

EVALUACIÓN INTERNA INTEGRAL 2016-2018 DEL PROGRAMA SOCIAL “APOYO A JEFAS DE FAMILIA DE LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ”.

Índice

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

II.1. Área encargada de la Evaluación Interna.

II.2. Metodología de la Evaluación

II.3. Fuentes de Información de la Evaluación

II.3.1. Información de Gabinete

II.3.2. Información de Campo

III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO Y 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 Normativa Aplicable

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

III.1.3. Análisis del Apego del Diseño 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. Análisis del Marco Lógico del Programa Social

III.3.1. Árbol del Problema

III.3.2. Árbol de Objetivos

III.3.3. Árbol de Acciones

III.3.4. Resumen Narrativo

III.3.5. Matriz de Indicadores del Programa Social

III.3.6. Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical)

III.3.7. Valoración del diseño y Consistencia de los Indicadores para el Monitoreo del Programa Social (Lógica Horizontal)

III.3.8. Análisis de los Involucrados

III.4. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas Sociales

III.5. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social de la CDMX

IV. EVALUACIÓN DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

IV.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2017

IV.2. Congruencia de la operación del Programa Social en 2017 con su diseño.

IV.3. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social

IV.4. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social

IV.5. Valoración General de la Operación del Programa Social

V. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL

VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

VI.1. Resultados en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social

VI.2. Resultados al Nivel del Propósito y Fin del Programa Social

VI.3. Resultados del Programa Social

VII. ANALISIS DE EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES

VIII. CONCLUSIÓN Y ESTRATEGÍAS DE MEJORA

VIII.1. Matriz FODA

VIII.1.1. Matriz FODA del Diseño y la Operación del Programa Social

VIII.1.2. Matriz FODA de la Satisfacción y los Resultados del Programa Social

VIII.2.1. Seguimiento de las Estrategias de Mejora de las Evaluaciones Internas Anteriores

VIII.2.2. Estrategias de Mejora derivadas de la Evaluación 2018
 VIII.3. Comentarios Finales

XI. REFERENCIAS DOCUMENTALES

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Aspecto del Programa Social	2015	2016	2017	Justificación en caso de cambios
Nombre del Programa Social	Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez.	Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez.	Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez.	Sin cambios.
Problema central atendido por el Programa Social	Se garantizó 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, con hijos desde recién nacidos y hasta 16 años con 11 meses.	Se garantizó el derecho a un nivel de vida adecuado, mediante transferencias monetarias, a 958 jefas de familia mayores de edad, residentes de la Delegación Benito Juárez, con hijos desde recién nacidos y hasta 16 años con 11 meses.	Se garantizó el derecho a un nivel de vida adecuado, mediante transferencias monetarias, a 958 jefas de familia mayores de edad, residentes de la Delegación Benito Juárez, con hijos desde recién nacidos y hasta 16 años con 11 meses.	Del año 2015 al año 2016 disminuyó el número de apoyos sociales de 1000 personas beneficiarias a 958, debido a la programación presupuestal para el ejercicio fiscal 2016 y 2017.
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	Garantizar el derecho económico a 958 jefas de familia mayores de edad, residentes en la Delegación Benito Juárez que no perciban algún apoyo económico de una pareja, ni que cohabiten con ella o que si cuentan con	Garantizar el derecho económico a 958 jefas de familia mayores de edad, residentes en la Delegación Benito Juárez que no perciban algún apoyo económico de una pareja, ni que cohabiten con ella o	Para el año 2016 y 2017 se decide poner como límite que toda aquella Jefa de Familia que cuente con Pensión Alimenticia previamente establecida por un Juez de lo Familiar, podrá ingresar al

	(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.	alguna pensión alimenticia por parte del padre de sus hijos previamente establecida por un Juez Familiar la cual no deberá exceder un salario mínimo mensual vigente en la Ciudad de México, equivalente a \$2,220.41 pesos, que 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 proporcione una mayor seguridad a sus hijos e hijas. Asimismo, fomentar la no discriminación y la autonomía de las jefas de familia.	que si cuentan con alguna pensión alimenticia por parte del padre de sus hijos, previamente establecida por un Juez Familiar, la cual no deberá exceder un salario mínimo mensual vigente en la Ciudad de México, equivalente a \$2,401.20 pesos, que 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.	programa social siempre y cuando dicha pensión no exceda del salario mínimo vigente en la Ciudad de México, con el propósito de que las Jefas de Familia tengan una pensión alimenticia inferior a la mencionada, tengan la oportunidad de incrementar su calidad de vida y cubrir sus necesidades básicas, al recibir el apoyo económico del Programa Social.
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	-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	-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	Sin cambios.

	<p>resultado y entregar el apoyo correspondiente.</p> <p>-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).</p> <p>-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.</p> <p>-Fomentar la equidad de género a través de la protección económica a las jefas de familia, así como talleres y pláticas de desarrollo humano.</p>	<p>resultado y entregar el apoyo correspondiente.</p> <p>-Garantizar el derecho a un nivel de vida adecuado, mediante transferencias monetarias, a 958 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).</p> <p>-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.</p> <p>-Fomentar la equidad de género a través de la protección económica a las jefas de familia, así como talleres y pláticas de desarrollo humano</p>	<p>resultado y entregar el apoyo correspondiente.</p> <p>-Garantizar el derecho a la alimentación, protección social, economía popular, mediante transferencias monetarias, a 958 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 4 años o más deberán estar inscritos en una escuela o institución educativa).</p> <p>-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.</p> <p>-Fomentar la equidad de género a través de la protección económica a las jefas de familia, así como talleres y pláticas de desarrollo humano.</p>	
<p>Población Objetivo del Programa Social (descripción y cuantificación)</p>	<p>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.</p>	<p>La población objetivo del Programa son jefas de familia, residentes en la Delegación Benito Juárez, con hijos dentro de un rango de edad de cero a 16 años con 11 meses (si el menor tiene edad de 3 años o más deberán estar inscritos en una escuela o institución educativa),</p>	<p>La población objetivo del Programa son Jefas de Familia, las 51,489 jefas de familia residentes en la Delegación Benito Juárez, con hijos dentro de un rango de edad de cero a 16 años con 11 meses, vivan con los hijos y que no cuenten con el apoyo económico de una pareja o que la</p>	<p>Sin cambios</p>

		que vivan con sus hijos y que no cuenten con el apoyo económico de una pareja o que la pensión alimenticia establecida por el Juez Familiar no exceda un salario mínimo mensual vigente en la Ciudad de México.	pensión alimenticia establecida por el Juez Familiar no exceda un salario mínimo mensual vigente en la Ciudad de México.	
Área encargada de la Operación del Programa Social	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales.	Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social	Modificación en el nombre de la Jefatura.
Bienes y/o servicios que otorgó el programa social, periodicidad de entrega y en qué cantidad	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.	El programa otorgará 958 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 958 jefas de familia.	El programa otorgará 958 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 958 jefas de familia.	Del año 2015 al año 2016 y 2017 disminuyó el número de apoyos sociales de 1000 personas beneficiarias a 958 para el 2016 y 2017 debido que la programación presupuestal disminuyó.
Presupuesto del Programa Social	El presupuesto destinado fue de un monto anual total de \$6, 000,000.00 (Seis Millones de pesos 00/100 M.N.) cubriendo a 1000 beneficiarias.	El presupuesto destinado fue de un monto anual total de \$5, 748,000.00 (Cinco millones setecientos cuarenta y ocho mil pesos 00/100 M.N.) cubriendo a 958 beneficiarias.	El presupuesto destinado fue de un monto anual total de \$5, 748,000.00 (Cinco millones setecientos cuarenta y ocho mil pesos 00/100 M.N.) cubriendo a 958 beneficiarias.	Del año 2015 al año 2016 y 2017 disminuyó el número de apoyos sociales de 1000 personas beneficiarias a 958 para el 2016 y 2017 debido que la programación presupuestal disminuyó.
Cobertura Geográfica del Programa Social	Residentes de la Delegación Benito Juárez.	Residentes de la Delegación Benito Juárez.	Residentes de la Delegación Benito Juárez.	Sin cambios

Aspecto del Programa Social	Descripción
Año de Creación	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.
Alineación con el Programa General del Distrito Federal 2013-2018	De acuerdo al eje de equidad e inclusión social para el desarrollo humano, mismo que busca el ejercicio pleno de los derechos de las personas para eliminar prácticas discriminatorias que generan exclusión y maltrato, reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, programas y servicios de apoyo a la población e incrementar el acceso a alimentos nutritivos,

	<p>balanceados y de buena calidad</p> <p>Apoyar el trabajo conjunto de grupos y organizaciones de la sociedad civil, para fortalecer las actividades orientadas a la incidencia en políticas públicas basadas en investigación, con enfoque de derechos y a favor de los grupos en situación de vulnerabilidad.</p> <p>Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas excluidas, maltratadas o discriminadas.</p> <p>Promover una cultura de corresponsabilidad social entre las personas participantes de los programas sociales.</p> <p>Fomentar la mayor visibilidad de los programas de Desarrollo social en el Distrito Federal.</p> <p>Promover que las mujeres en condición de vulnerabilidad tengan acceso a programas que mejoren la alimentación de su familia.</p>
Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según el caso)	<p>Conforme al Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018:</p> <p>Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas excluidas, maltratadas o discriminadas debido a su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud. De edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle entre otras.</p> <p>Promover la implementación de estrategias que permitan obtener beneficios sociales a toda población, para acceder a mejores niveles de bienestar social.</p>
Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2018	<p>No hubo modificaciones respecto al nombre del programa, objetivos así como los bienes y/o servicios que se otorgaron durante los años 2015, 2016 y 2017 respecto a la vigencia del año 2018.</p>

II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna.

El área encargada de realizar la evaluación interna integral 2016, 2017 y 2018 es la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social, quien se encarga de la operación del programa social así como el levantamiento de la línea base para el proceso de la evaluación y monitoreo posterior.

Evaluación Interna	Puesto	Sexo	Edad	Formación Profesional	Funciones	Experiencia M&E (1)	Exclusivo M&E (2)
2016	Jefa de Unidad Departamental de Vinculación Social	Mujer	46 años	Licenciatura en Administración de Empresas Trunca	- Encargada de la operación de los Programas Sociales. - Elabora las Reglas de Operación, Integración de Padrones de beneficiarias y beneficiarios y Evaluación Interna de los	1 año	1 año Participa en la operación y evaluación del mismo.
	Coordinadora de Programas Sociales	Mujer	23 años	Carrera Técnica en Trabajo Social		1 año	1 año Participa en la operación y evaluación del mismo.

					Programas Sociales -Elaboración de base de datos.		
2017	Jefa de Unidad Departamental de Vinculación Social	Mujer	47 años	Licenciatura en Administración de Empresas (trunca).	- Encargada de la operación de los Programas Sociales. - Elabora las Reglas de Operación, Integración de Padrones de beneficiarias y beneficiarios y Evaluación Interna de los Programas Sociales -Elaboración de base de datos.	2 años	2 años Participa en la operación y evaluación del mismo.
	Coordinadora de Programas Sociales	Mujer	28 años	Licenciatura en Trabajo Social (pasante).	-Elaboración de base de datos.	2 años	2 años Participa en la operación y evaluación del mismo.
2018	Subdirectora de Programas Sociales	Mujer	36 años	Licenciatura en Administración.	- Encargada de la operación de los Programas Sociales. - Elabora las Reglas de Operación, Integración de Padrones de beneficiarias y beneficiarios y Evaluación Interna de los Programas Sociales -Elaboración de base de datos.	7 años	7 años Participa en la operación y evaluación del mismo.
	Coordinadora de Programas Sociales	Mujer	29 años	Licenciatura en Trabajo Social (pasante).	-Elaboración de base de datos.	3 años	3 años Participa en la operación y evaluación del mismo.

II.2. Metodología de la Evaluación.

La Evaluación Interna 2018 forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018). El objetivo de llevar a cabo una Evaluación Integral en tres etapas ha sido generar un proceso incremental de aprendizaje que permita de forma progresiva crear condiciones idóneas para la evaluación de los programas sociales en los diferentes ámbitos del gobierno de la Ciudad de México como contribución de una cultura organizacional abierta al mejoramiento continuo.

EVALUACIÓN INTERNA INTEGRAL PROGRAMAS SOCIALES CDMX

2016

2017

2018

Evaluación de Diseño y Construcción de la Línea Base		Evaluación de Operación y Satisfacción, y Levantamiento de Panel		Evaluación de Resultados
Diagnóstico del problema social atendido. Definición de poblaciones. Diseño de la línea base Validación de indicaciones a través de la MML.	Levantamiento Línea Base (Julio – Diciembre) 2016	Evaluación de procesos. Análisis de calidad y percepción de beneficiarios Diseño de levantamiento del panel.	Levantamiento Panel (Julio – Diciembre) 2017	Análisis de cumplimiento de objetivos y metas. Efectos esperados. Medición de cambios en el nivel de bienestar de la población.
FODA	Estrategias de Mejora		Fortalecimiento de los Programas Sociales	

De esta forma, en 2016 se inició la Primera Etapa, enmarcada en la Metodología de Marco Lógico, con la Evaluación de Diseño y Construcción de la Línea Base, que comprendió el análisis de la justificación inicial del programa, es decir, el diagnóstico del problema social atendido y la forma en que estos elementos de diagnóstico han evolucionado y lo han influido o afectado; el análisis de la población afectada por la problemática y la capacidad de atención del programa social; el análisis del ordenamiento y consistencia del programa, examinado sus objetivos generales y/o específicos, sus componentes y actividades para responder a cada uno de ellos; la revisión de los indicadores diseñados para monitorear cada nivel de objetivos; y el diseño de la línea base del programa social, es decir, la magnitud de la problemática social en la población atendida. La evaluación puede ser consultada en: http://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/06d16c496f5e4d06bf8ce783a486bc6f.pdf en la Gaceta Número 105 Tomo II, publicada el día 30 de junio de 2016 en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

La Segunda Etapa, correspondió a la Evaluación de Operación y Satisfacción, y Levantamiento de Panel, que implicó el análisis de los procesos seguidos por el programa social para otorgar los bienes o servicios a la población atendida, el análisis de la calidad de atención del programa y de la percepción de beneficiarios a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base planteada en 2016; además del diseño del levantamiento de panel, como seguimiento al levantamiento inicial, es decir, establecer la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente, pero un periodo después. La evaluación puede ser consultada en: http://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/b3581dbe3f063a7a8bd3180bde3eb6e.pdf en la Gaceta Número 101, publicada el 30 de junio de 2017, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

La Tercera Etapa y última, en 2018, corresponde a la presente Evaluación de Resultados, que comprende el análisis de los resultados del levantamiento de panel, a través del cual se determinarán el cumplimiento de los objetivos y metas del programa social, de los efectos esperados y la medición de cambios en el nivel de bienestar en la población, como resultado de la intervención.

