia Interna del programa Social (Lógica Vertical)	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.7. Análisis de Involucrados del Programa	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.8. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.9. Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
IV. Evaluación de Cobertura y Operación	IV.1. Cobertura del Programa Social	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	IV.2. Congruencia de la Operación del Programa con su Diseño	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	IV.3. Valoración de los Procesos del Programa Social	Satisfactorio	Se integran todos los elementos

			marcados
	IV.4. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	IV.5. Mecanismos de Seguimiento de Indicadores	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	IV. 6. Avances en Recomendaciones de la Evaluación Interna 2014	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
V. Evaluación de Resultados y Satisfacción	V.1. Principales Resultados del Programa	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	V.2. Percepción de las Personas Beneficiarias o Derechohabientes	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	V.3. FODA del Programa Social	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
VI. Conclusiones y Recomendaciones	VI.1. Conclusiones de la Evaluación Interna	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	VI. 3. Cronograma de Instrumentación	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
VII. Referencias Documentales		Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados

## V.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores

Estrategia de mejora	Etapa de implementación dentro del programa	Plazo Establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2016	Justificación y retos enfrentados
Implementar capacitaciones al personal del área de atención, así como mejorar el recurso material con el que se	Evaluación Interna en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.	6 meses	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Se encuentra en proceso de establecer y capacitar al personal	Se encuentra en proceso ya que por cuestiones externas no es posible tener la mejor capacitación posible para realizar la Evaluación correspondiente.

cuenta para la realización de la Evaluación					
Deberá existir una buena sincronización entre el personal que realiza año con año la evaluación interna.	Evaluación Interna en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.	1 año	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Se encuentra en proceso	Se encuentra en proceso ya que por cuestiones internas no es posible tener la sincronización correspondiente entre el personal.

## VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

### VI.1. Matriz FODA

#### -Factores Internos:

##### Fortalezas (Positivo):

1. La operación se realiza conforme a lo establecido en las Reglas de Operación.
2. Toda solicitud realizada es atendida.
3. A pesar de contar con recursos materiales insuficientes, se pudo atender correctamente a todas las solicitantes y se cumplió la meta física.
4. Se da seguimiento a las beneficiarias.

##### Debilidades (Negativo):

1. Los recursos humanos en las áreas operativas son insuficientes, lo cual retrasa el proceso. No se cuenta con mobiliario y equipo suficiente y eficiente, tales como: escritorios, computadoras y vehículos.
2. Se requiere mayor difusión del Programa desde que inicie la convocatoria.
3. La primera convocatoria tuvo una temporalidad indefinida en consideración al número de población objetivo.
4. Falta de organización y sincronización en el área operativa al momento de dar la información correspondiente a las solicitantes.
5. El personal de las áreas que tiene contacto directo con la ciudadanía no les brinda un trato digno a todos los ciudadanos.
6. Es espacio para la atención de la población es insuficiente.

#### Factores Externos:

##### Oportunidades (Positivo):

1. El contacto directo con el ciudadano permite que este interactúe con el gobierno local para hacer propuestas de mejora al programa.
2. Mediante las solicitudes atendidas se pueden realizar mejoras al programa mediante las propuestas que los ciudadanos realicen a través de la encuesta aplicada al finalizar el programa.
3. Tener una difusión eficaz desde que se publica la convocatoria.
4. En base a la detección de obstáculos del procedimiento, se pueden implementar mecanismos de mejora para la atención de las solicitantes.

##### Amenazas (Negativo):

1. No se autorice el presupuesto necesario para aumentar la cobertura del Programa.
2. No se cuentan con recursos humanos y materiales suficientes para poder ejecutar el programa de manera eficiente.
3. Los trámites no se pueden agilizar derivado de la falta de personal.
4. No poder cubrir las necesidades completas de las ciudadanas Jefas de Familia residentes de la Delegación Benito Juárez.