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 de acuerdo 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 2017 se llevó a cabo de la siguiente forma:

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

Los criterios y parámetros de medición cuantitativos utilizados para realizar la Evaluación Interna de los Programas Sociales ejecutados por esta Delegación para el año 2017 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 las beneficiarias.
- Tablas y Gráficas con información de las Encuestas.

Ruta crítica de la integración del informe de la evaluación:

Apartado de la Evaluación	Período de análisis
Integración de Expediente y Elaboración de Base de Datos	Marzo a Mayo 2017
Aplicación de la Primera Encuesta de Evaluación	Junio 2017
Captura y codificación de la Información obtenida en la Primera Encuesta de Evaluación	Enero 2018
Taller de Apoyo para la elaboración de Evaluaciones Internas 2016	Mayo 2018
Envío de la Evaluación Interna para su publicación	Junio 2018

II.3. Fuentes de Información de la Evaluación

II.3.1 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 jefa de familia 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 jefas de familia en México y a nivel local.

Finalmente, se recurrió a fuentes de información de la misma Delegación, tales como las bases sociodemográficas elaboradas por la demarcación durante esta administración, reglas de operación del programa social, el padrón de beneficiarias y la evaluación interna 2016 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 la encuesta denominada: “Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez” durante la entrega de los apoyos sociales que constó de 26 reactivos, que incluyeron datos demográficos generales, evaluación del procedimiento del programa y calificación de algunas áreas involucradas en el programa.

II.3.2. Información de Campo

En la actual Evaluación Interna se llevará a cabo la aplicación de encuestas para la línea base, las cuales permitirán el levantamiento de información sobre las jefas de familia beneficiarias en el programa. Las encuestas que se aplicaran serán un porcentaje de la población beneficiaria, debido a que no se cuentan con recursos materiales y humanos suficientes para llevar a cabo la aplicación de la encuestas a las 958 beneficiarios del programa social. La encuesta fue el instrumento seleccionado para el levantamiento de información, ya que con este se podrá obtener una mayor visión sobre cómo se percibe el apoyo otorgado a cada una de las Jefas de Familia beneficiadas, así como su impacto social y económico en la vida diaria.

Categoría de Análisis	de	Justificación	Reactivos de Instrumento línea base	Reactivos de Instrumento Panel	Justificación de su inclusión en Panel.
Datos Generales		El conocer la colonia en la que habitan las jefas de familia, beneficiarias del programa social, nos	¿Cuál es el nombre completo de la colonia en la que vives?: -Respuesta abierta	Derivado del sismo del 19 de septiembre de 2017, no se pudo realizar el levantamiento del panel debido a que el área encargada de la operación de los programas sociales, así como las distintas áreas de la Delegación estuvieron apoyando durante la contingencia, bebido a que	

	da un acercamiento para conocer cuáles son las colonias con mayor vulnerabilidad socioeconómica de la Delegación Benito Juárez.		la Delegación Benito Juárez fue una de las más afectadas por el sismo.
Datos Generales	El conocer la colonia en la que habitan las jefas de familia, beneficiarias del programa social, nos da un acercamiento para conocer cuáles son las colonias con mayor vulnerabilidad socioeconómica de la Delegación Benito Juárez.	¿Cuál es el nombre completo de la colonia en la que vives?: -Respuesta abierta	
Datos de Incorporación al Programa	Al conocer el medio de difusión por el cual se enteran las jefas de familia de la existencia del Programa Social, contribuye a fortalecer y mantener ese medio como uno de los principales canales para la divulgación del mismo y se logre difundir a más personas. Permite reforzar las estrategias de difusión en el medio alcance.	Medio por el cual se enteró de la convocatoria: -Gaceta Oficial de la Ciudad de México. -Portal Oficial de la Delegación. -Redes Sociales. -Mantas. -Carteles o Volantes. -Oficinas Delegacionales. -Familiar o Vecino. -Reintegrarse al programa.	Derivado del sismo del 19 de septiembre de 2017, no se pudo realizar el levantamiento del panel debido a que el área encargada de la operación de los programas sociales, así como las distintas áreas de la Delegación estuvieron apoyando durante la contingencia, debido a que la Delegación Benito Juárez fue una de las más afectadas por el sismo.
	Sí las beneficiarias se enfrentaron con alguna problemática en alguna de las áreas que intervienen en el proceso de ingreso de solicitud, recepción e integración de documentos y cédulas económicas, es preciso tener conocimiento como área principal responsable de la operación del programa para enfrentar las debilidades operativas y modificar para otorgar un mejor servicio a las usuarias.	¿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	

	<p>Brindar una buena atención es primordial para visión como Institución. El dar un buen servicio a las usuarias permite alcanzar las metas y objetivos establecidos en el Programa Social, generando cumplimiento del Programa y la satisfacción en las personas atendidas.</p>	<p>¿Tuvo algún problema con su trabajador social al momento de realizar la entrevista o en la visita domiciliaria? -Si -No Si su respuesta fue “¿Ha ingresado alguna queja con relación al programa? -Si -No Si su respuesta fue “Si”, indique cuál fue su queja: -Respuesta abierta</p>	
<p>Efectos del apoyo económico</p>	<p>El personal encargado de la operación del programa social está obligado a proporcionar la información completa y acertada sobre el programa social y la entrega del apoyo económico, para que las personas que participen y sean beneficiarias del mismo conozcan los montos, el número de entregas y las fechas en las que se recibiría el apoyo económico y evitar la falta de información por parte de las beneficiarias y se genere una falta de interés por parte de ellas. Asimismo, si existiera la omisión de información por parte del personal del área se debe conocer esta debilidad.</p>	<p>Marque con una “X” si conoce o no la siguiente información: - Monto total que recibirá: -sí -no - Número de entregas en las que se le proporcionará el apoyo: -sí -no - Fechas de las entregas: -sí -no</p>	<p>Derivado del sismo del 19 de septiembre de 2017, no se pudo realizar el levantamiento del panel debido a que el área encargada de la operación de los programas sociales, así como las distintas áreas de la Delegación estuvieron apoyando durante la contingencia, bebido a que la Delegación Benito Juárez fue una de las más afectadas por el sismo.</p>
	<p>Permite conocer las necesidades básicas de las familias</p>	<p>¿Considera suficiente el apoyo que el programa</p>	

	<p>encabezadas por una jefa de familia en la Delegación Benito Juárez y saber si el apoyo económico otorgado les es suficiente o no, y las necesidades básicas que llegan a cubrir con él.</p>	<p>proporciona?: -sí -no ¿Por qué?: - Es insuficiente el apoyo económico debido a que los gastos familiares y escolares van incrementando día con día. - Es una ayuda extra para cubrir el pago de ciertos gastos adquiridos y no contemplados. - Otros ¿Cuál?</p>	<p>Derivado del sismo del 19 de septiembre de 2017, no se pudo realizar el levantamiento del panel debido a que el área encargada de la operación de los programas sociales, así como las distintas áreas de la Delegación estuvieron apoyando durante la contingencia, debido a que la Delegación Benito Juárez fue una de las más afectadas por el sismo.</p>
	<p>Agilizar los tiempos de operación del programa social para la atención de las personas solicitantes y las personas que son beneficiarias.</p>	<p>¿Cuánto tiempo pasó desde que realizó la solicitud de ingreso al programa hasta que recibió el primer apoyo?: -Respuesta abierta</p>	
<p>Sugerencias y Recomendaciones</p>	<p>Saber cuáles son las debilidades del programa social en su operación para mejorar en ellas y evitar se generen problemáticas que obstaculicen su adecuada operación. De igual manera, conocer propuestas de mejora por parte de las beneficiarias, así como las necesidades requeridas.</p>	<p>¿Qué propuesta de mejora puede proporcionar para el Programa Social?: - Incrementar el apoyo. -Ayuda con despensas, útiles escolares y atención médica. - Mayor difusión. - Agilizar el trámite. - Ninguna, todo esta excelente.</p>	
<p>Satisfacción de necesidades conforme al programa.</p>	<p>Es importante tener una estadística de quienes son las personas que se contribuyen con el apoyo económico recibido de las jefas de familia beneficiadas, dando un enfoque sobre quienes dependen económicamente de las jefas de familia de la Delegación Benito Juárez.</p>	<p>Además de usted, señale quienes se benefician con el apoyo económico (nada, muy poco, poco, importante, muy importante): -Hijos -Padres -Abuelos -Otros (específicos)</p>	
	<p>Permite conocer las</p>	<p>Qué tan importante es</p>	

	<p>necesidades básicas de las familias encabezadas por una jefa de familia en la Delegación Benito Juárez y saber si el apoyo económico otorgado les es suficiente o no, y las necesidades básicas que llegan a cubrir con él</p>	<p>el apoyo económico del Programa Social para cubrir las siguientes necesidades (nada, muy poco, poco, importante, muy importante):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alimentación y medicinas - Gastos escolares - Gastos médicos - Actividades deportivas - Ropa y calzado - Otros gastos (muebles y pago de renta) 	
		<p>¿Qué tan importante considera que el Programa Social del cual es usted beneficiaria ha sido un factor de cambio en su forma de vida?:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nada -Muy poco -Poco -Importante -Muy importante <p>¿Por qué?</p> <ul style="list-style-type: none"> - El apoyo otorgado por la delegación es de buena ayuda ya que es un extra mas al ingreso familiar y se distribuye en diferentes gastos. - No es suficiente el apoyo otorgado ya que el costo de las cosas va en aumento día a día. - Tenemos una mejor calidad de vida. - Se compran los útiles requeridos para que mi hijo (a) tenga una mejor educación escolar. - Se solventan los 	<p>Derivado del sismo del 19 de septiembre de 2017, no se pudo realizar el levantamiento del panel debido a que el área encargada de la operación de los programas sociales, así como las distintas áreas de la Delegación estuvieron apoyando durante la contingencia, bebido a que la Delegación Benito Juárez fue una de las más afectadas por el sismo.</p>

		gastos médicos de la familia.	
Antecedentes y participación en programas sociales.	Conocer si ya han sido beneficiarias de alguno de los programas que maneja la Delegación Benito Juárez.	En el año 2016 ¿Recibió apoyo económico de algún Programa Social?: -sí -no De qué programa: -Respuesta abierta	
	Conocer si las beneficiarias solicitarán ingresar nuevamente su incorporación al programa social, permitiendo conocer el impacto de jefas de familia que requieren del apoyo económico y el motivo por el cual desean continuar ingresando a dicho programa social	¿Para el año 2018, solicitará nuevamente su incorporación al Programa Social del cual es usted beneficiaria? -sí ¿Por qué? - Por necesidad, es de gran ayuda ya que puedo darles una mejor calidad de vida a mis hijos. -El monto proporcionado por el Programa Social cubre gastos contemplados que requiero en mi vida diaria. -no ¿Por qué? - Mi hijo (a) cumplirá 17 años - Mi hijo (a) ya no estudiará - Ya tengo pareja	Derivado del sismo del 19 de septiembre de 2017, no se pudo realizar el levantamiento del panel debido a que el área encargada de la operación de los programas sociales, así como las distintas áreas de la Delegación estuvieron apoyando durante la contingencia, debido a que la Delegación Benito Juárez fue una de las más afectadas por el sismo.
Calificaciones al programa.	Conocer las fortalezas y debilidades de las diferentes áreas que intervienen en la operación del programa social con el fin de mantener las fortalezas y corregir las debilidades para	Indique qué calificación le otorgaría a: (Muy mal, mal, regular, bien, excelente): - La difusión del programa social. - La atención por parte del personal de CESAC. - La atención por	

	otorgar un buen servicio a las del Programa Social.	parte del personal de trabajo social que realiza las entrevistas y aplica la Cédula de Características Socioeconómicas. - La atención del personal directivo de la Delegación. - La atención del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación	
--	---	---	--

Desagregación o Estratificación	Número de personas de la muestra	Número de personas efectivas
El Programa Social otorga un apoyo social de carácter monetario único al año, el cual va dirigido a las Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez que tiene hijos desde cero años hasta los 16 años 11 meses y que viven con ellos, asimismo que no cuentan con el apoyo económico del padre de los menores o que cohabitan en concubinato con ninguna otra persona.	287 Jefas de Familia Beneficiarias	958 Jefas de Familia Beneficiarias

El obstáculo que se presentó durante el año 2017 para obtener la información para la construcción del levantamiento del Panel fue el sismo presentado el 19 de septiembre del 2017, derivado de este suceso y su contingencia la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social estuvo participando en las tareas de atención a la población afectada por el sismo, por lo cual se suspendieron las labores en el área y en la dependencia. Asimismo, las instalaciones en las que se ubicaba la unidad resultaron dañadas, por tales motivos no se realizó el Levantamiento del Panel, dando prioridad a la atención oportuna de la Delegación Benito Juárez que resulto damnificada.

III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL.

III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política 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.
	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 del ejercicio fiscal 2015 publicadas el 30 de Enero de 2015 en la Gaceta Oficial para el Distrito Federal, No. 21 Tomo I, Reglas de Operación del ejercicio fiscal 2016 publicadas el 29 de enero de 2016 en la Gaceta Oficial para el Distrito Federal, No. 270 Tomo II y las Reglas de Operación del ejercicio fiscal 2017 publicadas el 31 de enero de 2017 en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 255 Tomo II.

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 2017.

Apartado	Nivel de Cumplimiento			Justificación
	2015	2016	2017	
Introducción	Satisfactorio	Satisfactorio	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	Satisfactorio	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.
II. Objetivos y Alcances	Satisfactorio	Satisfactorio	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	Satisfactorio	Satisfactorio	El programa cumple con los elementos de integración, en donde se plasman las metas físicas, 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	Satisfactorio	Satisfactorio	El programa cumple con los elementos de integración, en donde se integra el monto total del presupuesto autorizados. Expresado en unidades monetarias; se cuenta el monto unitario por derechohabiente y la frecuencia de ministración o periodicidad de los beneficiarios. 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.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Satisfactorio	Satisfactorio	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 de la Ciudad de México, 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 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.
VI. Procedimientos de Instrumentación	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	<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. 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 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	Satisfactorio	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	Satisfactorio	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 materia de desarrollo social.</p>
IX. Mecanismo de Evaluación e Indicadores	Satisfactorio	Satisfactorio	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</p>

				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.
X. Formas de Participación Social	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	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. Se señala cuál es la modalidad de participación social.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	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.

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, 2016 y 2017
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	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

Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	Protección Social	Este programa contribuye al derecho a una seguridad dentro del entorno socio-cultural. 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

Programa (General, Delegacional, Sectorial y/o Institucional)	Alineación					Justificación(descri pción de los elementos que justifican esta alineación)	Incorporad o en las ROP 2015, 2016 y 2017.
	Ejes	Áreas de Oportunidad	Objeti vos	Metas	Líneas de Acción		
Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarroll o Humano	Discrimina ción y Derechos Humanos	Realiza r accione s que permita n el ejercici o pleno de los derecho s de las persona s	Eliminar las prácticas discrimin atorias 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
	Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarroll o Humano	Discrimina ción y Derechos Humanos	Realiza r accione s que permita n el ejercici o pleno de	Eliminar las prácticas	Apoyar el trabajo conjunto de grupos y	El programa contempla la participación de los residentes en Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas y todas aquellas cuyos	Incorporado

						calidad de vida de las jefas de familia.	
		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, de programas y servicios de apoyo a la población para evitar la exclusión, el maltrato y/o la discriminación en un enfoque de corresponsabilidad social.	-Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas excluidas, maltratadas o discriminadas -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.	El programa busca promover la participación de las jefas de familia de la Delegación.	Incorporado
		Alimentación	Contribuir a la consecución de seguridad alimentaria y una menor malnutrición de los habitantes de la entidad	Incrementar el acceso a alimentos nutritivos, balanceados y de buena calidad por parte de la población del Distrito Federal.	Promover que las mujeres en condición de vulnerabilidad tengan acceso a programas que mejoren la alimentación de su familia.	Todos los servidores públicos que atienden el programa fueron capacitados en el tema para poder brindar una correcta atención a los solicitantes	Incorporado

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

Aspecto	Descripción y datos estadísticos		
	2015	2016	2017

Problema social identificado	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)
Población que padece el problema	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).
Ubicación geográfica del problema	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.

III.2. Indicadores y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa 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 se incluyeron satisfactoriamente los siguientes aspectos:	Valoración			Justificación
	2015	2016	2017	
Descripción del problema social atendido por el Programa Social	Satisfactorio	Satisfactorio	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	Satisfactorio	Satisfactorio	Se describen las cifras Internacionales y Nacionales del problema social atendido.
Identificación de la población que padece la problemática	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se identifica la población que padece la problemática.
Ubicación geográfica del problema	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se establece la población objetivo a quien va dirigido el programa.
Descripción de las causas del problema	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se realiza una breve descripción.
Descripción de los efectos del problema	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se realiza una breve descripción.
Línea Base	Satisfactorio	Satisfactorio	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. Análisis del Marco Lógico del Programa Social

III.3.1. 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		
Efectos.								
Mujeres de la Delegación Benito Juárez carecen de ingresos suficientes para cubrir las necesidades básicas de su familia.								
Causas.								
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.3.2. Árbol de Objetivos

Disminución de pobreza en cada una de las vertientes de las Jefas de Familia								
Seguimiento y conclusión de estudios			Población segura	Erradicación de consumo de psicotrópicos	Control de enfermedades	Mejor autoestima	Prevención en riesgo de trabajo	Productividad laboral alta
Alimentación adecuada	Mejor atención a los hijos	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	
Mujeres de la Delegación Benito Juárez carecen de ingresos suficientes para cubrir las necesidades básicas de su familia.								
Ingresos suficientes e 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.3.3 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.3.4. 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 e hijas 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.3.5. 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.	$\left(\frac{\text{Hogares pobres con JF en la Delegación/Hogares con JF en la Delegación}}{\text{Hogares con JF en la Delegación}} \right) * 100$	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.	$\left(\frac{\text{JF perciben mejoría en nivel de vida / JF entrevistada}}{\text{JF entrevistada}} \right) * 100$	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
	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, de 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	(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	La entrega del apoyo se realiza en tiempo y forma; las solicitantes cuentan con los

		apoyo económico.				la Delegación	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 jefas de familia residentes en Benito Juárez cuentan con una seguridad económica básica.	Cuántas personas fueron cubiertas por el programa	(Número de beneficiarios del programa/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	(Número de apoyos otorgados en el periodo t / 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	(Número de apoyos recogidos por beneficiarios/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 Programa, por parte de los beneficiarios	(Número de beneficiarios encuestados durante el periodo presupuestal / Número de beneficiarios) *100	Eficacia	% de personas beneficiarias	Encuestas a beneficiarios del programa al inicio y final durante el periodo presupuestal	J.U.D. de Servicios Sociales
	Evaluar la cobertura del programa en cuanto a beneficiarios y solicitantes del Programa	Solicitantes beneficiados 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 personas 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
--	--	---	---	----------	------------------------	---	------------------------------

Matriz de Indicadores de las Reglas de Operación del 2016

Nivel de Objetivo	Objetivos	Indicador	Fórmula de cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de verificación	Unidad Responsable de la Medición	Supuesto
Fin	Contribuir a mejorar la calidad de vida de las beneficiarias del programa social.	Beneficiarias afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa social.	(Número de beneficiarias encuestadas al final del programa que afirman haber mejorado su calidad de vida / Número de beneficiarias) *100	Eficacia	% de personas beneficiarias	Encuestas a beneficiarias del programa para la Evaluación final del mismo.	J.U.D. de Servicios Sociales	Las jefas de familia solicitan el apoyo económico.
Propósitos	Las jefas de familia residentes en Benito Juárez cuentan con una seguridad económica básica.	Cuantas personas fueron cubiertas por el programa	(Número de beneficiarias del programa/ número de población que son jefas de familia)*100	Eficacia	Personas beneficiarias	Padrón de beneficiarias	J.U.D. de Servicios Sociales	Las jefas de familia beneficiarias logran una seguridad económica básica.
Componentes	Evaluar el procedimiento y resultados del	Evaluación del proceso y resultados del	(Número de beneficiarias encuestadas durante	Eficacia	% de personas beneficiarias.	Encuestas aplicadas a las beneficiarias del programa	J.U.D. de Servicios Sociales	Se aplican encuestas a las beneficiarias del

	Programa Social.	Programa, por parte de las beneficiarias.	el periodo presupuestal/Número de beneficiarias) *100			al inicio,intermedio y final durante el periodo presupuestal.		programas durante todo el periodo presupuestal
	Otorgar Apoyos económicos	833 Jefas de Familia	(Número de apoyos otorgados en el periodo / Número total de beneficiarias en el periodo) *100	833 Jefas de Familia Beneficiarias	% de personas beneficiarias	Padrón de beneficiarias y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación	J.U.D. de Servicios Sociales	Se emiten 833 cheques a las Jefas de Familia Beneficiarias.
Actividades	Creación de una base de datos confiable con el número y características de las solicitantes y beneficiarias del programa	Número de las personas solicitantes de ingreso al Programa Social.	Número solicitudes ingresadas al Programas/ Número de solicitantes del programa.	Número de solicitudes ingresadas/ Número de solicitudes beneficiadas	Solicitudes	Listado de solicitantes del programa social según sus características específicas.	J.U.D. de Servicios Sociales	Se crea la base de datos de manera confiable y completa del número de las solicitantes y las beneficiarias del programas social.
		Número de las personas beneficiarias del Programas Social.	Número solicitudes ingresadas al Programas /Número de solicitantes del programa.	Número de personas beneficiarias en el 2015/ Número de personas beneficiarias del 2016	Personas Beneficiarias	Listado de las beneficiarias del programa social según sus características específicas.		
	Recepción y atención de solicitudes	Recepción de N no. de solicitudes para ingreso al programa.	(Número de Solicitudes /Cantidad física programada) *100	Número de personas atendidas/ número de personas satisfechas.	Personas Beneficiarias	Aplicación de estudios socioeconómicos y visitas domiciliarias.	J.U.D. de Servicios Sociales	Recepción completa y atención oportuna de las solicitudes ingresadas para el programas social.

Matriz de Indicadores de las Reglas de Operación del 2017

Nivel de Objetivo	Objetivos	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Unidad Responsable de la Medición	Supuesto
Fin	Contribuir a mejorar la calidad de vida de las mujeres jefas de familia.	Beneficiarias afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa social.	(Número de mujeres beneficiarias encuestadas/ Número de Beneficiarias) *100	Eficacia	% de Personas Beneficiarias	Encuestas a beneficiarias del programa para la Evaluación final del mismo.	J.U.D. de Vinculación Social.	Las jefas de familia solicitan el apoyo económico.
Propósito	Las jefas de familia residentes en Benito Juárez cuentan con una seguridad económica básica para sus hijos.	Cuántas personas fueron cubiertas por el programa.	(Número de beneficiarias/ Número de población que son jefas de familia) *100	Eficacia	% de Personas Beneficiarias	Padrón de Beneficiarias	J.U.D. de Vinculación Social.	Las jefas de familia beneficiarias logran una seguridad económica básica.
Componentes	Otorgar apoyos económicos	958 Jefas de Familia Beneficiarias	(Número de apoyos otorgados/ Número total de solicitudes ingresadas) *100	Eficacia	% de personas beneficiarias	Padrón de solicitantes y el reporte de la emisión de cheques realizada por parte de la Dirección de Finanzas.	J.U.D. de Vinculación Social.	Se emiten 958 cheques a las Jefas de Familia Beneficiarias
Componentes	Pláticas y Talleres de Desarrollo Humano.	Beneficiarias afirman que las pláticas y talleres ayudaron a su vida diaria.	(Número de beneficiarias/ Número de personas que acudieron a las pláticas o talleres) *100	Eficacia	% de personas beneficiarias	Listas de asistencia de las pláticas y talleres.	J.U.D. de Vinculación Social.	Las jefas de familia tienen un percance que no les permite asistir.
Actividades	Recepción y atención de solicitudes	Recepción y número de solicitudes para ingreso al programa.	(Número de solicitudes atendidas/ Capacidad física programada) *100	Eficiencia	% de personas beneficiarias	Aplicación de las cédulas de características económicas y visitas domiciliarias.	J.U.D. de Vinculación Social.	Recepción completa y atención oportuna de las solicitudes ingresadas para el programa social.

Actividades	Creación de una base de datos confiable con el número y característica de las solicitantes del programa.	Número de las personas solicitantes de ingreso al programa social.	(Número de solicitudes favorables ingresadas al programa/Total de solicitudes) *100	Eficacia	Solicitudes	Listado de solicitantes del programa social según sus características específicas.	J.U.D. de Vinculación Social.	Se crea una base de datos de manera confiable y completa del número de las solicitantes y beneficiarias del programa.
-------------	--	--	---	----------	-------------	--	-------------------------------	---

III.3.6. Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical)

Aspecto	Valoración				Propuesta de Modificación
	MI 2015	MI 2016	MI 2017	Matriz de Indicadores Propuesta	
El fin del programa está vinculado a objetivos o metas generales, sectoriales o institucionales.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	No aplica
Se incluyen las actividades necesarias y suficientes para la consecución de cada componente.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	No aplica
Los componentes son los necesarios y suficientes para lograr el propósito del programa.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	No aplica
El propósito es único y representa un cambio específico en las condiciones de vida de la población objetivo.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	No aplica
En el propósito la población objetivo está definida con claridad y acotada geográfica o socialmente.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	No aplica
El propósito es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes.	Satisfactorio	Satisfactorio	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	Satisfactorio	Satisfactorio	En la Matriz de Indicadores 2015, no se integran los supuestos, fue hasta el 2016 y 2017 cuando se incluyeron para 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	Satisfactorio	Satisfactorio	En la Matriz de Indicadores 2015, no se integran los supuestos, fue hasta el 2016 y 2017 cuando se

					incluyeron para 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	Satisfactorio	Satisfactorio	La matriz de indicadores 2015 mantiene el cumplimiento del propósito, implicando el logro del fin, sin embargo. Se integraron supuestos hasta el 2016 y 2017 dan cumplimiento.
Los componentes tienen asociados al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa.	No Se Integro	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	En la Matriz de Indicadores 2015, no se integran los supuestos, se integran en los años 2015 y 2017 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	Satisfactorio	Satisfactorio	En la Matriz de Indicadores 2015, no se integran los supuestos, se integran en los años 2015 y 2017 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	Satisfactorio	Satisfactorio	En la Matriz de Indicadores 2015, no se integran los supuestos, se integran en los años 2015 y 2017 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	Satisfactorio	Satisfactorio	En la Matriz de Indicadores 2015, no se integran los supuestos, se integran en los años 2015 y 2017 para así construir una mejor Matriz de Indicadores.

III.3.7. Valoración del diseño y Consistencia de los Indicadores para el Monitoreo del Programa Social (Lógica Horizontal).

Aspecto	Valoración				Propuesta de Modificación
	MI 2015	MI 2016	MI 2017	Matriz de Indicadores Propuesta	
Los indicadores a nivel de fin permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del fin.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	No Aplica
Los indicadores a nivel de propósito permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del propósito.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	No Aplica
Los indicadores a nivel de componentes permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada uno de los componentes	Parcialmente Satisfactorio	Parcialmente Satisfactorio	Parcialmente Satisfactorio	Satisfactorio	Se requiere modificar y extender los indicadores a nivel componente para presentar satisfactoriamente la Matriz de Indicadores
Los indicadores a nivel de actividades permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada una de las actividades.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	No Aplica

Valoración por cada indicador sobre la Matriz de indicadores presentada en las Reglas de Operación 2015, 2016 y 2017 como de la Matriz de Indicadores

- A. La fórmula de cálculo del indicador es coherente con su nombre.
- B. Existe coherencia dentro de los elementos (numerador y denominador) que conformar la fórmula de cálculo del indicador.
- C. La descripción de las variables de la fórmula de cálculo permite tener claridad sobre cualquier concepto incluido de ella.
- D. El indicador refleja un factor o variable central del logro del objetivo.
- E. Los medios de verificación planteados en el indicador son consistentes.
- F. El tipo de indicador está bien identificado (eficacia, eficiencia, calidad, economía).

La Valoración de cada indicador de la Matriz de Indicadores del 2015 y 2016 se muestra en el mismo cuadro debido a que la información es la misma.

Indicadores Matriz 2015 y 2016	Valoración del diseño					
	A	B	C	D	E	F
Beneficiarios afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa.	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Cuántas personas fueron cubiertas por el programa.	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Porcentaje de apoyos entregados en su totalidad.	Si	No	No	Si	Si	Si
Total de apoyos recogidos por los beneficiarios.	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Evaluación del proceso y resultados del Programa, por parte de los beneficiarios.	Si	Si	Si	Si	Si	Si

III.3.8. Análisis de los 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 cuentan 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 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.	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.4. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas 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.5. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa de Social de la CDMX.