### VI.2. Estrategias de Mejora

<b>Elementos de la Matriz FODA retomados</b>	<b>Estrategia de mejora propuesta</b>	<b>Etapa de implementación dentro del programa social</b>	<b>Efecto esperado</b>
D-1	Implementar capacitación al personal del área de atención, así como mejorar el recurso material con el que se cuenta	Operación	Existirá una mejor operación en la implementación del programa
D-2	Detectar por medio del padrón de beneficiarias las zonas territoriales que tienen una mayor vulnerabilidad de Jefas de Familia	Operación	Focalización del sector prioritario para la implementación de programas sociales
D-3	Bajo el seguimiento del padrón de beneficiarias se realizara mayor difusión del programa en las unidades territoriales en donde se detectó mayor rezago económico	Diseño y Operación	Atención a la población objetivo
D-5	Capacitar a los servidores públicos para tener un mejor trato con el ciudadano	Control y Operación	Mejor trato al ciudadano que busca obtener un apoyo y un acercamiento directo con la Delegación
A-1	Delimitar a la población objetivo, para que el programa social se enfoque a la población en estado de vulnerabilidad	Diseño	Facilitar la entrega del recurso
A-2	Contratar más personal	Diseño	Mejorar la operación del programa

### VI.3. Cronograma de Implementación

<b>Estrategia de Mejora</b>	<b>Plazo</b>	<b>Área(s) de instrumentación</b>	<b>Área (s) de seguimiento</b>
Implementar capacitación al personal del área de atención, así como mejorar el recurso material con el que se cuenta.	Corto	Dirección General de Desarrollo Social, Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social
Detectar por medio del padrón de beneficiarias las zonas territoriales que tienen una mayor vulnerabilidad para las	Mediano	Dirección General de Desarrollo Social, Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de

jefas de familia.			Desarrollo Social
Entregar el recurso en tiempo y forma mediante la adecuada comunicación entre las áreas que operan el programa, así como el área que realiza la entrega de los apoyos.	Largo	Dirección General de Desarrollo Social, Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social
Bajo el seguimiento del padrón de beneficiarias realizar mayor difusión del programa en las unidades territoriales en donde se detectó mayor rezago económico.	Mediano	Dirección General de Desarrollo Social, Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social
En base al padrón de beneficiarias se detectan las colonias que tuvieron menos demanda y se puede difundir el programa en estas.	Mediano	Dirección General de Desarrollo Social, Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social

## VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Censo General de Población y Vivienda (2010), Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), México (Fecha de Consulta: Mayo 2016)
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), Inventario CONEVAL de Programas y Acciones Federales de Desarrollo Social, Listado 2015. (Fecha de Consulta: Mayo 2016).
- Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de febrero de 2007, vigente en la República Mexicana. (Fecha de Consulta: Mayo 2016)
- Ma. De Lourdes Femat González “Las madres solteras” Anuario de Investigación 2005 • UAM-X • MÉXICO • 2006 PP. 528-547
- Ley General de Desarrollo Social para el Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 23 de Mayo del 2000. (Fecha de Consulta: Mayo 2016)
- Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018. (Fecha de Consulta: Mayo 2016)
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, Material de Apoyo para la elaboración de las Evaluaciones Internas 2016 [http://www.evalua.cdmx.gob.mx/docs/gral/taller2016/MATS2\\_1.pdf](http://www.evalua.cdmx.gob.mx/docs/gral/taller2016/MATS2_1.pdf) (Fecha de Consulta: Mayo 2016).
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, Material de Apoyo para la elaboración de las Evaluaciones Internas 2016 [http://www.evalua.cdmx.gob.mx/docs/gral/taller2016/LB\\_ARMANDO.pdf](http://www.evalua.cdmx.gob.mx/docs/gral/taller2016/LB_ARMANDO.pdf) (Fecha de Consulta: Mayo 2016).
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, Material de Apoyo para la elaboración de las Evaluaciones Internas 2016 [http://www.evalua.cdmx.gob.mx/docs/gral/taller2016/Marco\\_conceptual.pdf](http://www.evalua.cdmx.gob.mx/docs/gral/taller2016/Marco_conceptual.pdf) (Fecha de Consulta: Mayo 2016).
- Reglas de Operación de los Programas a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez. (2015), publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el día 30 de Enero de 2015 No. 21 Tomo I.
- Bases de datos de las beneficiarias.
- Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2015).
- Reporte de Evaluación Interna del Programa de Asistencia “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez”, en el año 2015 del ejercicio fiscal 2014. Publicada el 30 de Junio de 2015 No. 122 Tomo I.