Con base en lo hasta ahora analizado en la Evaluación Interna 2015, 2016 y 2017 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. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

IV.I. Estructura Operativa del Programa Social en 2016

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
Jefa de Unidad Departamental de Vinculación Social	Administración y Derecho	2 años	-Encargada de la operación de los Programas Sociales. -Supervisar la	Mujer	48 años	Licenciatura en Administración de Empresas (trunca)	3 años	Baja mayo 2018

			aplicación de Cédulas de Características Económicas. - Elabora las Reglas de Operación, Integración de Padrones de beneficiarias y beneficiarios y Evaluación Interna de los Programas Sociales -Elaborar la base de datos.					
Coordinadora	Administración y Derecho	2 años		Mujer	29 años	Licenciatura en Trabajo Social (pasante)	3 años	Sin observaciones
Trabajadoras Sociales	Trabajo Social	1 año	-Aplicación de Cédulas de característica económicas. -Visitas domiciliarias	Mujer	51 años	Licenciatura en Trabajo Social	28 años	Sin observaciones
				Mujer	50 años	Técnico en Trabajo Social	28 años	Baja en 2018
				Mujer	51 años	Técnico en Trabajo Social	27 años	Baja en 2018
				Mujer	21 años	Técnico en Trabajo Social	3 años	Baja en 2017
				Mujer	33 años	Técnico en Trabajo Social	1 año	Baja en 2018
Personal Administrativo	Personal Administrativo	1 año	-Agendan citas a las personas solicitantes para ingresar al Programa Social. -Revisión de documentación solicitada a las personas que ingresaron	Mujer	54 años	Secretariado ejecutivo y auxiliar en contabilidad	31 años	Sin observaciones

			solicitud para el Programa Social.	Mujer	53 años	Secretariado Ejecutivo	30 años	Sin observaciones
				Mujer	46 años	Técnico Programación analista	20 años	Sin observaciones
				Mujer	52 años	Licenciatura en Derecho (trunca)	10 años	Sin observaciones
				Mujer	60 años	Secundaria	6 años	Sin observaciones
				Mujer	24 años	Preparatoria	2 años	Sin observaciones
Chofer	Chofer	1 año	Encargado de trasladar a las trabajadoras sociales a los recorridos de las visitas domiciliarias.	Hombre	48 años	Profesional Técnico en Electrónica Industrial	28 años	Sin observaciones

IV.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 en su Diseño.

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción (antecedentes, alineación programática, diagnóstico)	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	La Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social, se encarga de realizar el levantamiento del diagnóstico social de la problemática mediante investigación documental y estadísticas a nivel nacional, estatal y local.	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados.

I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa.	-Delegación Benito Juárez -Dirección General de Desarrollo Social -Dirección General de Administración -Dirección de Desarrollo Humano y Social -Subdirección de Programas Sociales -Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social -Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)	La Delegación Benito Juárez es la responsable del programa social como institución representante. Las Direcciones y Subdirección que intervienen son las encargadas de la supervisión del programa social. La Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación es la encargada de la realización de las RO y de la operación del programa. Únicamente el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) es responsable de la recepción de las solicitudes de incorporación del programa social.	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados.
II. Objetivos y Alcances	Garantizar el derecho económico a 958 jefas de familia mayores de edad, residentes en la Delegación Benito Juárez que no perciban algún apoyo económico de una pareja, ni que cohabiten con ella o que si cuentan con alguna pensión alimenticia por parte del padre de sus hijos previamente establecida por un Juez Familiar la cual no deberá exceder un salario mínimo mensual vigente en la Ciudad de México, equivalente a \$2,220.41 pesos, que tengan hijos menores de edad (desde cero meses hasta 16 años 11 meses) que vivan con ellas.	La Jefatura de Unidad Departamental de vinculación se encarga de agendar cita a las solicitantes para la aplicación de la cédula de características económicas, posterior a la recepción de documentación y aplicación de la cédula, se conforma un padrón de beneficiarias para dar a conocer el padrón de jefas de familia que resultaron beneficiarias y así	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados.

		cubrir las metas y alcances propuestos en las Reglas de Operación.		
III. Metas físicas	El Programa otorgará 958 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 958 jefas de familia con hijas e hijos menores de edad, desde recién nacidos y hasta 16 años con 11 meses, residentes de la Delegación Benito Juárez que soliciten el apoyo del Programa y cumplan con los requisitos del mismo.	Recepción y atención de todas las solicitudes ingresadas para incorporación al programa social, posteriormente al conformarse el padrón de beneficiadas se toman en cuenta para su integración aquellos casos favorables de mayor grado de vulnerabilidad tomando en cuenta los criterios de selección establecidos previamente en la reglas de operación. Al realizar la entrega del apoyo económico, también se les imparten talleres y pláticas de desarrollo humano para su crecimiento personal.	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados.
IV. Programación Presupuestal	Total de beneficiarias: 958 jefas de familia Monto Unitario Anual: \$6,000.00 (Seis mil pesos 00/100 M.N.) Frecuencia de Ministración: Dos exhibiciones de \$3,000.00 (Tres mil pesos 00/100 M.N.) Presupuesto Total Anual: \$5,748,000.00 (Cinco millones setecientos cuarenta y ocho mil pesos 00/100 M.N.)	Se solicita la Suficiencia Presupuestal al área correspondiente de la Delegación Benito Juárez para conocer el presupuesto destinado para el programa y operar el programa, estableciendo las metas físicas así	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados.

		como los alcances de la población objetivo del programa para determinar el monto monetario y el número de jefas beneficiarias para el Ejercicio Fiscal en curso.		
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	<p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ser residente de la Delegación Benito Juárez. -Ser mayor de edad. -Ser madre encontrándose en las siguientes condiciones: solteras, viudas, divorciadas o separadas. -Tener hijos menores de edad, desde recién nacidos hasta 16 años 11 meses cumplidos, acreditados con su acta de nacimiento y que residan en el mismo domicilio que la solicitante. -Si el menor tiene edad de 3 años o más deberá estar inscrito en escuela o institución educativa. - No cohabite con su pareja. - Contar con toda la documentación solicitada. <p>Procedimiento de acceso:</p> <p>La Delegación Benito Juárez emitirá la convocatoria mediante su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en el Sistema de Información del Desarrollo Social, en dos periódicos de mayor circulación en la Ciudad de México y mediante difusión impresa de carteles y volantes en los puntos con mayor afluencia de población delegacional, así como en la página oficial de la Delegación.</p>	<p>En la Gaceta Oficial de la Ciudad de México se publican las reglas de operación para el programa social, donde se deja por sentado los requisitos para ingresar al programa.</p> <p>Asimismo, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México se publica una Convocatoria en la de los Programas Sociales para dar a conocer los requisitos y documentos para acceder al programa. De igual forma, en lugares de fácil observación se colocan carteles con los requisitos y procedimiento de acceso al programa, tanto en la Unidad Departamental de Vinculación Social con en las instalaciones del CESAC, este último en donde se da la recepción de solicitudes para ingresar al programa social. Teniendo como</p>	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados.

		finalidad dar a conocer estos requisitos y procedimiento del programa.		
VI. Procedimientos de Instrumentación	Reglas de Operación 2016, Apartado VI: Procedimientos de Instrumentación.	Se llevo a cabo conforme a los procedimientos establecidos en las reglas de operación del Programa Social de "Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez".	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados.
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	<p>El ciudadano que desee interponer una queja lo podrá hacer de la forma siguiente:</p> <p>-Solicitando audiencia o presentar su queja mediante escrito libre dirigido a la Presidencia de la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez; mismo que deberá ser entregado al CESAC ubicado en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Edificio "Centro Soluciones", Colonia Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310 Tel. 54225400. Con horario de atención de 9:00 a 19:00 hrs.</p> <p>-Presentando queja mediante escrito libre ante la Dirección General de Desarrollo Social, ubicada en Av. Cuauhtémoc No. 1240 4to. Piso, Col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, Tel. 54225400, ext. 1220. Con horario de atención de 9:00 a 18:00 hrs.</p> <p>-A través del buzón en el portal www.delegacionbenitojuarez.gob.mx</p>	La Unidad Departamental de Vinculación Social al recibir alguna queja o inconformidad ciudadana por parte de las solicitantes o beneficiarias del programa social de manera directa o a través de los diferentes mecanismos de recepción de inconformidades se le da respuesta bajo los argumentos de los hechos sucedidos.	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados.
VIII. Mecanismos de exigibilidad	Atendiendo lo dispuesto en el artículo 70 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal "Es obligación de los servicios públicos responsables de la ejecución de los programas tener a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones y procedimientos para que los beneficiarios (as) puedan acceder a su disfrute y en caso de omisión puedan exigir su cumplimiento a la autoridad responsable en apego a la normatividad aplicable".	Se colocan carteles con los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para el acceso de las beneficiarias del programa, esto en las instalaciones de las oficinas de la Delegación	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados.

IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	<p>Como lo establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, el logro de los objetivos y metas esperadas, el diseño, la operación, los resultados y el impacto alcanzado, así como la opinión de los beneficiarios (as) y ciudadanos, serán valoradas a través de evaluaciones e indicadores, mediante la utilización de encuestas de satisfacción y grupos focales, que para tal efecto realizará la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social.</p>	<p>Cada Ejercicio Fiscal al terminar con la operación del programa social, al momento de dar a conocer resultados y en la entrega de los apoyos económicos se les aplica una encuesta de satisfacción a la usuaria en referencia al programa social del cual fueron beneficiarias, con el levantamiento de la información a través del instrumento se logra obtener una base cuantitativa para generar la evaluación interna de manera cualitativa y conocer los resultados de la operación del Programa Social.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Se integran todos los elementos marcados.</p>
X. Formas de Participación Social	<p>Mediante propuestas formuladas a la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez. Interactuando e informando con la población que puede ser la población que puede ser la probable beneficiaria acerca de los requisitos y fechas para acceso al programa social.</p>	<p>Escritos dirigidos a la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez. Durante los recorridos y jornadas vecinales que realiza Participación Ciudadana.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Se integran todos los elementos marcados.</p>
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	<p>Este programa no tiene articulaciones con otros Programas Sociales.</p>	<p>Este programa no tiene articulaciones con otros Programas Sociales.</p>	<p>No Satisfactorio</p>	<p>Se establece el nombre del Programa o Programas con los cuales se articula, así como el de la o las dependencias o</p>

				entidades responsables de los mismos, sin embargo no aplica debido a que este programa no tiene articulación con otros Programas Sociales.
--	--	--	--	--

Apartado	Reglas de Operación 2017	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción (antecedentes, alineación programática, diagnóstico)	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	La Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social, se encarga de realizar el levantamiento del diagnóstico social de la problemática mediante investigación documental y estadísticas a nivel nacional, estatal y local.	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa.	-Delegación Benito Juárez -Dirección General de Desarrollo Social -Dirección General de Administración -Dirección de Desarrollo Humano y Social -Subdirección de Programas Sociales -Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social	La Delegación Benito Juárez es la responsable del programa social como institución representante. Las Direcciones y Subdirección que intervienen son las encargadas de la supervisión del programa social. La Jefatura de Unidad Departamental de	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados.

	-Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)	Vinculación es la encargada de la realización de las RO y de la operación del programa. Únicamente el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) es responsable de la recepción de las solicitudes de incorporación del programa social.		
II. Objetivos y Alcances	Garantizar el derecho económico a 958 jefas de familia mayores de edad, residentes en la Delegación Benito Juárez que no perciban algún apoyo económico de una pareja, ni que cohabiten con ella o que si cuentan con alguna pensión alimenticia por parte del padre de sus hijos previamente establecida por un Juez Familiar la cual no deberá exceder un salario mínimo mensual vigente en la Ciudad de México, equivalente a \$2,401.20 pesos, que tengan hijos menores de edad (desde cero meses hasta 16 años 11 meses) que vivan con ellas.	La Jefatura de Unidad Departamental de vinculación se encarga de agendar cita a las solicitantes para la aplicación de la cédula de características económicas, posterior a la recepción de documentación y aplicación de la cédula, se conforma un padrón de beneficiarias para dar a conocer el padrón de jefas de familia que resultaron beneficiarias y así	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados.
III. Metas físicas	El Programa otorgará 958 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	Recepción y atención de todas las solicitudes ingresadas para incorporación al programa social, posteriormente al conformarse el padrón de beneficiadas se toman en cuenta para su integración aquellos casos	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados.

	y desarrollo humano, a 958 jefas de familia con hijas e hijos menores de edad, desde recién nacidos y hasta 16 años con 11 meses, residentes de la Delegación Benito Juárez que soliciten el apoyo del Programa y cumplan con los requisitos del mismo.	favorables de mayor grado de vulnerabilidad tomando en cuenta los criterios de selección establecidos previamente en la reglas de operación. Al realizar la entrega del apoyo económico, también se les imparten talleres y platicas de desarrollo humano para su crecimiento personal.		
IV. Programación Presupuestal	Total de beneficiarias: 958 jefas de familia Monto Unitario Anual: \$6,000.00 (Seis mil pesos 00/100 M.N.) Frecuencia de Ministración: Dos exhibiciones de \$3,000.00 (Tres mil pesos 00/100 M.N.) Presupuesto Total Anual: \$5, 748,000.00 (Cinco millones setecientos cuarenta y ocho mil pesos 00/100 M.N.)	Se solicita la Suficiencia Presupuestal al área correspondiente de la Delegación Benito Juárez para conocer el presupuesto destinado para el programa y operar el programa, estableciendo las metas físicas así finalidad dar a conocer estos requisitos y procedimiento del programa.	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados.
VI. Procedimientos de Instrumentación	Reglas de Operación 2017, Apartado VI: Procedimientos de Instrumentación.	Se llevo a cabo conforme a los procedimientos establecidos en las reglas de operación del Programa Social de “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez”.	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados.
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	El ciudadano que desee interponer una queja lo podrá hacer de la forma siguiente: -Solicitando audiencia o presentar su queja mediante escrito libre dirigido a la Presidencia de la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y	La Unidad Departamental de Vinculación Social al recibir alguna queja o inconformidad ciudadana por parte de las solicitantes o beneficiarias del programa social de manera directa o a través de los diferentes	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados.

	<p>Evaluación de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez; mismo que deberá ser entregado al CESAC ubicado en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Edificio “Centro Soluciones”, Colonia Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310 Tel. 54225400. Con horario de atención de 9:00 a 19:00 hrs.</p> <p>-Presentando queja mediante escrito libre ante la Dirección General de Desarrollo Social, ubicada en Av. Cuauhtémoc No. 1240 4to. Piso, Col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, Tel. 54225400, ext. 1220. Con horario de atención de 9:00 a 18:00 hrs.</p> <p>-A través del buzón en el portal www.delegacionbenitojuarez.gob.mx</p>	<p>mecanismos de recepción de inconformidades se le da respuesta bajo los argumentos de los hechos sucedidos.</p>		
<p>IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores</p>	<p>Como lo establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, el logro de los objetivos y metas esperadas, el diseño, la operación, los resultados y el impacto alcanzado, así como la opinión de los beneficiarios (as) y ciudadanos, serán valoradas a través de evaluaciones e indicadores, mediante la utilización de encuestas de satisfacción y grupos focales, que para tal efecto realizará la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social.</p>	<p>Cada Ejercicio Fiscal al terminar con la operación del programa social, al momento de dar a conocer resultados y en la entrega de los apoyos económicos se les aplica una encuesta de satisfacción a la usuaria en referencia al programa social del cual fueron beneficiarias, con el levantamiento de la información a través del instrumento se logra obtener una base cuantitativa para generar la evaluación interna de manera cualitativa y conocer los resultados de la operación del Programa Social.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Se integran todos los elementos marcados.</p>

X. Formas de Participación Social	Mediante propuestas formuladas a la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez. Interactuando e informando con la población que puede ser la población que puede ser la probable beneficiaria acerca de los requisitos y fechas para acceso al programa social.	Escritos dirigidos a la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez. Durante los recorridos y jornadas vecinales que realiza Participación Ciudadana.	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Este programa no tiene articulaciones con otros Programas Sociales.	Este programa no tiene articulaciones con otros Programas Sociales.	No Satisfactorio	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.

IV.3.Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social

El programa social de “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez” se compone de diferentes procesos que logran su conformación como se describirá a continuación. En un primer momento para poder establecer el programa social, se realizó la planeación del mismo, durante este proceso, una vez que era del conocimiento del área ejecutora la suficiencia presupuestal destinada para el programa se comenzó con la realización de las Reglas de Operación, en donde se establecen los objetivos, metas y alcances que se pretenden obtener y los demás componentes y actores que intervienen en las distintas etapas para su oportuna y adecuada ejecución.

Una vez aprobadas las reglas de operación por el Comité de Planeación del Desarrollo (COPLADE) y publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México se puede dar inicio con la difusión. Se procede con la publicación de la convocatoria oficial del programa social para el ingreso de solicitudes, a través de la Gaceta Oficial de la Ciudad de México con los requisitos de ingreso. También se realiza la publicación de la convocatoria en dos diarios de mayor divulgación de la Ciudad, así como, se sube a la página oficial de la Delegación Benito Juárez. Otro recurso para su difusión es pegar carteles en las instalaciones de las oficinas de la Delegación en los lugares de mayor acceso y visibilidad para las ciudadanas.

Al estar abierta la convocatoria, las solicitantes que cumplan con los requisitos de acceso al programa social, deberán acudir al Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de la Delegación Benito Juárez, para ingresar una escrito libre en donde realicen la petición para su integración. Al ser procesada su solicitud por el centro y haberles generado un folio para su atención, las personas interesadas deben acudir a la oficina de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social para concertar una cita en donde deberán presentar la documentación completa y para la aplicación de una cédula de características económicas por parte de las trabajadoras sociales del área.

Previamente a la incorporación de las personas beneficiarias, se realiza la recepción de documentación solicitada y la aplicación de la cédula de características económicas, con el propósito de conocer su grado de vulnerabilidad económica, de salud y de vivienda, bajo una tabulación que determinara un puntaje total. Al final de la integración de expedientes de los casos favorables de las solicitantes que cumplieron con los requisitos establecidos en las Reglas de Operación, se lleva a cabo la conformación del padrón de beneficiarias considerando los puntajes más bajos, considerándolos como los casos más vulnerables hasta cubrir el número establecido de apoyos económicos que se otorgaran conforme al presupuesto establecidos.

Ya conformado el padrón de beneficiarias, se dan a conocer los resultados a las solicitantes atendidas, y se coordina con el área correspondiente para que se comiencen a preparar los medios para la entrega de la primera ministración del apoyo económico, basados en el padrón de beneficiarias que se les envía para que se encuentren en la posibilidad de realizar las gestiones necesarias para la entrega del recurso económico en las fechas establecidas previamente.

Cuando las usuarias conocen los resultados y están enteradas de que son beneficiarias, se establecen las fechas, hora y lugar para la entrega de la primera y segunda ministración para que se presenten al evento y se lleve a cabo la entrega del apoyo económico del programa social. El área de finanzas de la Delegación es la encargada de la entrega de los insumos financieros. Se constituye un máximo de 10 días hábiles después de la fecha previamente establecida para la recepción de la primera ministración, para recoger el apoyo económico.

Posteriormente a la entrega de la primer ministración, se revisan todas las personas beneficiarias que acudieron a recibir el apoyo y después de los 10 días hábiles después de la fecha que se entregaron para conocer quienes no acudieron a recogerlo, para proceder conforme a lo establecido en las Reglas de Operación a la cancelación y sustitución de beneficiaria.

Durante este proceso de incidencias, también se atienden las quejas, aclaraciones o denuncias existentes durante la atención y entrega de apoyos económicos en relación a la calidad de los servicios, demora o falta de los apoyos otorgados.

Para el seguimiento y monitoreo de las jefas de familia que resultaron beneficiarias y recibieron su primera ministración económica se realizan visitas domiciliarias para dar continuidad a su caso y corroborar que las obligaciones establecidas en el programa para quienes resultaron beneficiarias se lleven a cabo y puedan mantener su permanencia durante la vigencia del programa conforme a lo establecido en las Reglas de Operación.

Equivalencia del Modelo General de Procesos:

Proceso en el Modelo General	Nombre de los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Planeación	Integración de las reglas de operación del programa social.	1	x								
Difusión	Publicación de la convocatoria del programa social.	2			x						
Solicitud	Solicitud de ingreso al programa social al CESAC y agenda para cita de atención.	3			x						
Incorporación	Entrega de documentación y aplicación de la cédula de características económicas a las solicitantes del programa.	4			x						
Obtención de bienes y servicios	Se realizan las gestiones pertinentes con el área correspondiente de la	5					x				

	Delegación para tener los medios para la entrega de los apoyos económicos en tiempo y forma establecidos.																	
Entrega	Entrega de resultados y fecha para el evento de entrega de apoyos económicos del programa social “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez”.	6																x
Incidencias	Atención de quejas, aclaraciones o demandas por parte de las solicitantes y beneficiarias del programa social.	Durante todo el proceso										x						
Seguimiento y monitoreo	Realización de visitas domiciliarias de seguimiento a las beneficiarias del programa.	7																x
	Procesos identificados que no coinciden con el Modelo General	No aplica	No aplica															

Nombre del proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
Integración de las reglas de operación del programa social.	1	s í	Este proceso se cumplió en tiempo y forma previamente establecido, con el personal consignado para realizar la tarea, así como con los recursos materiales necesarios.											
Publicación de la convocatoria del programa social.	2	s í	Este proceso se cumplió en tiempo y forma previamente establecido, con el personal consignado para realizar la tarea, así como con los recursos materiales necesarios.											
Solicitud de ingreso al programa social al CESAC y agenda para cita de atención.	3	s í	Este proceso se cumplió en tiempo y forma previamente establecido, con el personal consignado para realizar la tarea, así como con los recursos materiales necesarios.											
Entrega de documentación y aplicación de la cédula de características económicas a las solicitantes del programa.	4	s í	Este proceso se cumplió en tiempo y forma previamente establecido, con el personal consignado para realizar la tarea, así como con los											

																		recursos materiales necesarios.
Se realizan las gestiones pertinentes con el área correspondiente de la Delegación para tener los medios para la entrega de los apoyos económicos en tiempo y forma establecidos.	5	s í	Este proceso se cumplió en tiempo y forma previamente establecido, con el personal consignado para realizar la tarea, así como con los recursos materiales necesarios.															
Entrega de resultados y fecha para el evento de entrega de apoyos económicos del programa social "Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez".	6	s í	Este proceso se cumplió en tiempo y forma previamente establecido, con el personal consignado para realizar la tarea, así como con los recursos materiales necesarios.															
Atención de quejas, aclaraciones o demandas por parte de las solicitantes y beneficiarias del programa social.	Durante todo el proceso	s í	Este proceso se cumplió en tiempo y forma previamente establecido, con el personal consignado para realizar la tarea, así como con los recursos materiales necesarios.															
Realización de visitas domiciliarias de seguimiento a las beneficiarias del programa.	7	s í	Este proceso se cumplió en tiempo y forma previamente establecido, con el personal consignado para realizar la tarea, así como con los recursos materiales necesarios.															

IV.4. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2016	Externalidades
Fin	Beneficiarias afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa social.	(Número de beneficiarias encuestadas al final del programa que afirman haber mejorado su calidad de vida/Número de beneficiarias) *100	13.98%	Existieron recursos humanos, materiales y financieros escasos para la aplicación de encuestas al total de las beneficiarias.
Propósitos	Cuántas personas fueron cubiertas por el programa.	(Número de beneficiarias del programa /número de población que son jefas de familia)*100	100%	No existieron externalidades

Componentes	Evaluación del proceso y resultados del Programa, por parte de las beneficiarias.	(Número de beneficiarias encuestadas durante el periodo presupuestal/Número de beneficiarias)*100	13.98%	Existieron recursos humanos, materiales y financieros escasos para la aplicación de encuestas al total de las beneficiarias.
	958 Jefas de Familia	(Número de apoyos otorgados en el periodo/Número total de beneficiarias en el periodo)*100	100%	No existieron externalidades
Actividades	Número de las personas solicitantes de ingreso al Programa Social	Número solicitudes ingresadas al programa/Número de solicitudes del programa.	100%	No existieron externalidades
	Número de personas beneficiarias del Programa Social	Número solicitudes ingresadas al Programa/Número de solicitantes del programa.	100%	No existieron externalidades
	Recepción de solicitudes para el ingreso al programa.	(Número de Solicitudes/Cantidad física programada)*100	100%	No existieron externalidades

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2017	Externalidades
Fin	Beneficiarias afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa social.	(Número de beneficiarias encuestadas al final del programa que afirman haber mejorado su calidad de vida/Número de beneficiarias) *100	13.98%	Existieron recursos humanos, materiales y financieros escasos para la aplicación de encuestas al total de las beneficiarias.
Propósitos	Cuántas personas fueron cubiertas por el programa.	(Número de beneficiarias del programa /número de población que son jefas de familia)*100	100%	No existieron externalidades
Componentes	Evaluación del proceso y resultados del Programa, por parte de las beneficiarias.	(Número de beneficiarias encuestadas durante el periodo presupuestal/Número de beneficiarias)*100	13.98%	Existieron recursos humanos, materiales y financieros escasos para la aplicación de encuestas al total de las beneficiarias.
	958 Jefas de Familia	(Número de apoyos otorgados en el periodo/Número total de beneficiarias en el periodo)*100	100%	No existieron externalidades
Actividades	Número de las personas solicitantes	Número solicitudes ingresadas al	100%	No existieron externalidades

	de ingreso al Programa Social	programa/Número de solicitudes del programa.		
	Número de personas beneficiarias del Programa Social	Número solicitudes ingresadas al Programa/Número de solicitantes del programa.	100%	No existieron externalidades
	Recepción de solicitudes para el ingreso al programa.	(Número de Solicitudes/Cantidad física programada)*100	100%	No existieron externalidades

Aspecto de seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016-2017	Valoración (sí, parcialmente, no)		Justificación
	2016	2017	
Se dió seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente.	parcialmente	parcialmente	Se dió seguimiento a los indicadores obtenidos sin embargo no se realizó en el tiempo previamente establecido debido a que se priorizó en continuar con otros procesos del programa social.
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores.	sí	sí	Se integra adecuadamente.
Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores.	sí	sí	Se integra adecuadamente.
Las áreas que inicialmente designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica.	sí	sí	Se integra adecuadamente.
Los indicadores diseñados en 2016 y 2017 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social.	sí	sí	Se integra adecuadamente.
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social.	sí	sí	Se integra adecuadamente.

IV.5. Valoración General de la Operación del Programa Social

Aspecto de la Operación del Programa Social en 2016	Valoración (sí, parcialmente, no)		Observaciones
	2016	2017	
El programa social contó con el personal suficiente y capacitación requeridos para su operación adecuada.	parcialmente	parcialmente	Las solicitudes para ingreso al programa social son de alta demanda por lo que no se cuenta con el personal suficiente para lograr una atención completa y especializada a cada una de las personas que ingresaron su

			solicitud, por lo que se cuentan con tiempo muy precisos y distribuidos entre el personal del área para su atención concreta. Debido a los tiempos apresurados en la operación del programa no se cuenta con el tiempo suficiente para que el personal reciba la capacitación adecuada para brindar un mejor servicio, sin embargo se realizan algunos talleres para mejorar la atención al público, esto conforme a la disponibilidad del tiempo que se preste en la operación del programa social.
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación.	Sí	Sí	Se integró conforme a lo publicado en las Reglas de Operación del Programa Social "Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez" para el ejercicio fiscal 2016 y 2017.
Los recursos financieros destinados fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social.	Sí	Sí	La suficiencia presupuestal destinada para el Programa Social "Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez" fue suficiente y adecuada debido a que se logró cubrir la meta establecida en las reglas de operación, 958 jefas de familia beneficiadas.
El programa social atendió a la población objetivo establecido en las Reglas de Operación.	Sí	Sí	Se atendió a la población objetivo que ingreso solicitud de incorporación al programa y que cumplió con los requisitos conforme a lo establecido en las reglas de operación 2016 y 2017.
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada.	parcialmente	parcialmente	No se cuenta con instalaciones con adecuadas para atender el número de personas que asisten para incorporarse al programa.
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General.	Sí	Sí	Se cuentan con los procesos equivalentes en el programa social conforme al Modelo General.
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social.	Sí	Sí	Se cuenta con las Reglas de Operación de Programas Sociales del Ejercicio Fiscal 2016 y 2017 publicadas en Gaceta Oficial de la Ciudad de México que norman el proceso del programa social.
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social.	Sí	Sí	Todas las personas que participan en la operación del programa social tienen conocimiento de los procesos del programa con el propósito de contribuir con el

			cumplimiento de los objetivos establecidos en el programa.
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutorias.	Sí	Sí	Al existir una coordinación entre las áreas que interviene en alguno de los procesos del programa social, permite que los procesos establecidos tengan una continuidad sin obstáculos.
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado.	parcialmente	parcialmente	La mayoría de los procesos y el área correspondiente de la ejecución de los mismos va de acuerdo a lo establecido en cada proceso de operación de una manera que se genera continuidad, sin embargo se depende de otras áreas para la entrega de los apoyos económicos por lo tanto dependemos de que se cuenten con los recursos financieros y materiales para entrega, lo que generaría cambios en las entregas de apoyos.
La coordinación entre los actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	sí	sí	Existe una adecuada coordinación entre los entes participantes en el programa social, reflejado en el cumplimiento de las metas y objetivos al concluir con los procesos de operación y la satisfacción de las jefas de familia beneficiarias.
Se cuenta con un sistema de monitorio e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.	parcialmente	parcialmente	Debido a que las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social no son amplias, se considera que no son adecuadas para atender el número de personas que asisten para incorporarse al programa, así como con recursos materiales (computadoras con buen funcionamiento) para brindar el servicio oportuno.
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras.	sí	sí	Con la aplicación del instrumento de evaluación de atención, procedimientos y nivel de satisfacción de beneficiarias del programa social, conocemos los resultados sobre la atención prestada, permitiendo establecer las actividades que permitan mejorar en la calidad del servicio.
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto a los objetivos y o servicios que ofrece el programa social.	sí	sí	Se cuentan con un instrumento para la evaluación de atención, procedimientos y nivel de satisfacción de beneficiarias del programa social, lo que nos

			permite obtener una muestra de resultados para evaluar el programa social y los actores que en el intervienen, para continuar trabajando en el mejoramiento del servicio otorgado a las usuarias del programa.
--	--	--	--

V. EVALUACIÓN DE SATUSFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL

Categorías	Aspectos a valorar	Reactivo línea base	Reactivo panel	Resultado línea base	Resultado panel	Interpretación
Expectativas	<p>Grado que cubrirá sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Grado o ponderación antes de recibir el beneficio.</p> <p>Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.</p>	<p>Qué tan importante es el apoyo económico del Programa Social para cubrir las siguientes necesidades</p> <p>¿Qué tan importante considera que el Programa Social del cual es usted beneficiaria ha sido un factor de cambio en su forma de vida?:</p>	No se incorporo*	<p>Entre el 13% y el 30% por ciento de las beneficiarias que respondieron la encuesta, refirieron que era “muy importante” el apoyo económico para cubrir necesidades básicas como alimentación, medicinas, gastos escolares, médicos, actividades deportivas, ropa, calzado, entre otros.</p> <p>51% de las beneficiarias consideraron muy importante el haber recibido el apoyo económico como un factor de cambio en su forma de vida. Así mismo, el 36 % considera que esto se debido a que el apoyo otorgado por la delegación es de buena ayuda ya que es un extra mas al ingreso familiar y se distribuye en diferentes gastos.</p>	No se incorporo*	<p>Para las jefas de familia beneficiarias del programa social el recibir el apoyo económico es muy importante debido a que les ayuda a cubrir algunas de las necesidades básicas, lo que nos da una visión en lo que se llega a destinar recurso recibido. Se identifica que contribuye en su cambio de vida al poder tener una ingreso extra para cubrir las necesidades básicas, lo que genera en cierta medida un bienestar.</p>

<p>Imagen del Programa</p>	<p>Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas).</p> <p>Información acerca de la institución que otorga el apoyo.</p> <p>Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa).</p> <p>Funcionamiento del programa.</p> <p>Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo.</p> <p>Conocimiento de los derechos y obligaciones.</p>	<p>Marque con una "X" si conoce o no la siguiente información:- Monto total que recibirá:- Número de entregas en las que se le proporcionará el apoyo: - Fechas de las entregas:</p>	<p>No se incorporo*</p>	<p>El 49% de las solicitantes refieren conocer el monto total de recibirán. De igual manera el 56% de las beneficiarias encuestadas respondieron que conocen el número de entregas del apoyo social y 53% las fechas en las que se les entregara el apoyo económico social.</p>	<p>No se incorporo*</p>	<p>Las jefas de familia beneficiarias se muestran interesadas en la información que se les proporciona durante el proceso de operación del programa al encontrarse en su mayoría informadas sobre los principales procedimientos y acerca del momento de la entrega de los apoyos económicos, haciendo que se involucren de manera responsable en el programa social.</p>
<p>Cohesión Social</p>	<p>Cohesión familiar Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social. Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.</p>	<p>Reactivo no incorporado en el instrumento de evaluación</p>	<p>No se incorporo*</p>	<p>No incorporado</p>	<p>No se incorporo*</p>	<p>No incorporado.</p>

Calidad de la Gestión	Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa. Tiempo de respuesta. Asignación de beneficios con oportunidad. Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa. Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencia. Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia.	¿Se enfrentó con algún problema para ingresar su solicitud? ¿Tuvo algún problema con su trabajador social al momento de realizar la entrevista o en la visita domiciliaria? ¿Ha ingresado alguna queja con relación al programa?	No se incorporo*	Del total de jefas de familia encuestadas que resultaron beneficiarias, el 94% no presentaron ningún problema al ingresar su solicitud. De las mismas el 99% no presento ningún problema con la trabajadora social en la entrevista o durante la visita domiciliaria. Sólo el 4% de las beneficiarias encuestadas ingresaron alguna queja con relación al programa, lo que resulta en un 96% de las encuestadas que no presentaron queja alguna.	No se incorporo*	La atención prestada por parte de los actores involucrados en los diferentes procesos de operación del programa social fue buena debido a que no se presentaron gran mayoría de quejas y problemas durante el proceso del programa social, lo que se refleja en lo que las encuestadas refirieron al responder la encuesta.
Calidad del Beneficio	Evaluación de las características del beneficio. Grado o ponderación después de la entrega del beneficio. Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio.	Reactivo no incorporado en el instrumento de evaluación	No se incorporo*	No incorporado	No se incorporo*	No incorporado.
Contratación	Tipo de compromiso adquirido. Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a	Reactivo no incorporado en el instrumento de evaluación	No se incorporo*	No incorporado	No se incorporo*	No incorporado.

	través del programa. Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.)					
Satisfacción	Grado de conocimiento del programa como derecho. Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza. Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.	Reactivo no incorporado en el instrumento de evaluación	No se incorporo*	No incorporado	No se incorporo*	No incorporado.

VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

VI.1. Resultados en la Cobertura de la Población Objetivo del Problema Social

Aspectos	Población objetivo (A)	Población Atendida (B)	Cobertura (A/B)*100	Observaciones
Descripción	La población objetivo son las Jefas de familia, residentes en la Delegación Benito Juárez, con hijos dentro de un rango de edad de cero a 16 años con 11 meses, vivan con los hijos y que no cuenten con el apoyo económico de una pareja o que la pensión alimenticia	La población atendida son Jefas de familia, residentes en la Delegación Benito Juárez, mayores de edad que con hijos dentro de un rango de edad de cero a 16 años con 11 meses, vivan con los hijos y que no cuenten con el apoyo económico de una pareja o que la	Garantizar el derecho económico a 958 jefas de familia mayores de edad, residentes de la Delegación Benito Juárez que no perciban apoyo de una pareja, ni que cohabiten con ella, que tengan hijos menores de edad; esto a través de la implementación anual	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 tener una cobertura más amplia que permita cubrir la

	establecida por el Juez Familiar no exceda un salario mínimo mensual vigente en la Ciudad de México.	pensión alimenticia establecida por el Juez Familiar no exceda un salario mínimo mensual vigente en la Ciudad de México.	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.	población objetivo. El programa favoreció a 1000 jefas de familia, que cumplieron con todos los requisitos y procedimientos del proceso, conformando un padrón de beneficiarias conforme al presupuesto destinado para el programa social.
Cifras 2015	1000	51,489	1.9%	El programa favoreció a 1000 jefas de familia, que cumplieron con todos los requisitos y procedimientos del proceso, conformando un padrón de beneficiarias conforme al presupuesto destinado para el programa social.
Cifras 2016	958	51,489	1.8%	El programa favoreció a 958 jefas de familia, que cumplieron con todos los requisitos y procedimientos del proceso, conformando un padrón de beneficiarias conforme al presupuesto destinado para el programa social.
Cifras 2017	958	51,489	1.8%	El programa favoreció a 958 jefas de familia, que cumplieron con todos los requisitos y procedimientos del proceso, conformando un padrón de beneficiarias conforme al presupuesto destinado para el programa social.

Aspecto	2015	2016	2017
Perfil requerido por el programa social	-Ser residente de la Delegación Benito Juárez.- Ser mayor de edad. -Ser madre encontrándose en las siguientes condiciones: solteras, viudas, divorciadas o separadas. --Tener hijos menores de edad, desde cero meses hasta 16 años 11 meses. -No cohabite con su pareja .-Contar con toda la documentación solicitada -Cumplir con los lineamientos para la aplicación de la Cédula de Características Económicas	-Ser residente de la Delegación Benito Juárez.- Ser mayor de edad. -Ser madre encontrándose en las siguientes condiciones: solteras, viudas, divorciadas o separadas. -Tener hijos menores de edad, desde cero meses hasta 16 años 11 meses (si el menor tiene edad de 3 años o más deberán estar inscritos en una escuela o institución educativa). -No cohabite con su pareja .-Contar con toda la documentación solicitada -Cumplir con los lineamientos para la aplicación de la Cédula de Características Económicas	-Ser residente de la Delegación Benito Juárez.- Ser mayor de edad. -Ser madre encontrándose en las siguientes condiciones: solteras, viudas, divorciadas o separadas. -Tener hijos menores de edad, desde cero meses hasta 16 años 11 meses (si el menor tiene edad de 4 años o más deberán estar inscritos en una escuela o institución educativa). -No cohabite con su pareja .-Contar con toda la documentación solicitada -Cumplir con los lineamientos para la aplicación de la Cédula de Características Económicas
Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil	100 %	100 %	100 %
Justificación	Cubrieron el perfil al 100%	Cubrieron el perfil al 100%	Cubrieron el perfil al 100%

El programa social de “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez” se compone de diferentes procesos que logran su conformación como se describirá a continuación.

En un primer momento para poder establecer el programa social, se realizó la planeación del mismo, durante este proceso, una vez que era del conocimiento del área ejecutora la suficiencia presupuestal destinada para el programa se comenzó con la realización de las Reglas de Operación, en donde se establecen los objetivos, metas y alcances que se pretenden obtener y los demás componentes y actores que intervienen en las distintas etapas para su oportuna y adecuada ejecución.

Una vez aprobadas las reglas de operación por el Comité de Planeación del Desarrollo (COPLADE) y publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México se puede dar inicio con la difusión. Se procede con la publicación de la convocatoria oficial del programa social para el ingreso de solicitudes, a través de la Gaceta Oficial de la Ciudad de México con los requisitos de ingreso. También se realiza la publicación de la convocatoria en dos diarios de mayor divulgación de la Ciudad, así como, se sube a la página oficial de la Delegación Benito Juárez. Otro recurso para su difusión es pegar carteles en las instalaciones de las oficinas de la Delegación en los lugares de mayor acceso y visibilidad para las ciudadanas.

Al estar abierta la convocatoria, las solicitantes que cumplan con los requisitos de acceso al programa social, deberán acudir al Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de la Delegación Benito Juárez, para ingresar una escrito libre en donde realicen la petición para su integración. Al ser procesada su solicitud por el centro y haberles generado un folio para su atención, las personas interesadas deben acudir a la oficina de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social para concertar una cita en donde deberán presentar la documentación completa y para la aplicación de una cédula de características económicas por parte de las trabajadoras sociales del área.

Previamente a la incorporación de las personas beneficiarias, se realiza la recepción de documentación solicitada y la aplicación de la cédula de características económicas, con el propósito de conocer su grado de vulnerabilidad económica, de salud y de vivienda, bajo una tabulación que determinara un puntaje total. Al final de la integración de expedientes de los casos favorables de las solicitantes que cumplieron con los requisitos establecidos en las Reglas de Operación, se lleva a cabo la conformación del padrón de beneficiarias considerando los puntajes más bajos, considerándolos como los casos más vulnerables hasta cubrir el número establecido de apoyos económicos que se otorgaran conforme al presupuesto establecidos.

Ya conformado el padrón de beneficiarias, se dan a conocer los resultados a las solicitantes atendidas, y se coordina con el área correspondiente para que se comiencen a preparar los medios para la entrega de la primera ministración del apoyo económico, basados en el padrón de beneficiarias que se les envía para que se encuentren en la posibilidad de realizar las gestiones necesarias para la entrega del recurso económico en las fechas establecidas previamente.

Cuando las usuarias conocen los resultados y están enteradas de que son beneficiarias, se establecen las fechas, hora y lugar para la entrega de la primera y segunda ministración para que se presenten al evento y se lleve a cabo la entrega del apoyo económico del programa social. El área de finanzas de la Delegación es la encargada de la entrega de los insumos financieros. Se constituye un máximo de 10 días hábiles después de la fecha previamente establecida para la recepción de la primera ministración, para recoger el apoyo económico.

Posteriormente a la entrega de la primer ministración, se revisan todas las personas beneficiarias que acudieron a recibir el apoyo y después de los 10 días hábiles después de la fecha que se entregaron para conocer quienes no acudieron a recogerlo, para proceder conforme a lo establecido en las Reglas de Operación a la cancelación y sustitución de beneficiaria.

Durante este proceso de incidencias, también se atienden las quejas, aclaraciones o denuncias existentes durante la atención y entrega de apoyos económicos en relación a la calidad de los servicios, demora o falta de los apoyos otorgados.

Para el seguimiento y monitoreo de las jefas de familia que resultaron beneficiarias y recibieron su primera ministración económica se realizan visitas domiciliarias para dar continuidad a su caso y corroborar que las obligaciones establecidas en el programa para quienes resultaron beneficiarias se lleven a cabo y puedan mantener su permanencia durante la vigencia del programa conforme a lo establecido en las Reglas de Operación.

VI.2. Resultados al Nivel del Propósito y Fin del Programa Social.

Matriz de Indicadores	Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Factores
2015	Fin	Beneficiarios afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa	(Número de beneficiarios encuestados al final del programa que afirman haber mejorado su calidad de vida / Número de beneficiarios) *100	1000 jefas de familia afirman que mejoraron su calidad de vida al final del programa.	1000 jefas de familia beneficiarias afirmaron que mejoraron su calidad de vida al final del programa.	Sin factores de riesgo que condicionen el logro del os objetivos.
	Propósito	Cuántas personas fueron cubiertas por el programa	(Número de beneficiarios del programa/número de población de jefas de familia)*100	1000 jefas de familia	1.9% resultaron beneficiarias del total de la población en la Delegación Benito Juárez que son Jefas de Familia.	Sin factores de riesgo que condicionen el logro del os objetivos.

2016	Fin	Beneficiarios afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa	(Número de beneficiarios encuestados al final del programa que afirman haber mejorado su calidad de vida / Número de beneficiarios) *100	958 jefas de familia afirman que mejoraron su calidad de vida al final del programa.	958 jefas de familia beneficiarias afirmaron que mejoraron su calidad de vida al final del programa.	Sin factores de riesgo que condicionen el logro de los objetivos.
	Propósito	Cuántas personas fueron cubiertas por el programa	(Número de beneficiarios del programa/número de población de jefas de familia)*100	958 jefas de familia	1.8% resultaron beneficiarias del total de la población en la Delegación Benito Juárez que son Jefas de Familia.	Sin factores de riesgo que condicionen el logro de los objetivos.
2017	Fin	Beneficiarios afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa	(Número de beneficiarios encuestados al final del programa que afirman haber mejorado su calidad de vida / Número de beneficiarios) *100	958 jefas de familia afirman que mejoraron su calidad de vida al final del programa.	958 jefas de familia beneficiarias afirmaron que mejoraron su calidad de vida al final del programa.	Sin factores de riesgo que condicionen el logro de los objetivos.
	Propósito	Cuántas personas fueron cubiertas por el programa	(Número de beneficiarios del programa/número de población de jefas de familia)*100	958 jefas de familia	1.8% resultaron beneficiarias del total de la población en la Delegación Benito Juárez que son Jefas de Familia.	Sin factores de riesgo que condicionen el logro de los objetivos.

VI.3. Resultados del Programa Social.

En este apartado se pretende presentar los resultados del Programa Social construyendo un comparativo entre los resultados del instrumento del panel y la línea base, sin embargo, derivado del sismo del pasado 19 de septiembre del 2017 no se pudo dar continuidad a las personas que se les aplicó el instrumento de la línea base del proceso anterior, debido a que el edificio en donde se encontraba la oficina de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social resultó afectado, de igual forma todo el personal participó en las tareas para atender a los damnificados que tuvieron que pernoctar en el refugio temporal de la Delegación Benito Juárez, siendo así prioridad estas actividades. Por lo que únicamente se presentaron los resultados de los reactivos de la línea base.

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos de Instrumento línea base	Resultado línea base	Interpretación
Datos Generales	El conocer la colonia en la que habitan las jefas	¿Cuál es el nombre completo de la colonia en la que vives?: -Respuesta abierta	El 17% de las encuestas refirieron vivir en	Estas dos Colonias de la Demarcación son

	de familia, beneficiarias del programa social, no conocer cuáles son las colonias con mayor vulnerabilidad socioeconómica de la Delegación Benito Juárez.		la Colonia Portales y solo el 15 % viven en la Colonia Independencia.	provenientes la mayoría de las solicitantes que respondieron la encuesta, por lo que considerando los resultados se observa que son las colonias con mayor numero de Jefas de familia, además de ser consideradas colonias populares.
Datos de Incorporación al Programa	Al conocer el medio de difusión por el cual se enteran las jefas de familia de la existencia del Programa Social, contribuye a fortalecer y mantener ese medio como uno de los principales canales para la divulgación del mismo y se logre difundir a más personas. Permite reforzar las estrategias de difusión en el medio alcance.	Medio por el cual se enteró de la convocatoria: -Gaceta Oficial de la Ciudad de México. -Portal Oficial de la Delegación. -Redes Sociales. -Mantas. -Carteles o Volantes. -Oficinas Delegacionales. -Familiar o Vecino. -Reintegrarse al programa.	38% de las encuestadas que resultaron beneficiarias comentan haberse enterado a través de un familia o vecino y solo 30% se entero mediante las oficinas delegacionales	Los resultados reflejan que sus principales medios de conocimiento sobre el programa social son sus familiares y vecinos, probablemente personas que también cuenten con el apoyo o en su defecto hayan sido beneficiarios en algún momento. Asimismo, el que también hayan conocido la existencia del programa mediante las oficinas delegacionales, refleja el acercamiento que existe entre el vecino de la demarcación y las distintas, así como la atención oportuna de los servidores públicos.
	Sí las beneficiarias se enfrentaron con alguna problemática en alguna de las áreas que intervienen en el proceso	¿Se enfrentó con algún problema para ingresar su solicitud? -Si -No	El 100% de las encuestadas que resultaron beneficiarias mencionaron que	Este resultado no refleja que las áreas que interviene en el proceso de

	de ingreso de solicitud, recepción e integración de documentos y cédulas económicas, es preciso tener conocimiento como área principal responsable de la operación del programa para enfrentar las debilidades operativas y modificar para otorgar un mejor servicio a las usuarias.	Si su respuesta fue “Si”, indique que problema tuvo durante el trámite (en cuál área de la Delegación): -Respuesta abierta	no se enfrentaron con ningún problema.	Operación del programa en cada una de sus etapas cuentan con los conocimientos necesarios para dar la atención oportuna a las solicitantes y beneficiarias de los programa sociales.
	Brindar una buena atención es primordial para visión como Institución. El dar un buen servicio a las usuarias permite alcanzar las metas y objetivos establecidos en el Programa Social, generando cumplimiento del Programa y la satisfacción en las personas atendidas.	¿Tuvo algún problema con su trabajador social al momento de realizar la entrevista o en la visita domiciliaria? -Si -No Si su respuesta fue “¿Ha ingresado alguna queja con relación al programa?” -Si -No Si su respuesta fue “Si”, indique cuál fue su queja: -Respuesta abierta	El 100% de las encuestadas que resultaron beneficiarias no presentaron ningún problema con la trabajadora social al momento de la entrevista o la visita domiciliaria.	El que ninguna de las personas encuestadas, presentaran durante su proceso de atención con la trabajadora social algún tipo de problema, indica que el servicio brindado a las usuarias, por parte del servidor público es bueno y así se da cumplimiento satisfactorio a las metas y objetivos establecidos las reglas de operación
Efectos del apoyo económico	El personal encargado de la operación del programa social está obligado a proporcionar la información completa y acertada sobre el programa social y la entrega del apoyo económico, para que las personas que participen y sean beneficiarias del mismo conozcan los montos, el número de entregas y las fechas en las que se recibiría el apoyo económico y evitar la falta de información por parte de las beneficiarias y se genere una falta de	Marque con una “X” si conoce o no la siguiente información: - Monto total que recibirá: -sí -no - Número de entregas en las que se le proporcionará el apoyo: -sí -no - Fechas de las entregas: -sí -no	El 63% de las solicitantes que fueron beneficiarias y que se les aplicó la encuesta, mencionaron que si conocían el monto total, número y fechas de entrega del apoyo social.	El personal encargado de la operación del programa social proporciona la información correspondiente al pago del apoyo social, por lo que la mayoría de las personas conocen la información pertinente, sin embargo, es importante reforzar la entrega de información a las beneficiarias para que ninguna de

	interés por parte de ellas. Asimismo, si existiera la omisión de información por parte del personal del área se debe conocer esta debilidad.			las usuarias se encuentre desinformada al respecto.
	Permite conocer las necesidades básicas de las familias encabezadas por una jefa de familia en la Delegación Benito Juárez y saber si el apoyo económico otorgado les es suficiente o no, y las necesidades básicas que llegan a cubrir con él.	¿Considera suficiente el apoyo que el programa proporciona?: -sí -no ¿Por qué?: - Es insuficiente el apoyo económico debido a que los gastos familiares y escolares van incrementando día con día. - Es una ayuda extra para cubrir el pago de ciertos gastos adquiridos y no contemplados. - Otros ¿Cuál?	64% de las encuestadas afirman que el apoyo social es suficiente, debido a que un es una ayuda extra para cubrir el pago de ciertos gastos adquiridos y no contemplados, considerándolo así el 32%.	Estos datos dan a conocer que la mayoría de las beneficiarias consideran suficiente el apoyo recibido y es percibido como un ingreso extra a su economía y por lo tanto no dependen en su totalidad del apoyo social para cubrir sus necesidades económicas sino como un extra a su ingreso familiar.
	Agilizar los tiempos de operación del programa social para la atención de las personas solicitantes y las personas que son beneficiarias.	¿Cuánto tiempo pasó desde que realizó la solicitud de ingreso al programa hasta que recibió el primer apoyo?: -Respuesta abierta	24% menciona que desde el momento de realizar la solicitud a la fecha de entrega del apoyo social trascurrieron 5 meses.	Es importante mencionar que el tiempo de entrega de los apoyos sociales no depende de la calendarización de atención en los programas sociales y su operación así como de los tiempos programados con la Dirección General de Administración y la Dirección de Finanzas para la entrega del recurso debido a que son las áreas encargadas de entregar los apoyos económicos.
Sugerencias y Recomendaciones	Saber cuáles son las debilidades del	¿Qué propuesta de mejora puede proporcionar para el	25% de las jefas de familia que respondieron a la	Estos resultados nos dan una idea más amplia de lo

	<p>programa social en su operación para mejorar en ellas y evitar se generen problemáticas que obstaculicen su adecuada operación. De igual manera, conocer propuestas de mejora por parte de las beneficiarias, así como las necesidades requeridas.</p>	<p>Programa Social?:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incrementar el apoyo. - Ayuda con despensas, útiles escolares y atención médica. - Mayor difusión. - Agilizar el trámite. - Ninguna, todo esta excelente. 	<p>encuesta proponen incremental el apoyo económico, seguido del 21% de las cuales proponen que se den ayudas con despensas, útiles escolares atención médico.</p>	<p>que las solicitantes requieren además de los apoyos económicos otorgados, esto para poder complementar el apoyo social otorgado. Nos amplían en conocimiento de las necesidades que ellas y sus familias requieren para mejorar su calidad de vida.</p>
<p>Satisfacción de necesidades conforme al programa.</p>	<p>Es importante tener una estadística de quienes son las personas que se contribuyen con el apoyo económico recibido de las jefas de familia beneficiadas, dando un enfoque sobre quienes dependen económicamente de las jefas de familia de la Delegación Benito Juárez.</p>	<p>Además de usted, señale quienes se benefician con el apoyo económico (nada, muy poco, poco, importante, muy importante):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hijos - Padres - Abuelos - Otros (específicos) 	<p>Dentro de los resultados arrojadados, la principal respuesta acerca de quiénes además de ellas se benefician con el apoyo, el 69% consideraron muy importante beneficiar a sus hijos e hijas.</p>	<p>La respuesta de las jefas de familia muestra que el apoyo social que reciben va dirigido a ellas y a sus hijos e hijas, logrando la meta del objetivo principal del programa social, beneficiar a toda aquella jefa de familia y a sus hijos e hijos menores de edad quienes dependen económicamente de ellas.</p>
	<p>Permite conocer las necesidades básicas de las familias encabezadas por una jefa de familia en la Delegación Benito Juárez y saber si el apoyo económico otorgado les es suficiente o no, y las necesidades básicas que llegan a cubrir con él</p>	<p>Qué tan importante es el apoyo económico del Programa Social para cubrir las siguientes necesidades (nada, muy poco, poco, importante, muy importante):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alimentación y medicinas - Gastos escolares - Gastos médicos - Actividades deportivas - Ropa y calzado - Otros gastos (muebles y pago de renta) 	<p>Dentro de las respuestas de mayor importancia en cuanto en qué es destinado el apoyo económico el 51% lo destinan a los gastos escolares y el 22% alimentación y medicinas.</p>	<p>Se puede considerar que las jefas de familia que resultaron beneficiarias destinan lo recibido en rubros básico que para ellas y sus hijos e hijas requieren más, como lo son las necesidades básicas en alimentación y</p>

				medicación y en los útiles escolares ser aun una etapa para sus menores hijos en donde aun acuden a la escuela.
		<p>¿Qué tan importante considera que el Programa Social del cual es usted beneficiaria ha sido un factor de cambio en su forma de vida?:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nada -Muy poco -Poco -Importante -Muy importante <p>¿Por qué?</p> <ul style="list-style-type: none"> - El apoyo otorgado por la delegación es de buena ayuda ya que es un extra mas al ingreso familiar y se distribuye en diferentes gastos. - No es suficiente el apoyo otorgado ya que el costo de las cosas va en aumento día a día. - Tenemos una mejor calidad de vida. - Se compran los útiles requeridos para que mi hijo (a) tenga una mejor educación escolar. - Se solventan los gastos médicos de la familia. 	<p>Los resultados arrojaron que el 52% de las encuestadas considera muy importante el Programa Social como un factor de cambio en sus vidas. De este modo el 37% lo considero así debido a que con lo obtenido solventan gastos médicos familiares y el 17% lo destinan a la compra de los útiles escolares requeridos de sus hijas e hijos.</p>	<p>Es importante tener conocimiento de que tan importante es el apoyo social y por qué lo consideran así, esto es para tener en cuenta si el apoyo social esta siendo destinado para cubrir necesidades básicas que la jefa de familia y sus dependientes económicos, lo que nos da una visión acerca si es suficiente el apoyo como complemento a su economía familiar.</p>
Antecedentes y participación en programas sociales.	Conocer si ya han sido beneficiarias de alguno de los programas que maneja la Delegación Benito Juárez.	<p>En el año 2016 ¿Recibió apoyo económico de algún Programa Social?:</p> <ul style="list-style-type: none"> -sí -no <p>De qué programa:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Respuesta abierta 	<p>De las personas que respondieron a la pregunta el 46% refirió sí haber sido beneficiarios un año antes de algún programa social y solo el 40 % comento que no. De las jefas de familia que recibieron un apoyo social un año antes, manifestaron que fueron beneficiarias del mismo programa</p>	<p>Los resultados dan muestra que la mayoría de las jefas de familia dan continuidad a la solicitud de incorporación del programa social y de igual modo indica que al solicitar el apoyo social requieren el apoyo como un complemento a su economía familiar.</p>

			social, siendo un total del 55% de las encuestadas.	
Calificaciones al programa.	Conocer las fortalezas y debilidades de las diferentes áreas que intervienen en la operación del programa social con el fin de mantener las fortalezas y corregir las debilidades para otorgar un buen servicio a las del Programa Social.	Indique qué calificación le otorgaría a: (Muy mal, mal, regular, bien, excelente): - La difusión del programa social. - La atención por parte del personal de CESAC. - La atención por parte del personal de trabajo social que realiza las entrevistas y aplica la Cédula de Características Socioeconómicas. - La atención del personal directivo de la Delegación. - La atención del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación.	De las 287 personas que fueron muestra para la aplicación de la encuesta, 144 personas consideraron muy buena la difusión del programa social. La atención proporcionada por el personal del CESAC fue considerada excelente por 182 jefas de familia. 213 personas beneficiarias que respondieron la encuesta consideran que la atención por parte del personal de trabajo social fue excelente. Por parte del personal directivo de la Delegación, de igual manera fue considerado por 162 jefas de familia como excelente y por último la atención al momento de la entrega de los apoyos sociales fue excelente en su mayoría por parte de 175 jefas de familia encuestadas.	Los buenos resultados reflejados por medio de los arrojados en las encuestas dan en su mayoría un alto número de personas que consideran la atención de manera “excelente” por parte de todas las áreas que intervienen en alguno de los procesos de operación de los programas sociales, estos resultados nos permiten continuar con el buen servicio, sin embargo también continuar trabajando para que en su totalidad de las beneficiarias se encuentren satisfechas por la atención dada en la Delegación.

VII. ANÁLISI DE LAS EVALUACIONES ANTERIORES

Apartados de la Evaluación Interna 2017	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. Introducción	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados

II. Metodología de la Evaluación Interna 2016	II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	II.3. Fuentes de información 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 de la CDMX	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa Social	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.3. Cobertura del Programa Social	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
IV. Construcción de la Línea Base del Programa Social	IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	IV.4. Método de la Aplicación del Instrumento	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	IV.5. Cronograma de Aplicación y Procedimiento de la Información	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados

V. Análisis y Seguimiento de la Evaluación Interna 2016	V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	V.2. Seguimiento de Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
VI. Conclusiones y Recomendaciones	VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	VI. 3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
VII. Referencias Documentales		Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados

VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

VIII.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. Se atendieron 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 y no están capacitados en su totalidad, lo cual retrasa el proceso. No se cuenta con mobiliario y equipo suficiente y eficiente, tales como: escritorios, computadoras y vehículos.
2. Falta de organización y sincronización en el área operativa al momento de dar la información correspondiente a las solicitantes.
3. El personal de las áreas de CESAC y Finanzas que tiene contacto directo con la ciudadanía no les brinda un trato digno a todos los ciudadanos.
4. El 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. Con 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.
5. El sismo del 19 de septiembre del 2017 no permitió dar continuidad con el Levantamiento del Panel a las beneficiarias debido a que el edificio en el que se encontraba el área de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social resulto dañado, asimismo su personal participo en la atención del Refugio Temporal para las personas damnificadas, dando prioridad a las tareas de la contingencia, debido a que la Delegación Benito Juárez fue una de las áreas geográficas con mayores afectaciones.

VIII.1.1. Matriz FODA del Diseño y la Operación del Programa Social.

MATRIZ FODA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016

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. Se atendieron 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 y no están capacitados en su totalidad, lo cual retrasa el proceso. No se cuenta con mobiliario y equipo suficiente y eficiente, tales como: escritorios, computadoras y vehículos.
2. Falta de organización y sincronización en el área operativa al momento de dar la información correspondiente a las solicitantes.
3. El personal de las áreas de CESAC y Finanzas que tiene contacto directo con la ciudadanía no les brinda un trato digno a todos los ciudadanos.
4. El 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. Con 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.

MATRIZ FODA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017

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. El 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.

VIII.1.2. Matriz FODA de la Satisfacción y los Resultados del Programa Social.

A continuación mediante una Matriz FODA se abordarán las conclusiones en cuanto a satisfacción y resultados del programa social de la presente evaluación.

	Positivo	Negativo
Interno	Fortalezas Una de las fortalezas detectadas durante el proceso de operación de los programas sociales y mencionados durante la evaluación interna de este año, es que la atención brindada por el personal de las áreas participantes en la operación de los programas sociales en cada una de sus etapas ha sido la adecuada, oportuna y buena dando hace el trato que cada una de las personas solicitantes y beneficiarias requieren.	Debilidades La debilidades que se presentaron es que no siempre se cuentan con todo el personal especializado (trabajadoras sociales) para la atención a las personas solicitantes, teniendo poco personal de esta especialidad y al tener una alta demanda personas que desean ingresar al programa, las cargas de trabajo llegan a ser excesivas, lo que podría generar que se alargue la atención de atención y su entrega de apoyos sociales. Asimismo, consideramos que la falta de equipo electrónico en las condiciones favorables para su funcionamiento y los problemas técnicos, producen que la atención en ocasiones sea lenta por los inconvenientes se llegan a presentar.
Externas	Oportunidades Se puede concluir que las personas que ingresan solicitudes para incorporarse al programa al acudir a sus citas programas al cumplir con todos los requisitos y documentación en tiempo y forma, así como presentarse a tiempo contribuye	Amenazas Las amenazas que se presentadas y que obstaculizaron el trabajo oportuno como se tiene organizado durante el último ejerció fiscal fue el sismo del 19 de septiembre de 2017 y al ser un evento ajeno a nosotros y sobre todo una catástrofe

	<p>para que la atención de parte del área encargada de la ejecución del programa social logre los objetivos de su planeación de la atención y a pesar una oportunidad externa que no se puede controlar por parte de los encargados de la operación, afecta de manera positiva para que se cumplan con el objetivo del programa social y sus metas programada.</p>	<p>No está previsto y no podemos contemplarlo, al suceder este evento natural, las instalaciones en donde se ubicaban las oficinas de la Jefatura Departamental de Vinculación Social, principal lugar para la atención de las personas solicitantes y beneficiarias del programa resulto dañada, aunado de que el territorio geográfico de la Delegación Benito Juárez resulto una de las demarcaciones más afectados por el sismo, por lo que resultaron muchos vecinos damnificados. Al acontecer lo anterior el personal enfoco su servicio en las tareas para atender a las personas que acudían al Refugio Temporal de la Delegación. Por lo tanto se dejaron de realizar actividades para dar continuidad y seguimiento de la evaluación interna como lo fue el Levantamiento del Panel, el cual daba continuidad a anteriores aplicaciones de instrumentos y evaluaciones.</p>
--	--	--

VIII.2. Estrategias de Mejora

VIII.2.1. Seguimiento de las Estrategias de Mejora de la Evaluación Interna Anteriores.

Evaluación Interna	Estrategia de mejora	Etapas de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2018	Justificación y retos enfrentados
2016 y 2017	Implementar capacitación al personal del área de atención, así como mejorar el recurso material con el que se cuenta.	Planeación	Corto	Dirección General de Desarrollo Social, Dirección de Desarrollo Humano y Social, Subdirección de Programas Sociales y la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social.	Se han capacitado a las servidoras y servidores públicos del área encargada de la operación de los Programas Sociales con cursos y talleres que buscan concientizar sobre el trato digno a las personas que llegan a solicitar la incorporación al Programa Social.	No se presentaron retos.
	Detectar por medio del padrón de beneficiarias las zonas territoriales que tienen una mayor vulnerabilidad para las jefas	Operación	Mediano	Dirección General de Desarrollo Social, Dirección de Desarrollo Humano y Social, Subdirección de Programas	Se tiene un padrón de beneficiarias con las zonas territoriales a las que pertenecen las jefas de familia.	No se presentaron retos.

	de familia.			Sociales y la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social.		
2016 y 2017	Entregar el recurso en tiempo y forma mediante la adecuada comunicación entre las áreas que operan el programa, así como el área que realiza la entrega de los apoyos.	Operación	Largo	Dirección General de Administración, Dirección General de Desarrollo Social, Dirección de Desarrollo Humano y Social, Subdirección de Programas Sociales y la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social.	Se han entregado en tiempo y forma los apoyos sociales correspondientes	No se presentaron retos.
	Bajo el seguimiento del padrón de beneficiarias realizar mayor difusión del programa en las unidades territoriales en donde se detectó mayor rezago económico.	Operación	Mediano	Dirección General de Desarrollo Social, Dirección de Desarrollo Humano y Social, Subdirección de Programas Sociales y la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social.	Difusión en las colonias de donde mayor número de personas se ha logrado recibir solicitudes de ingreso al programa social para seguir dando difusión al programa social y mayor número de personas logren conocer los beneficios del programa.	No se presentaron retos.
	Con base al padrón de beneficiarias se detectan las colonias que tuvieron más demanda y se puede difundir el programa en estas.	Planeación	Mediano	Dirección General de Desarrollo Social, Dirección de Desarrollo Humano y Social, Subdirección de Programas Sociales y la Jefatura de Unidad	Difusión en las colonias de donde mayor número de personas se ha logrado recibir solicitudes de ingreso al programa social para seguir dando difusión al programa social y mayor	No se presentaron retos.

				Departamental de Vinculación Social.	número de personas logren conocer los beneficios del programa.	
--	--	--	--	--------------------------------------	--	--

VIII.2.2. Estrategias de Mejora derivadas de la Evaluación 2018

<p>Objetivo central del Proyecto. 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.</p>	<p>Fortalezas (internas)</p>	<p>Debilidades (internas)</p>
<p>Oportunidades (Externas)</p>	<p style="text-align: center;">Potencialidades</p> <p>El área directa de operar el Programa Social, cuenta con el personal calificado para dar atención eficaz y eficiente así como de manera oportuna a toda persona que desea incorporarse al programa social, dando así el trato correspondiente a las ciudadanas durante el proceso de incorporación.</p>	<p style="text-align: center;">Desafíos</p> <p>No se cuentan con todos los recursos materiales para poder dar la atención a toda la población que viene a realizar el trámite. De igual manera también nos enfrentamos a los problemas técnicos que se puedan presentar en cuestión de fallas en los equipos de computo con los que se trabaja como son computadores, impresoras, escaners, entre otros.</p>
<p>Amenazas (Externas)</p>	<p style="text-align: center;">Riesgos</p> <p>Los riesgos que se enfrenta es la baja del personal de trabajo social, debido a su renuncia o cambio de área lo cual no genera menor número de personas especializadas para la atención durante los programas sociales. Otra amenaza externa que no se encuentra en nuestras posibilidades de mantener en orden son las catástrofes naturales como lo fue el pasado sismos del 19 de septiembre de 2017 el cual atraso la continuidad a las beneficiarias del programa.</p>	<p style="text-align: center;">Limitaciones</p> <p>Las limitaciones que se enfrentan es que no se cuentan con los recursos financieros para otorgar en tiempo y forma los apoyos sociales programados. Asimismo todo aquel recurso material indispensable para la operación de los programas como son internet, copias, material de papelería o computadoras.</p>

<p>Elementos de la Matriz FODA retomados</p>	<p>Estrategia de mejora propuesta</p>	<p>Etapa de implementación dentro del programa social</p>	<p>Efecto esperado</p>
---	--	--	-------------------------------

Debilidad no. 1	Implementar capacitación al personal del área de atención, solicitar la contratación de personal para la atención de las personas que solicitan ingresar al programa social para otorgar un mejor servicio, así como mejorar el recurso material con el que se cuenta.	Operación	Existirá una mejor operación en la implementación del programa.
Debilidad no. 2 y 3	A través del padrón de beneficiarias, localizar las zonas territoriales en donde habitan las Jefas de Familia con una mayor vulnerabilidad.	Operación	Focalización del sector prioritario para la implementación de programas sociales
Debilidad no. 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.
Amenaza no. 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.
Amenaza no. 2	Contratar más personal.	Diseño	Mejorar la operación del programa.

VIII.3. Comentarios Finales

La Evaluación Interna 2018 del Programa Social “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez” a cargo de la Delegación, se encuentra basado en una evaluación interna integral que comprende aspectos comprendidos de anteriores evaluaciones, es decir las abarcadas durante administración delegacional 2016-2018. Con el propósito de que la siguiente administración conozca los el problema social y tenga conocimiento de los avances realizados para enfrentar el problema y de continuidad a su atención.

También será preciso mencionar de manera general los problemas, obstáculos, dificultades y potencialidades que se presentan en el área, con el fin de mejorar en lo que dificulta la operación y en su caso mantener todo aquello que contribuye a que la operación del programa cumpla con sus metas establecidas. Por ello es importante indicar los principales problemas y aciertos.

Los principales problemas que enfrenta la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación, área encargada de la operación directa de los programas sociales, es la falta de recurso materiales suficientes y necesarios para realizar el trabajo de cada una de las personas servidoras publicas que se encargan de la atención de las usuarias que ingresan solicitud para su incorporación al programa. Es decir, no se cuentan con equipos de cómputo suficientes para cada una de las trabajadoras sociales y personal administrativo, equipos que deberían de tener un adecuado funcionamiento operativo para que no se presenten eventos técnicos durante la operación de los programas sociales y se retrase el tiempo de atención de acuerdo con la calendarización programada. De igual manera, la falta de papelería y otros recursos necesarios para el trabajo, así como vehículos y gasolina para realizar las visitas domiciliarias para verificar la información referida por las usuarias, limitan el trabajo del personal de trabajo social y el administrativo, lo que imposibilita cumplir con las actividades establecidas.

Otro obstáculo y dificultad que se presenta son los tiempos de solicitud y entrega de recursos, debido a que los recursos financieros dependen de la Dirección General de Administración y Dirección de Finanzas, quienes tienen sus procedimientos específicos y en ocasiones a pesar de realizar la solicitud en tiempo y forma como fue programada existen factores ajenos a la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social que nos obligan a retrasar las entregas.

Durante la actual administración se ha logrado capacitar al personal de la Jefatura mediante cursos, talleres, pláticas y para sensibilizar al personal para que logren brindar un buen servicio digno y especializado a las usuarias; y por otro lado se terapias grupales de contención con el objetivo de sanar relaciones de conflicto; y evitar un ambiente tóxico de trabajo.

Por lo anterior, invitamos a la siguiente administración a realizar la revisión de la actual Evaluación Interna Integral para conocer el problema social que se ha ido trabajando, así como los elementos en los que aún faltan por trabajar relacionados con el mismo problema social y con la operación del programa, para continuar mejorando y sobre todo brindar la atención especializada y oportuna a las solicitantes que ingresan su solicitud de incorporación.

XI. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Censo General de Población y Vivienda (2010), Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), México (Fecha de Consulta: Mayo 2018).
- 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 2018).
- 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 2018)
- 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 2018)
- Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018. (Fecha de Consulta: Mayo 2018)
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, Lineamientos para la elaboración de las Evaluaciones Internas 2017 <http://data.evalua.cdmx.gob.mx/files/2017/lineaint2017.pdf> (Fecha de Consulta: Mayo 2018).
- Reporte de Evaluación Interna del Programa Social “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez”, en el año 2016 del Ejercicio Fiscal 2015. Publicada el 30 de Junio de 2016 No. 105 Tomo II
- Reporte de Evaluación Interna del Programa Social “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez”, en el año 2017 del Ejercicio Fiscal 2017. Publicada el 30 de Junio de 2017 No. 101

EVALUACIÓN INTERNA INTEGRAL 2016-2018 DEL PROGRAMA SOCIAL “APOYO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD PERMANENTE Y/O ENFERMEDADES CRÓNICO DEGENERATIVAS”.

Índice

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

- II.1. Área encargada de la Evaluación Interna.
- II.2. Metodología de la Evaluación
- II.3. Fuentes de Información de la Evaluación
 - II.3.1. Información de Gabinete
 - II.3.2. Información de Campo

III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO Y 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 Normativa Aplicable
 - III.1.2. Análisis del Apego de las Reglas de Operación a los Lineamientos para la Elaboración de Reglas de Operación
 - III.1.3. Análisis del Apego del Diseño 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. Análisis del Marco Lógico del Programa Social
 - III.3.1. Árbol del Problema
 - III.3.2. Árbol de Objetivos
 - III.3.3. Árbol de Acciones
 - III.3.4. Resumen Narrativo
 - III.3.5. Matriz de Indicadores del Programa Social
 - III.3.6. Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical)