

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 terapis 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 Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas”, 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 Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas”, 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: “ATENCIÓN A PERSONAS EN RIESGO DE VIVIR EN CALLE E INTEGRANTES DE LAS POBLACIONES CALLEJERAS”, 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	Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia	Atención a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras	Atención a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras	El cambio se hizo a fin de homologar conceptos en base al Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México
Problema central atendido por el Programa Social	Atender a personas en situación de calle, riesgo o indigencia que se encuentra o transita dentro de la delegación	Atender a personas en situación de calle, riesgo o indigencia que se encuentra o transita dentro de la delegación	Atender a personas en situación de calle, riesgo o indigencia que se encuentra o transita dentro de la delegación	
Objetivo General	Brindar protección y apoyo mediante la prestación de servicios a 1,000 personas vulnerables en situación de calle o riesgo de ambos géneros y de rango de edad indistinto, que transita, habita o utiliza áreas públicas principalmente dentro del perímetro delegacional mediante el ofrecimiento temporal de espacios y servicios que les ayuden a alcanzar su reinserción social hasta mejorar su calidad de vida.	Brindar protección y apoyo mediante la prestación de servicios a 1,000 personas vulnerables en situación de calle o riesgo de ambos géneros y de rango de edad indistinto, que transita, habita o utiliza áreas públicas principalmente dentro del perímetro delegacional mediante el ofrecimiento temporal de espacios y servicios que les ayuden a alcanzar su reinserción social hasta mejorar su calidad de vida.	Brindar protección y apoyo mediante la prestación de servicios a 1,000 personas vulnerables en situación de calle o riesgo de ambos géneros y de rango de edad indistinto, que transita, habita o utiliza áreas públicas principalmente dentro del perímetro delegacional mediante el ofrecimiento temporal de espacios y servicios que les ayuden a alcanzar su reinserción social hasta mejorar su calidad de vida.	

Aspecto del Programa Social	2015	2016	2017	Justificación en caso de cambios
Objetivos Específicos	<p>Mejora la calidad de vida de la población beneficiaria localizada en la delegación, a través de servicios y apoyos que se les proporcionará al ser beneficiarios (as) del Programa, buscando en la medida de lo posible su reingreso al seno familiar, su inclusión a un sistema productivo e integración social o bien su canalización a un lugar acorde su condición física y/o mental.</p> <p>Con el presente programa se busca garantizar algunos derechos como lo son: derecho a vivienda, alimentación, agua, vestido, derecho a la educación, derecho a la salud, derecho al acceso a la cultura, entre otros.</p>	<p>Mejora la calidad de vida de la población beneficiaria localizada en la delegación, a través de servicios y apoyos que se les proporcionará al ser beneficiarios (as) del Programa, buscando en la medida de lo posible su reingreso al seno familiar, su inclusión a un sistema productivo e integración social o bien su canalización a un lugar acorde su condición física y/o mental.</p> <p>Con el presente programa se busca garantizar algunos derechos como lo son: derecho a vivienda, alimentación, agua, vestido, derecho a la educación, derecho a la salud, derecho al acceso a la cultura, entre otros.</p>	<p>Mejora la calidad de vida de la población beneficiaria localizada en la delegación, a través de servicios y apoyos que se les proporcionará al ser beneficiarios (as) del Programa, buscando en la medida de lo posible su reingreso al seno familiar, su inclusión a un sistema productivo e integración social o bien su canalización a un lugar acorde su condición física y/o mental.</p> <p>Con el presente programa se busca garantizar algunos derechos como lo son: derecho a vivienda, alimentación, agua, vestido, derecho a la educación, derecho a la salud, derecho al acceso a la cultura, entre otros.</p>	
Población Objetivo del Programa Social	<p>La población objetivo es toda aquella persona, familia o grupo que se encuentra en situación de calle, riesgo o abandono; se calcula, por los registros históricos del programa, en alrededor de 1,000 personas en la demarcación que utilizan espacios públicos para trabajar y/o vivir más aquellas que emigran de los municipios más pobres del país o del extranjero y que llegan a la Ciudad buscando mejores oportunidades para desarrollarse</p>	<p>La población objetivo es toda aquella persona, familia o grupo que se encuentra en situación de calle, riesgo o abandono; se calcula, por los registros históricos del programa, en alrededor de 1,000 personas en la demarcación que utilizan espacios públicos para trabajar y/o vivir más aquellas que emigran de los municipios más pobres del país o del extranjero y que llegan a la Ciudad buscando mejores oportunidades para desarrollarse</p>	<p>La población objetivo es toda aquella persona, familia o grupo que se encuentra en situación de calle, riesgo o abandono; se calcula, por los registros históricos del programa, en alrededor de 1,000 personas en la demarcación que utilizan espacios públicos para trabajar y/o vivir más aquellas que emigran de los municipios más pobres del país o del extranjero y que llegan a la Ciudad buscando mejores oportunidades para desarrollarse</p>	
Área encargada de la operación del Programa Social	Subdirección de Albergues	Subdirección de Programas de Salud	Subdirección de Programas de Salud	La Subdirección cambio de nombre

Aspecto del Programa Social	2015	2016	2017	Justificación en caso de cambios
Bienes y/o servicios que otorgó el programa social o periodicidad de entrega y en qué cantidad.	Alimentos, dormitorio (camas, literas, colchones, colchonetas, cobijas), ropa, servicio de regaderas, atención médica, canalizaciones, actividades recreativas y culturales, apoyo escolar.	Alimentos, dormitorio (camas, literas, colchones, colchonetas, cobijas), ropa, servicio de regaderas, atención médica, canalizaciones, actividades recreativas y culturales, apoyo escolar.	Alimentos, dormitorio (camas, literas, colchones, colchonetas, cobijas), ropa, servicio de regaderas, atención médica, canalizaciones, actividades recreativas y culturales, apoyo escolar.	
Presupuesto del Programa Social	\$ 600,000.00 (Seiscientos mil pesos 00/100 M.N.), el monto unitario anual por persona es variable de acuerdo al tipo y cantidad de servicios que reciba.	\$ 600,000.00 (Seiscientos mil pesos 00/100 M.N.), el monto unitario anual por persona es variable de acuerdo al tipo y cantidad de servicios que reciba.	\$ 600,000.00 (Seiscientos mil pesos 00/100 M.N.), el monto unitario anual por persona es variable de acuerdo al tipo y cantidad de servicios que reciba.	
Cobertura Geográfica del Programa Social	Delegación Benito Juárez	Delegación Benito Juárez	Delegación Benito Juárez	

Aspecto del Programa Social	Descripción
Año de Creación	1984
Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	<b>Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano</b> <b>Área de Oportunidad 1, Objetivo 1, Meta 1, Línea de acción:</b> Avanzar en la formación continua de personas servidoras públicas para que desarrollen acciones de atención a la ciudadanía, prestación de servicios, orientación y administración bajo un enfoque de no discriminación y equidad. <b>Objetivo 4, Meta 2, Línea de Acción:</b> Diseñar mecanismos y elaborar la documentación necesaria para que las personas en situación de vulnerabilidad puedan acreditar la identidad y acceder a los programas y servicios sociales.
Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales	Programa Delegacional de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez
Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2018	A partir del 2017 el nombre del programa social cambiara a “Atención a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras”.

## II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

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

El área encargada de realizar la evaluación interna del Programa Social “Atención a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras” es la Subdirección de Programas de Salud y la función principal del área es coordinar y desarrollar acciones encaminadas a mejorar la calidad de vida de la población beneficiada ofreciéndoles servicios y apoyos que se les proporcionaran al ser beneficiarios (as) del programa.

Evaluación Interna	Puesto	Sexo	Edad	Formación Profesional	Funciones	Experiencia en My E	Exclusivo My E
2016 - 2018	Subdirector de Programas de Salud	Masculino	55	Licenciatura (cirujano dentista)	Operar, coordinar y supervisar los servicios y actividades del Centro de Asistencia Social para Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia “Albergue Benito Juárez”	3 años realizando o operando el programa y su evaluación	No; participa en la operación

## 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 de gobierno de la Ciudad de México como contribución al afianzamiento de una cultura organizacional abierta al mejoramiento continuo.



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, examinando 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](http://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/06d16c496f5e4d06bf8ce783a486bc6f.pdf), publicada el 30 de junio del 2016, número de gaceta 105 a partir de la pag 120.

La SEGUNDA ETAPA, correspondió en 2017 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/b3581dbec3f063a7a8bd3180bde3eb6e.pdf](http://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/b3581dbec3f063a7a8bd3180bde3eb6e.pdf), publicada el 30 de junio del 2017, número de gaceta 101, a partir de la pag. 75.

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

Cabe señalar que la metodología de la evaluación es cuantitativa y cualitativa. Metodología que a través de diversas estrategias analíticas permitirá construir y explicar los procesos e interacciones entre los diferentes actores involucrados que hacen posible que el programa social se lleve a cabo, y con ello, una valoración objetiva de las fortalezas y áreas de oportunidad que al respecto se tengan.

### **Cuadro de Análisis de la Ruta Crítica de la integración del Informe de la Evaluación del Programa Social**

<b>Apartado de la Evaluación</b>	<b>Periodo de Análisis 2015</b>	<b>Periodo de Análisis 2016</b>	<b>Periodo de Análisis 2017</b>
Aplicación de la Primera Encuesta de Evaluación a una muestra de la población inscrita en el Programa	Enero a Febrero 2015	Enero a Febrero 2016	Enero a Febrero 2017
Captura y codificación de la información obtenida en la Primera Encuesta de Evaluación	Marzo 2015	Marzo 2016	Marzo 2017
Revisión de documentos estadísticos	Septiembre 2015	Septiembre 2016	Diciembre 2017
Revisión de Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 y del Programa Delegacional de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez	Septiembre 2015	Septiembre 2016	Diciembre 2017
Revisión del padrón y expedientes de beneficiarios del Programa Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia e Informes de Avance Físico Mensual	Diciembre 2015	Diciembre 2016	Diciembre 2017
Aplicación de la Segunda Encuesta de Evaluación	Junio a Julio 2015	Junio a Julio 2016	Junio a Julio 2017
Captura y codificación de la información obtenida en la Segunda Encuesta de Evaluación	Agosto 2015	Agosto 2016	Agosto 2017
Análisis de la información e interpretación de datos de las encuestas aplicadas	Agosto 2015	Agosto 2016	Agosto 2017
Revisión y actualización del Marco Lógico del Programa	Enero 2016	Enero 2017	Enero 2018
Integración de la evaluación	Mayo-Junio 2016	Mayo-Junio 2017	Mayo-Junio 2018
Revisión y corrección de evaluación	Junio 2016	Junio 2017	Junio 2018

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

### **II.3.1. Información de Gabinete**

El proceso de análisis y estudio de esta tercera etapa de la evaluación fue conformado por la siguiente información de gabinete: Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), el Consejo Nacional de Población (CONAPO), Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, Programa General de Desarrollo del Distrito Federal (2013-2018), Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS), Protocolo de Atención Integral a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México.

Se analizó la base de datos de beneficiarios, Reglas de operación del programa, Evaluaciones Internas del Programa Social “Atención a Personas en Riesgo de Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras” de los años 2016, 2017, manual administrativo del programa social “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia”, informes mensuales, informes trimestrales de líneas de acciones de derechos humanos.

Adicionalmente se revisó:

- \* Reportes de atención a demanda ciudadana que, en algunos casos, incluye la opinión del vecino que solicita el apoyo
- \* Reportes de recorridos realizados.
- \* Reportes de operativos programados en conjunto con Seguridad Pública y personal del área de limpia.

### II.3.2. Información de Campo

Para el levantamiento de información para la construcción de la línea base del programa social se ejecutó un análisis de encuestas, ya que representa un instrumento rápido y eficaz para la obtención de datos y representa un instrumento fácil para la obtención de datos de acuerdo al perfil de la población del programa social.

Con el levantamiento de información se busco analizar las siguientes categorías: Difusión del programa, Apoyos entregados, Atención a beneficiarios, Satisfacción, Mejora y Cambios; Con el objetivo de conocer como a contribuido el programa a los beneficiarios y en que manera.

<b>Categoría de Análisis</b>	<b>Justificación</b>	<b>Reactivos de Instrumento Línea base</b>	<b>Reactivos de Instrumento Panel</b>	<b>Justificación de inclusión en Panel</b>
Difusión del programa	Es difícil que las personas en situación de calle tengan acceso a medios electrónicos por lo que es importante saber como acercarnos más ellos	2. ¿Cómo se entero del servicio de este Programa?	2. ¿Cómo se entero del servicio de este Programa?	Difundir de acuerdo a las posibilidades de información para beneficiarios
Apoyos entregados	Saber si han recibido los apoyos que ofrece el programa	4. ¿Qué tipo de apoyos a recibido?	4. ¿Qué tipo de apoyos a recibido?	Afirmar que los apoyos que ofrece el programa se entregan
Atención a beneficiarios	Conocer el trato que se le da a los beneficiarios	3. ¿Cómo califica la atención que se le dio al llegar?, señale una opción 9. ¿Ha recibido algún maltrato por parte de algún servidor público de Albergue? 10. Sí respondió afirmativamente mencione a detalle el caso	3. ¿Cómo califica la atención que se le dio al llegar?, señale una opción 9. ¿Ha recibido algún maltrato por parte de algún servidor público de Albergue? 10. Sí respondió afirmativamente mencione a detalle el caso	Seguir ofreciendo un servicio con trato calido y sentido humano
Satisfacción	Saber cuan satisfechos están con los servicios otorgados.	6. ¿Qué es lo que más le gusta de este programa? 7. ¿Qué es lo que no le gusta de este programa?	6. ¿Qué es lo que más le gusta de este programa? 7. ¿Qué es lo que no le gusta de este programa?	Conocer su opinión



<b>Categoría de Análisis</b>	<b>Justificación</b>	<b>Reactivos de Instrumento Línea base</b>	<b>Reactivos de Instrumento Panel</b>	<b>Justificación de inclusión en Panel</b>
Mejoras	Conocer más de sus necesidades	5. ¿Qué es lo que usted mejoraría del programa? 11. Por favor escriba algún comentario, sugerencia o queja	5. ¿Qué es lo que usted mejoraría del programa? 11. Por favor escriba algún comentario, sugerencia o queja	En caso de ser necesario y posible mejorar los servicios otorgados
Cambios	Entender como a contribuido el programa a los beneficiarios	12. ¿Cómo era su vida antes de ingresar al albergue? 13. ¿Qué ha cambiado en su vida desde que ingreso al albergue?	12. ¿Cómo era su vida antes de ingresar al albergue? 13. ¿Qué ha cambiado en su vida desde que ingreso al albergue?	Saber de que manera el programa a ayudado a los beneficiarios

Se utilizo un método de muestreo aleatorio debido a que es muy difícil localizar nuevamente a las mismas personas a las que se les realizo la encuesta esto debido a que las personas en situación de calle son nómadas.

<b>Desagregación o Estratificación</b>	<b>Número de personas de la muestra</b>	<b>Número de personas afectivas</b>
Albergue Benito Juárez	25	21
Albergue temporal de Invierno Benito Juárez	30	19
Albergue Soluciones a Tu Vida	25	15
Acciones Bajo La Lluvia	30	17

#### **Población que fue objeto del levantamiento de panel**

<b>Población</b>	<b>Número de personas</b>
Población beneficiaria que participo en el levantamiento de la Línea base	110
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A)	43
Población que participo en el levantamiento de la línea base que ya no se encontraba activa en el programa en 2017, pero se consideraba que podía ser localizada para el levantamiento de panel (B)	41
Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B)	84
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 y que participó en el levantamiento de panel(a)	39
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encontraba activa en el programa en 2017, pero que efectivamente pudo ser localizada para el levantamiento de panel (b)	33
Población que efectivamente participó en el levantamiento de Panel (a+b)	72

#### **Principales características de la población que participo en levantamiento de panel**

<b>Tipo de Población</b>	<b>Sexo</b>	<b>Ubicación geográfica</b>	<b>Tipo de apoyo</b>
Activa	Ambos sexos	Pernoctan en el albergue Benito Juárez	Albergue, servicios de alimentación, regadera, talleres, platicas, actividades recreativas y deportivas, atención medica, orientación psicológica, tramite de documentación medica y oficial, canalización a desintoxicación
No activa	Ambos sexos	Transitan dentro de la delegación Benito Juárez o rentan en diferentes zonas	Alimentación, regadera, talleres, platicas, atención medica, tramite de documentación medica y oficial, canalización a desintoxicación.

### Cronograma de aplicación del instrumento y procesamiento de información

Etapa del levantamiento	Periodos	Lugar	Personal utilizado	Tiempo empleado
Aplicación de la primera encuesta	Enero - Febrero 2017	Albergue Benito Juárez	4	4 horas al día
Procesamiento de la información	Marzo 2017	Albergue Benito Juárez	1	2 días
Aplicación de la segunda encuesta	Junio - Julio 2017	Albergue Benito Juárez	4	4 horas al día
Procesamiento de la información	Agosto 2017	Albergue Benito Juárez	1	2 días
Aplicación de la tercera encuesta	Noviembre- Diciembre	Albergue Benito Juárez	4	4 horas al día
Procesamiento de la información	Diciembre - Enero 2017	Albergue Benito Juárez	1	2 días

Siendo un programa para la reinserción social de las personas en situación de calle, su estadía en el “Centro de Asistencia Social para Personas en Situación de Calle Riesgo e Indigencia” Albergue Benito Juárez, es temporal por lo que en el momento de reinserción su ubicación en ocasiones queda fuera de nuestro alcance, además de que en ocasiones regresan a ser población en situación de calle, y la población callejera es principalmente nómada, es por esta razón que es difícil localizar nuevamente a las mismas personas

### III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL

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

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

Ley o Reglamento	Artículo	Apego del Diseño del Programa Social
Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal	5	Se menciona de manera general en el apartado de Alcances, el cumplimiento a los derechos plasmados en diversas leyes, entre ellas, la Ley de Desarrollo Social.
	8	Se menciona de manera general en los apartados de requisitos y Procedimiento de acceso, así como en los mecanismos de exigibilidad.
	36	Aunque en las Reglas de operación no se menciona, es importante señalar que los datos personales de los beneficiarios son resguardados de acuerdo a lo estipulado en la Ley de Transparencia y Acceso de la Información Pública.
	38	No se incluyó en las Reglas de Operación, sin embargo dicha información está incluida en los formato de registro de ingreso de beneficiario
	42	Se incluye en el apartado de Mecanismos de Evaluación e Indicadores, en el apartado de Evaluación.
	44	Se incluye en el apartado Mecanismos de Exigibilidad
	45	Se incluye en el apartado Mecanismos de Exigibilidad
	46	Se menciona de manera general en el apartado de Alcances, el cumplimiento a los derechos plasmados en diversas leyes, entre ellas, la Ley de Desarrollo Social.

Asimismo, el Programa se alinea con Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal (publicada el 23 de mayo del 2000) de acuerdo con lo dispuestos en el artículo 1, fracciones I-IV, VI-IX, XIV y XV, que de manera general contemplan la responsabilidad del Estado para que la ciudadanía pueda gozar de sus derechos sociales universales; promover, proteger y garantizar el cumplimiento de sus derechos sociales en particular en materia de alimentación, salud, educación, vivienda, trabajo e infraestructura social; así como disminuir la desigualdad social e integrar socialmente a los grupos de población excluidos de los ámbitos del desarrollo social, la familia o la comunidad con pleno respeto a su dignidad y derechos.

De acuerdo con los Principios de la Política de Desarrollo Social el Programa contribuye de la siguiente manera:

**Principios de la Política Social establecidos en el artículo 4 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal**

<b>Principio</b>	<b>Apego del diseño del Programa</b>
Universalidad	Este principio se cumple al ser un programa que reconoce que las personas en situación de calle tienen los mismos derechos que toda la población, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Por lo tanto, a través de los servicios y acciones el programa les acerca oportunidades para su desarrollo. Promueve, protege y garantiza el cumplimiento de los derechos sociales universales en materia de alimentación, salud, educación, vivienda y trabajo a las personas inscritas en el programa.
Igualdad	El programa promueve y busca la inclusión de este grupo de población en la comunidad así como en el sector educativo, laboral, cultural ya que tradicionalmente ha sido un grupo discriminado y excluido.
Equidad de género	El programa está diseñado para brindar la atención a las personas, independientemente de su género, brindando oportunidades y tratamiento, pero teniendo en cuenta las características particulares de cada una, es decir su perfil.
Equidad social	El programa tiene como objetivo, reducir y superar la situación que impide a las personas en situación de calle el acceso equitativo a bienes sociales. El programa busca dar un trato digno, justo y equitativo a las personas en condición de calle evitando la discriminación por género, edad, características físicas, pertenencia étnica, preferencia sexual, práctica religiosa.
Justicia distributiva	Entre las características del programa tenemos la distribución de los recursos a grupos prioritarios según necesidades sociales, en este caso, entre las personas en situación de calle.
Diversidad	El programa distingue como principio primordial, que existe una diversidad de personas dentro de la población de calle: niñas, niños, jóvenes, adultos, adultos mayores, solos, en familia o en grupo. El programa está diseñado para brindar atención de acuerdo al perfil y condición de los o las personas.
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	El programa atiende principalmente a la población en situación de calle ubicada dentro de la demarcación de la Delegación Benito Juárez, pero de acuerdo a la disponibilidad atiende a población proveniente de otras zonas.
Exigibilidad	El programa estipula las obligaciones de los servidores públicos responsables de la operación del programa.
Participación	El programa contempla la participación a través de propuestas formuladas al Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales, de los residentes en Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas, las organizaciones empresariales y todas aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de la población vulnerable en situación de calle, riesgo o indigencia, según lo dispuesto en los artículos 39, 40 y 41 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal
Transparencia	Las Reglas de Operación y padrones de beneficiarios del programa son publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.
Efectividad	El programa se ejecuta de manera austera, buscando optimizar el recurso para la atención de la población, con una actitud de vocación de servicio, respeto y reconocimiento de los derechos de la población atendida, no obstante, se requiere incrementar la infraestructura por las necesidades y la demanda de atención.

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

<b>Apartado</b>	<b>Nivel de Cumplimiento</b>			<b>Justificación</b>
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	
Introducción	3	3	3	Derivado de la revisión de los apartados mencionados en la introducción se observa que el nivel de integración de la información se cumplió en la mayoría de sus aspectos satisfactoriamente, sin embargo no se mencionó la línea base.



Apartado	Nivel de Cumplimiento			Justificación
	2015	2016	2017	
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	3	3	3	De acuerdo a los aspectos a considerar en este apartado se consideró se cumplió satisfactoriamente en la elaboración de las reglas de operación
II. Objetivos y Alcances	3	3	3	Al concluir la revisión de los aspectos a considerar, se considera se cumplió satisfactoriamente, sin embargo no se especificó en los alcances el tipo de programa social.
III. Metas Físicas	3	3	3	De acuerdo a los aspectos a considerar en este apartado se consideró se cumplió satisfactoriamente en la elaboración de las reglas de operación
IV. Programación Presupuestal	3	3	3	De acuerdo a los aspectos a considerar en este apartado se consideró se cumplió satisfactoriamente en la elaboración de las reglas de operación
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	2	3	3	De acuerdo a las observaciones realizadas en la evaluación se agregó lo necesario para cumplir con los aspectos a considerar en las reglas de operación
VI. Procedimientos de Instrumentación	2	3	3	De acuerdo a las observaciones realizadas en la evaluación se agregó lo necesario para cumplir con los aspectos a considerar en las reglas de operación
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	2	3	3	De acuerdo a las observaciones realizadas en la evaluación se agregó lo necesario para cumplir con los aspectos a considerar en las reglas de operación
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	3	3	3	De acuerdo a los aspectos a considerar en este apartado se consideró se cumplió satisfactoriamente en la elaboración de las reglas de operación
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	3	3	3	De acuerdo a los aspectos a considerar en este apartado se consideró se cumplió satisfactoriamente en la elaboración de las reglas de operación
X. Formas de Participación Social	3	3	3	De acuerdo a los aspectos a considerar en este apartado se consideró se cumplió satisfactoriamente en la elaboración de las reglas de operación
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	2	3	3	De acuerdo a las observaciones realizadas en la evaluación se agregó lo necesario para cumplir con los aspectos a considerar en las reglas de operación

Para este apartado se realizó un formato para valorar el diseño del programa social a través de sus reglas de operación con las siguientes determinaciones: (3) Satisfactorio, (2) Parcialmente satisfactorio, (1) Insatisfactorio, (0) No se integró

**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	2017
<b>Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal</b>	Alimentación	Este programa contribuye al derecho inalienable a una nutrición adecuada, para un desarrollo pleno mediante el apoyo de desayuno, comida y cena para los beneficiarios de acuerdo al subprograma en la que estén inscritos	Incorporado		
	Salud	Este programa brinda la atención a la salud, mediante acciones preventivas (talleres, pláticas y participación en campañas) o bien atención en el Albergue, canalización a Centros de Salud u hospital.	Incorporado		
	Educación	Este programa contribuye al derecho a una educación que le permita el desarrollo humano mediante la motivación e incorporación de los jóvenes o adultos al INEA, prepa abierta u otro sistema escolarizado para iniciar, reanudar o concluir estudios.	Incorporado		
	Vivienda	Este programa brinda alojamiento y dormitorio de manera gratuita, con lo que se contribuye mejorar las condiciones de vida de la población, en tanto se logra su canalización a otro espacio de manera permanente o reincorporación a la familia o inclusión a la comunidad	Incorporado		
	Empleo	Este programa les acerca a oportunidades para el empleo o capacitación para el autoempleo con la finalidad de lograr su inclusión en la comunidad y mejora de condición económica.	Incorporado		
<b>Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal</b>	Protección Social	Se contribuye al derecho a una seguridad social, mediante la coordinación con otras instituciones para facilitar la protección social de la población inscrita en el programa, como: Secretaría de Salud, Organizaciones Sociales, Iniciativa Privada	Incorporado		
	Deporte	Este programa contribuye al derecho como fin de prestarles el servicio y obtengan un mejoramiento de esparcimiento.	Incorporado		
	Promoción de la equidad	Este programa contribuye al derecho bajo la premisa de igualdad ante la sociedad, buscando la inserción a la sociedad, mediante una mejor calidad de vida.	Incorporado		
	Cohesión e integración social	Este programa contribuye al derecho buscando un mejoramiento e inclusión dentro del entorno socio-cultural.	Incorporado		

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

Programa	Alineación	Justificación	Incorporado en las ROP		
			2015	2016	2017
<b>Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018</b>	<b>Eje 1.</b> Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano <b>Área de oportunidad 1.-</b> Discriminación y Derechos Humanos. <b>Objetivo 1.-</b> Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas [...] <b>Meta 1.-</b> Eliminar las prácticas discriminatorias que generan exclusión y maltrato. <b>Línea de Acción.-</b> 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 poblaciones callejeras	Incorporado		
	<b>Eje 1.</b> Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano <b>Área de oportunidad 1.-</b> Discriminación y Derechos Humanos. <b>Objetivo 4.-</b> Facilitar el goce y disfrute de los programas y servicios del Gobierno del Distrito Federal, evitando la discriminación por el origen [...] <b>Meta 2.-</b> Elaborar documentos de identificación de las personas en situación de vulnerabilidad, que faciliten el acceso a los programas sociales [...] <b>Línea de Acción.-</b> Diseñar mecanismos y elaborar la documentación necesaria para que las personas en situación de vulnerabilidad [...]	A través del programa se realizan acciones incluyentes, y que facilitan la obtención y/o recuperación de documentos oficiales que facilitan la inclusión de los beneficiarios a programas educativos, laborales y deportivos que contribuyen a evitar la discriminación	Incorporado		

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

Aspecto	Descripción y datos estadísticos		
	2015	2016	2017
<b>Problema social identificado</b>	Alta vulnerabilidad social de la población en situación de calle que se encuentra o transita en la Delegación Benito Juárez.	Alta vulnerabilidad social de la población en situación de calle que se encuentra o transita en la Delegación Benito Juárez.	Alta vulnerabilidad social de la población en situación de calle que se encuentra o transita en la Delegación Benito Juárez.
<b>Población que padece el problema</b>	Personas vulnerables en situación de calle riesgo o indigencia y que según registros históricos del programa se calcula alrededor de 1,200 personas en la demarcación.	Personas vulnerables en situación de calle riesgo o indigencia y que según registros históricos del programa se calcula alrededor de 1,200 personas en la demarcación.	Personas vulnerables en situación de calle riesgo o indigencia y que según registros históricos del programa se calcula alrededor de 1,200 personas en la demarcación.
<b>Ubicación geográfica del problema</b>	Delegación Benito Juárez.	Delegación Benito Juárez.	Delegación Benito Juárez.

### Cuadro de Análisis de Indicadores Relacionados con el Problema Social

Fuente	Indicadores	Resultados (de ser posible de los últimos tres levantamientos)
IASIS	Personas en situación de calle	En la Ciudad de México se reportaron 9.307 mil personas en el 2014, en el 2012 se reportaron 6792 personas y en el 2010 se reportaron 1014 personas.

Las causas que originan este problema social son muy variables, pueden ser por abandono, debido al consumo de estupefacientes, violencia familiar, enfermedad, etc.

El programa ayuda a que las personas en situación de calle se reinseren a la sociedad, apoyándolos a recuperar su identidad, apoyándolos con traslados a instancias medicas y canalizaciones a instituciones de acuerdo a perfil .

### Cuadro de Análisis de las Reglas de Operación 2015

Elementos ROP 2015	Valoración			Justificación
	2015	2016	2017	
Descripción del problema social atendido por el Programa Social	3	3	3	Derivado del análisis de las Reglas de Operación del 2015, si se mencionó el problema social que se pretende atender por el Programa Social “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia”
Datos Estadísticos del problema social atendido	3	3	3	Se incluyeron datos estadísticos, en todas las Reglas de Operación.
Identificación de la población que padece la problemática	3	3	3	Se incluyó en la parte de la Población Potencial, Objetivo, y Población beneficiaria.
Ubicación geográfica del problema	3	3	3	Si se menciona la ubicación geográfica del problema social a manera general en el apartado del diagnóstico.
Descripción de las causas del problema	3	3	3	Se mencionan las causas del problema social atendido.
Descripción de los efectos del problema	3	3	3	Se mencionan en las Reglas de Operación los efectos derivados de las causas.
Línea base	3	3	3	Se menciona de manera general en los objetivos.

Para este apartado se realizó un formato para valorar el diseño del programa social a través de sus reglas de operación con las siguientes determinaciones: (3) Satisfactorio, (2) Parcialmente satisfactorio, (1) Insatisfactorio, (0) No se integró

### III.3 Análisis del Marco Lógico del Programa Social

A continuación se presenta el árbol de efectos y causas que permite visualizar el problema social que atiende el Programa Social “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia”.

Falta de la identidad (no cuentan con documentos oficiales)			
Adicción de la población		Inconformidad de vecinos	
Relaciones sexuales sin protección			
<b>Efectos</b>			
<b>Alta Vulnerabilidad Social de la Población en Situación de Calle que se encuentra o transita en la Delegación Benito Juárez</b>			
<b>Causas</b>			
Violencia familiar	Desintegración familiar	Abuso sexual	Pobreza
Migración (Búsqueda de oportunidades)		Discriminación por preferencias sexuales	Abandono familiar



### III.3.1 Árbol del Problema

Inserción laboral e ingresos económicos		Inserción escolar			Identidad	
No discriminación		Cuidado y mejoramiento de al salud físicas y mental			Rehabilitación de adicciones	
<b>Contribuir a disminuir la vulnerabilidad de la población en situación de calle, que se encuentra o transita en la Delegación Benito Juárez</b>						
Dormitorio/vivienda	Alimentación	Capacitación y/o talleres	Atención psicológica	Vivienda digna	Fortalecimiento de conocimientos y habilidades para la vida independiente	Estima fortalecida y manejo adecuado de las emociones
Canalización a bolsa de empleo delegacional				Canalización para atención médica		

### III.3.2 Árbol de Objetivos

Inserción laboral e ingresos económicos		Inserción escolar			Identidad	
No discriminación		Cuidado y mejoramiento de al salud físicas y mental			Rehabilitación de adicciones	
<b>Contribuir a disminuir la vulnerabilidad de la población en situación de calle, que se encuentra o transita en la Delegación Benito Juárez</b>						
Dormitorio/vivienda	Alimentación	Capacitación y/o talleres	Atención psicológica	Vivienda digna	Fortalecimiento de conocimientos y habilidades para la vida independiente	Estima fortalecida y manejo adecuado de las emociones
Canalización a bolsa de empleo delegacional				Canalización para atención médica		

### III.3.3 Árbol de Acciones

Vivienda digna	Dormitorio/vivienda	Disminución de la población en situación de calle dentro de la demarcación	Fortalecimiento de conocimientos y habilidades para la vida independiente	Autoestima fortalecida y manejo adecuado de las emociones
Alimentación		Canalizaciones a bolsas de empleo delegacional	Capacitación y/o talleres	Atención Psicológica
Acciones que contribuyan en su desarrollo social				

### III.3.4. Resumen Narrativo

Nombre del Programa: Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia

Nivel	Objetivo
Fin	Contribuir a la inclusión social de la población en situación de calle que se encuentra o transita en la Delegación Benito Juárez brindándole apoyos y herramientas necesarias
Propósito	La población en situación de calle mejora su salud, educación, vida laboral y desarrollo personal, a través del acercamiento de oportunidades
Componentes	C.1. Servicios Asistenciales brindados C.2. Atención medica brindada C.3. Servicios legales brindados. C.4. Canalizaciones brindadas
Actividades	A.1. Trámite de Hoja de Gratuidad, Numero de Seguro Social, Seguro Popular A.2. Acceso a servicio de regaderas A.3. Aportación de ropa y calzado A.4. Acceso a vivienda/dormitorio A.5. Canalización a servicio médico A.6. Canalización a Casas Hogar, Asilos, Centro de Desintoxicación, según sea el caso A.7. Trámite de documentos oficiales

### III.3.5. Matriz de Indicadores del Programa Social

**Matriz de Indicadores del Programa Social en las Reglas de Operación 2015**

	<b>OBJETIVOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS</b>
<b>FIN</b>	Lograr la reinserción social mediante el acercamiento a oportunidades de desarrollo, educativo, laboral y de salud	1.-Número de personas insertada positivamente en la comunidad. 2. Población reinsertada en la familia 3.- Número de personas canalizadas a centros permanentes para su cuidado.	Padrón de beneficiarios Ficha de egreso Control de canalizaciones	Con la reinserción se disminuye la población en calle
<b>PROPÓSITO</b>	La población en situación de calle dentro de la delegación mejora su condición de vida, transforma su circunstancia y hay disminución de población callejera.	1. Número de población atendida 2. Número de población que recibe atención médica 3. Número de población incorporada a algún sistema de educación. 4. Número de población insertada laboralmente 5. Número de población que recibe atención psicológica 6. Número de atención a demandas ciudadanas	* Padrón de beneficiarios * Registro de atención médica de la Dirección de Servicios Médicos y Sociales y Centros de Sistema de Salud del D.F. * Registro de inscripción de población a sistema de estudios y avances de estudios. * Listado de personas con folio de bolsa de trabajo * Control de consultas * Control de demanda ciudadana	Hay mayor número de personas laborando y estudiando y menor demanda de vecinos por quejas de personas en situación de calle.
<b>COMPONENTES</b>	1 Atención a adultos y adultos mayores en situación de calle, riesgo o indigencia mediante servicios otorgados de forma transitoria.	1. Porcentaje de personas atendidas 2. Número de servicios otorgados 3. Número de actividades deportivas, culturales y recreativas realizadas 4. Gasto ejercido por servicios de alimento	*Padrón de beneficiarios * Registro de atención médica de la Dirección de Servicios Médicos y Sociales y Centros de Sistema de Salud del D.F. * Listado de personas con folio de bolsa de trabajo * Control de consultas psicológicas * Listado de participantes en eventos y fotografías * Encuesta de satisfacción de beneficiarios del programa * Encuesta de satisfacción de vecinos que solicitan el apoyo para personas en situación de calle * Facturación por servicio de alimentación	La población recibe servicios y apoyos durante su permanencia en el programa mejora su condición de vida y sus aspiraciones crecen.
	2 Atención a jóvenes varones en proceso de reinserción social mediante servicios y acciones brindadas para la vida independiente.	1. Porcentajes de jóvenes atendidos 2. Número de servicios brindados. 3. Número de actividades realizadas Número de actividades deportivas, culturales y recreativas realizadas 4. Gasto ejercido por servicios de alimento.	* Padrón de beneficiarios * Registro de atención médica de la Dirección de Servicios Médicos y Sociales y Centros de Sistema de Salud del D.F. * Registro de inscripción escolar de población y avances de estudios. * Listado de personas con folio de bolsa de trabajo * Control de consultas psicológicas * Listado de participantes en eventos y fotografías * Ficha de egreso * Reporte de trabajo social 2. Encuesta de satisfacción de beneficiarios del programa	La población recibe servicios y apoyos durante su permanencia en el programa mejora su condición de vida y sus aspiraciones crecen.



	3. 1 Atención a niños y jóvenes en situación de calle o riesgo mediante servicios de día.	1. Porcentaje de niñ@s y jóvenes atendidos 2. Número de servicios otorgados. 3. Número de actividades deportivas, culturales y recreativas realizadas	* Padrón de beneficiarios * Registro de atención médica de la Dirección de Servicios Médicos y Sociales y Centros de Sistema de Salud del D.F. * Registro de inscripción escolar de población y avances de estudios. * Listado de personas con folio de bolsa de trabajo * Control de consultas psicológicas * Listado de participantes en eventos y fotografías * Reporte de trabajo social * Encuesta de satisfacción de beneficiarios del programa	La población recibe servicios y apoyos durante su permanencia en el programa mejora su condición de vida y sus aspiraciones crecen.

### Matriz de Indicadores del Programa Social en las Reglas de Operación 2016

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
<b>Fin</b>	Contribuir a la inclusión social de la población en situación de calle que se encuentra o transita en la Delegación Benito Juárez brindándole apoyos y herramientas necesarias	Número de personas inscritas en el programa	(Número de personas ingresadas / número de personas estimadas que transitan o habitan espacios públicos en la demarcación)*100.	Eficiencia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios	Atención médica por parte de las diferentes centros y/o instituciones
<b>Propósito</b>	La población en situación de calle mejora su salud, educación, vida laboral y desarrollo personal, a través del acercamiento de oportunidades.	Valorar la percepción de la población en relación a como mejoro su calidad de vida al ingresar al Centro, a través de encuestas.	Porcentaje de Encuestas aplicadas.	Calidad	Porcentaje	Encuestas de percepción aplicadas	Atención médica por parte de las diferentes centros y/o instituciones del sector salud
<b>Componente</b>	C.1.Servicios Asistenciales	Número de servicios asistenciales otorgados	(Número de servicios asistenciales realizados / Número de servicios asistenciales programados) x 100	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Listas de asistencia mensual Informes mensuales	

<b>Nive l de Objeto</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Fórmula de Cálculo</b>	<b>Tipo de Indica dor</b>	<b>Unida d de Medi da</b>	<b>Medios de Verificaci ón</b>	<b>Supuestos</b>
<b>Com pone ntes</b>	C.2. Atención médica	Número de atenciones médicas otorgadas	(Número de atenciones médicas realizadas/ Número de atenciones médicas programadas) x 100	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Registro de atención médica	Atención medica por parte de las diferentes centros y/o instituciones del sector salud
	C.3. Servicios legales	Número de servicios legales realizados	(Número de servicios legales realizados/ Número de servicios legales programados) x 100	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Control de trámites realizados	Atención medica por parte de las diferentes dependencias y/o instituciones
	C.4. Canalizaciones	Número de canalizaciones realizadas	(Número de canalizaciones realizadas/ número de canalizaciones programadas) x100	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Control de canalizaciones	Lugar en la institución de acuerdo al perfil del beneficiario
<b>Acti vida des</b>	A.1 Distribución de alimentación	Numero de alimentos otorgados	(Número de alimentos otorgados mensuales/ Número de usuarios atendidos mensuales) x100	Eficiencia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Informes mensuales	Los precios que maneja el supermercado
	A.2 Acceso a servicio de regaderas.	Numero de servicio de regaderas otorgadas	(Número de servicio de regaderas otorgadas mensuales/ número de usuarios atendidos mensuales) x100	Eficiencia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Informe mensuales	El abastecimiento del suministro de agua
	A.3 Acceso a vivienda/dormitorio.	Número de usuarios atendidos	(Número de usuarios atendidos/número de personas en situación de calle programadas) x100	Eficiencia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Registro de asistencia	El espacio en el inmueble así como la cantidad de muebles con los que contamos
	A.1 Atenciones médicas ( consultas médicas en el Centro de Asistencia, consultas médicas en Centros de Salud, en Hospitales e Institutos)	Número de atenciones médicas otorgadas	(Número de atenciones médicas realizadas/ Número de atenciones médicas programadas) x 100	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Control de atenciones médicas	Atención en los centros e Instituciones de Salud

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
Acti vida des	A.2 Trámite de Hoja de Gratuidad, Número de Seguro Social, Seguro Popular	Número de trámites de afiliación a servicio médico realizados	(Número de trámites realizados/ Número de trámites programados) x100	Eficacia	Porcentaje	Control de trámites	Acceso a la documentación necesarias para el tramite
	3.1 Trámite de documentos oficiales (Acta de nacimiento, CURP, credencial para votar, cartilla de servicio militar)	Número de trámites de documentos oficiales realizados	(Número de trámites de documentos oficiales realizados/ Número de trámites programados)	Eficacia	Porcentaje	Control de trámites	Acceso a los documentos y datos necesarios para el tramite
	4.1 Canalización a Casas Hogar, Asilos, Centro de Desintoxicación, según la línea de atención.	Número de canalizaciones realizadas	(Número de canalizaciones realizadas/ Número de canalizaciones programadas) x100	Eficacia	Porcentaje	Control de canalizaciones	Lugar disponible en el centro o institución

#### Matriz de Indicadores del Programa Social en las Reglas de Operación 2017

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
Fin	Contribuir a la inclusión social de la población en situación de calle que se encuentra o transita en la Delegación Benito Juárez brindándole apoyos y herramientas necesarias	Número de personas inscritas en el programa	(Número de personas ingresadas /número de personas estimadas que transitan o habitan espacios públicos en la demarcación) *100.	Eficiencia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios	Atención medica por parte de las diferentes centros y/o instituciones
Propósito	La población en situación de calle se reinserta socialmente, mejora su salud, educación, vida laboral y desarrollo personal, a través del acercamiento de oportunidades.	Valorar la percepción de la población en relación a como mejoro su calidad de vida al ingresar al Centro, a través de encuestas.	(Número de personas reinsertadas / Número de personas atendidas) * 100	Calidad	Porcentaje	Encuestas de percepción aplicadas	Atención medica por parte de las diferentes centros y/o instituciones del sector salud

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
Componente	C.1. Servicios Sociales	Número de servicios asistenciales otorgados	(Número de servicios asistenciales realizados / Número de servicios asistenciales programados) x 100	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Listas de asistencia mensual Informes mensuales	
	C.2. Atención médica	Número de atenciones médicas otorgadas	(Número de atenciones médicas realizadas/ Número de atenciones médicas programadas) x 100	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Registro de atención médica	Atención médica por parte de las diferentes centros y/o instituciones del sector salud
	C.3. Servicios legales	Número de servicios legales realizados	(Número de servicios legales realizados/ Número de servicios legales programados) x 100	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Control de trámites realizados	Atención médica por parte de las dependencias y/o instituciones
	C.4. Canalizaciones	Número de canalizaciones realizadas	(Número de canalizaciones realizadas/ número de canalizaciones programadas) x100	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Control de canalizaciones	Lugar en la institución de acuerdo al perfil del beneficiario
Actividades	A.1 Distribución de alimentación	Numero de alimentos otorgados	(Número de alimentos otorgados mensuales/ Número de usuarios atendidos mensuales) x100	Eficiencia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Informes mensuales	Los precios que maneja el supermercado
	A.2 Acceso a servicio de regaderas.	Numero de servicio de regaderas otorgadas	(Número de servicio de regaderas otorgadas mensuales/ número de regaderas programas mensualmente) x100	Eficiencia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Informe mensuales	El abastecimiento del suministro de agua

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
Actividades	A.3 Acceso a vivienda/dormitorio.	Número de usuarios atendidos	(Número de usuarios solicitantes / número de personas en situación de calle programadas) x100	Eficiencia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Registro de asistencia	El espacio en el inmueble así como la cantidad de muebles con los que contamos
	A.1 Atenciones médicas ( consultas médicas en el Centro de Asistencia, consultas médicas en Centros de Salud, en Hospitales e Institutos)	Número de atenciones médicas otorgadas	(Número de atenciones médicas realizadas/ Número de atenciones médicas programadas) x 100	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Control de atenciones médicas	Atención en los centros e Instituciones de Salud
	A.2 Trámite de Hoja de Gratuidad, Número de Seguro Social, Seguro Popular	Número de trámites de afiliación a servicio médico realizados	(Número de trámites realizados/ Número de trámites programados) x100	Eficacia	Porcentaje	Control de trámites	Acceso a la documentación necesarias para el tramite
	3.1 Trámite de documentos oficiales (Acta de nacimiento, CURP, credencial para votar, cartilla de servicio militar)	Número de trámites de documentos oficiales realizados	(Número de trámites de documentos oficiales realizados/ Número de trámites programados)	Eficacia	Porcentaje	Control de trámites	Acceso a los documentos y datos necesarios para el tramite
	4.1 Canalización a Casas Hogar, Asilos, Centro de Desintoxicación, según la línea de atención.	Número de canalizaciones realizadas	(Número de canalizaciones realizadas/ Número de canalizaciones programadas) x100	Eficacia	Porcentaje	Control de canalizaciones	Lugar disponible en el centro o institución

### III.3.6. Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Verbal)

El Diseño del Programa y sus Reglas de Operación plasman acciones para atender la problemática en torno a la población que habita los espacios públicos dentro de la demarcación, ya que el fenómeno de la vida en la calle no es un asunto sencillo, involucra una serie de factores que necesitan ser atendidos, como pobreza, violencia familiar, adicciones, escasas oportunidades para estudiar y/o trabajar, discriminación, carencia de documentos oficiales, deterioro de la salud física o mental, discapacidad, diversidad de perfiles de personas que integran el grupo de población en situación de calle (solos, en familia, en grupo, mujeres, hombres, niños, niñas, jóvenes), y falta de vivienda.

En tal sentido el programa, es consistente con lo señalado en el objetivo general, en objetivos específicos y en el procedimiento de instrumentación; articula actividades y servicios como alimentación, dormitorio, servicio de regaderas, servicio médico, trabajo social apoyo psicológico, actividades recreativas, culturales y deportivas, trámite de documentos oficiales (certeza jurídica), incorporación a centros de alfabetización, instituciones de capacitación o centros de rehabilitación en adicciones, entre otras, para lograr la mejora de sus condiciones de vida de manera casi inmediata y a mediano y largo plazo el regreso a la familia y/o su inclusión en la comunidad de manera positiva.



El Programa apoya la consecución de la meta relacionada con la disminución de población en situación de calle, que se estima en 6,792 personas que habitan y transitan por los espacios públicos de la Ciudad de México, ofreciendo apoyos y servicios, en correspondencia con el artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que señala: “Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud, el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos e pérdida de medios de subsistencia por circunstancias independientemente de su voluntad”.

Las actividades detalladas son las necesarias y suficientes para producir el principal componente especificado en su Marco Lógico; y éste se indica como necesario y suficiente para lograr el Propósito del Programa. Además el Fin, el Propósito, los Componentes y las Actividades del Programa estén claramente especificados.

Las actividades encaminadas a brindar asistencia personal atienden de manera inmediata las necesidades básicas, como son las siguientes: vivienda que permite a la(s) persona(s) contar con un techo seguro, espacio donde protegerse de frío, lluvia, sol y en general de las condiciones ambientales que puedan perjudicar su salud; alimentación que ayuda a satisfacer el hambre, mejorar condiciones nutricionales, mejorar salud cuando el alimento ayuda a equilibrar padecimientos; servicio de aseo personal (regaderas con agua caliente) lo que ayuda a tener hábitos de higiene adecuados y evitar enfermedades; asimismo se da abrigo con aportaciones de ropa y calzado para cubrir estas necesidades (de acuerdo a la existencia). Las actividades orientadas para mejorar su calidad de vida son: atención médica de primer, segundo y tercer nivel; con el propósito de garantizar su acceso a servicios de salud se tramita hojas de gratuidad, seguro popular, preafiliación al IMSS, principalmente. Si es necesario se tramita otros documentos para poder contar con identidad jurídica (acta de nacimiento, CURP, Credencial de Elector, Cartilla) con lo que acceden a ser reconocidos por un nombre, nacionalidad, sexo, lugar de origen y como derecho fundamental de todos los mexicanos. Y como una actividad fundamental para proteger y mejorar las condiciones de las personas que por discapacidad, edad, enfermedad, adición es difícil su inclusión en la comunidad, se realizan canalizaciones a casa hogar para adultos mayores, centros de Asistencia Social especializados de acuerdo al perfil de la persona y a centros de desintoxicación o rehabilitación para tratamiento. Con base en la línea de atención en que se ubique la persona, se canalizan a escuelas, capacitación, bolsas de trabajo y/o empresas. Adicionalmente se trata de acercar actividades de esparcimiento, cultura y deportes a todas y todos los beneficiarios del Programa.

Estas actividades nos llevan a los componentes: Canalizaciones, Servicios Legales, Atención Médica y Servicios Asistenciales, que ayudan a que la población en condición de calle mejore su salud, educación, vida laboral y desarrollo personal con el fin de contribuir a la inclusión social de la población en situación de calle que se encuentra o transita en la Delegación Benito Juárez.

No obstante lo anterior, falta un indicador que permitan medir el cambio de las condiciones de vida de esta población, y complementar los indicadores cuantitativos con indicadores cualitativos.

**Cuadro de análisis de Valoración de la Matriz de las Reglas de Operación contra la Matriz Propuesta en esta Evaluación**

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	3	3	3	3	Ninguna
Se incluyen las actividades necesarias y suficientes para la consecución de cada componente	0	3	3	3	Ninguna
Los componentes son los necesarios y suficientes para lograr el propósito del programa	3	3	3	3	Ninguna
El propósito es único y representa un cambio específico en las condiciones de vida de la población objetivo	3	3	3	3	Ninguna

Aspecto	Valoración				Propuesta de Modificación
	MI 2015	MI 2016	MI 2017	Matriz de Indicadores Propuesta	
En el propósito la población objetivo está definida con claridad y acotada geográficamente o socialmente	3	3	3	3	Ninguna
El propósito es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes	3	3	3	3	Ninguna
El objetivo de fin tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	2	3	3	3	Ninguna
El objetivo de propósito tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	2	3	3	3	Ninguna
Si se mantiene el supuesto, se considera que el cumplimiento del propósito implica el logro del fin	2	3	3	3	Ninguna
Los componentes tienen asociados al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	2	3	3	3	Ninguna
Si se mantienen los supuestos, se considera que la entrega de los componentes implica el logro del propósito	2	3	3	2	Ninguna
Las actividades tienen asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	2	3	3	3	Ninguna
Si se mantienen los supuestos, se considera que la realización de las actividades implica la generación de los componentes	3	3	3	3	Ninguna

Para este apartado se realizó un formato para valorar el diseño del programa social a través de sus reglas de operación con las siguientes determinaciones: (3) Satisfactorio, (2) Parcialmente satisfactorio, (1) No satisfactorio, (0) No se incluyó.

### 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.	3	3	3	3	No Aplica
Los indicadores a nivel de propósito permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del propósito.	3	3	3	3	No Aplica

Aspecto	Valoración				Propuesta de Modificación
	MI 2015	MI 2016	MI 2017	Matriz de Indicadores Propuesta	
Los indicadores a nivel de componentes permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada uno de los componentes.	2	3	3	3	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.	3	3	3	3	No Aplica

Para este apartado se realizó un formato para valorar el diseño del programa social a través de sus reglas de operación con las siguientes determinaciones: (3) Satisfactorio, (2) Parcialmente satisfactorio, (1) No satisfactorio, (0) No se incluyó.

**Valoración por cada indicador sobre la Matriz de indicadores presentada en las Reglas de Operación 2015 como de la Matriz de Indicadores Propuesta en la presente evaluación. (En la casilla correspondiente deberán ser valoradas con SI o NO):**

- 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).

Indicadores Matriz 2015	Valoración del diseño					
	A	B	C	D	E	F
Número de personas inscritas en el programa	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Valorar la percepción de la población en relación a como mejoro su calidad de vida al ingresar al Centro, a través de encuestas.	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Número de servicios asistenciales otorgados	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Número de atenciones médicas otorgadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Número de servicios legales realizados	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Número de canalizaciones realizadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Numero de alimentos otorgados	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Numero de servicio de regaderas otorgadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Número de usuarios atendidos	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Número de atenciones médicas otorgadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Número de trámites de afiliación a servicio médico realizados	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Número de trámites de documentos oficiales realizados	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Número de canalizaciones realizadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Indicadores Matriz 2016	Valoración del diseño					
	A	B	C	D	E	F
Número de personas inscritas en el programa	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Valorar la percepción de la población en relación a como mejoro su calidad de vida al ingresar al Centro, a través de encuestas.	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Número de servicios asistenciales otorgados	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Número de atenciones médicas otorgadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Número de servicios legales realizados	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Número de canalizaciones realizadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Numero de alimentos otorgados	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Numero de servicio de regaderas otorgadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Número de usuarios atendidos	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Número de atenciones médicas otorgadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Número de trámites de afiliación a servicio médico realizados	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Número de trámites de documentos oficiales realizados	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Número de canalizaciones realizadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Indicadores Matriz 2017	Valoración del diseño						Propuesta de Modificación
	A	B	C	D	E	F	
Valorar la percepción de la población en relación a como mejoro su calidad de vida al ingresar al Centro, a través de encuestas.	Si	Si	No	Si	Si	Si	Mejorar formula para tener un control trimestral
Número de personas inscritas en el programa	Si	Si	No	Si	Si	Si	Mejorar formula para tener un control trimestral
Número de servicios asistenciales otorgados	Si	Si	No	Si	Si	Si	Mejorar formula para tener un control trimestral
Número de atenciones médicas otorgadas	Si	Si	No	Si	Si	Si	Mejorar formula para tener un control trimestral
Número de servicios legales realizados	Si	Si	No	Si	Si	Si	Mejorar formula para tener un control trimestral
Número de canalizaciones realizadas	Si	Si	No	Si	Si	Si	Mejorar formula para tener un control trimestral
Número de alimentos otorgados	Si	Si	No	Si	Si	Si	Mejorar formula para tener un control trimestral
Numero de servicio de regaderas otorgadas	Si	Si	No	Si	Si	Si	Mejorar formula para tener un control trimestral
Número de usuarios que pernoctan en el centro	Si	Si	No	Si	Si	Si	Mejorar formula para tener un control trimestral
Número de atenciones médicas otorgadas	Si	Si	No	Si	Si	Si	Mejorar formula para tener un control trimestral
Número de trámites de afiliación a servicio médico realizados	Si	Si	No	Si	Si	Si	Mejorar formula para tener un control trimestral
Número de trámites de documentos oficiales realizados	Si	Si	No	Si	Si	Si	Mejorar formula para tener un control trimestral
Número de canalizaciones realizadas	Si	Si	No	Si	Si	Si	Mejorar formula para tener un control trimestral

Indicadores Matriz Propuesta	Valoración del diseño						Propuesta de Modificación
	A	B	C	D	E	F	
Valorar la percepción de la población en relación a como mejoro su calidad de vida al ingresar al Centro, a través de encuestas.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No aplica
Número de personas inscritas en el programa	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No aplica
Número de servicios asistenciales otorgados	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No aplica
Número de atenciones médicas otorgadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No aplica
Número de servicios legales realizados	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No aplica
Número de canalizaciones realizadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No aplica
Número de alimentos otorgados	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No aplica
Numero de servicio de regaderas otorgadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No aplica
Número de usuarios que pernoctan en el centro	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No aplica
Número de atenciones médicas otorgadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No aplica
Número de trámites de afiliación a servicio médico realizados	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No aplica
Número de trámites de documentos oficiales realizados	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No aplica
Número de canalizaciones realizadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No aplica

### III.3.8. Análisis de Involucrados

Todos los agentes que participan de alguna manera en el diseño, aprobación, implementación, operación y evaluación del Programa.

Las instancias a cargo del programa a nivel delegacional de acuerdo con el organigrama son:

Dirección General de Desarrollo Social.-Establece los objetivos, normas y principios del Programa en el marco del Programa Delegacional de Desarrollo Social 2012-2015.

Dirección de Servicios Médicos y Comunitarios.- Coordina, dirige y autoriza acciones, servicios y apoyos que se brindan a la población vulnerable en situación de calle, riesgo o indigencia.

Subdirección de Programas de Salud.-Vigilar que se cumplan las políticas de trabajo y reglamentos en los diferentes albergues que opera la Delegación.; elaborar e impulsar políticas, programas y acciones específicas para la ampliación de servicios y la atención e integración social y familiar de los sujetos de asistencia y grupos vulnerables; orientar la canalización de recursos y esfuerzos para personas indigentes.

Subdirección de Programas de Salud (Centro de Asistencia Social para Personas en Situación de Calle Riesgo e Indigencia "Albergue Benito Juárez").- Brindar atención psicológica, médica y legal a los niños y jóvenes que viven en situación de calle; contribuye a que los niños y jóvenes con problemas de adicción se recuperen y alejen de las adicciones; propicia que los niños y/o jóvenes en situación de calle aprendan y practiquen oficios que les permita encontrar empleo y tener un ingreso permanente; favorecer el ingreso de niños y jóvenes en situación de calle a hogares o albergues donde encuentren un ambiente de apoyo y crecimiento; promover actividades culturales, recreativas y deportivas entre los jóvenes en situación de calle.

Comité Técnico de Programas Sociales.-En función de la información presentada revisa, orienta y evalúa los avances respecto a las metas programadas dentro del programa.

Adicionalmente se cuenta con una adecuada relación con las siguientes áreas: Dirección de Administración, Dirección del Deporte, Dirección de Prevención del Delito, Dirección de Servicios Médicos y Sociales y Dirección de Servicios Urbanos, principalmente, que de manera indirecta apoyan el desarrollo del programa.

También actúan e intervienen en el Programa las personas que reciben el apoyo (beneficiarios) y los vecinos que habitan por las zonas de confluencia mujeres y hombres en situación de calle. A continuación se muestra el análisis de los involucrados a través del siguiente cuadro:

<b>Agente Participante</b>	<b>Descripción</b>	<b>Intereses</b>	<b>Como es percibido el problema</b>	<b>Poder de influencia y mandato</b>	<b>Obstáculos a vencer</b>
Beneficiarios	Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia dentro de la demarcación.	Recibir los servicios de Asistencia Social	Falta de acercamiento de oportunidades.	Muy bajo	Aceptación de la población a incorporarse a al programa.
Vecinos	Vecinos de la demarcación que solicitan retiro de la población de Situación de Calle	Retirar a la población que pernocta cerca de su vivienda	Insalubridad e inseguridad que se pueda generar cerca del punto donde pernoctan	Bajo	Sensibilización y orientación a los vecinos acerca de las acciones que realiza el programa
Áreas delegacionales	Dirección General de Administración	Entregar el presupuesto para el apoyo asistencial a los beneficiarios		Alto, es el responsable de entregar el presupuesto	
	Dirección General de Desarrollo Social	Supervisar y coordinar el correcto funcionamiento del Programa	Brindar apoyo a la población por medio del acercamiento de servicios	Alto	Coordinar enlaces entre las diferentes áreas delegacionales para brindar una atención integral como actividades deportivas y culturales.
	Dirección de Servicios Médicos y Comunitarios	Coordina, dirige y autoriza acciones, servicios y apoyos que se brindan a la población vulnerable en situación de calle, riesgo o indigencia	Dar seguimiento a los casos y supervisar el manejo del Programa	Alto	Agilizar los tiempos para la recepción de usuarios para su atención médica.
		Colaborar con el área para brindar atención médica a los usuarios.			
Subdirección de Programas de Salud	Revisa requisitos, entrevista e integra la documentación.	Brindar el apoyo a los beneficiarios y atender las solicitudes de ingresos y solicitudes vecinales.	Alto		
	Asigna beneficiarios				
	Direcciona solicitantes a los subprogramas o líneas de atención.				



<b>Agente Participante</b>	<b>Descripción</b>	<b>Intereses</b>	<b>Como es percibido el problema</b>	<b>Poder de influencia y mandato</b>	<b>Obstáculos a vencer</b>
Áreas delegacionales	Subdirección de Programas de Salud (Centro de Asistencia Social para Personas en Situación de Calle, Riesgo e Indigencia, "Albergue Benito Juárez")	Recibe documentación, entrevista e integra el expediente	Dar seguimiento a los usuarios y brindar de forma ágil y eficiente los servicios que ofrece el Centro de Asistencia Social.	Muy Alto	No cuenta con los recursos humanos necesarios para ofrecer los servicios a los solicitantes en tiempo y forma
		Elabora base de datos.			
		Otorga los servicios de asistencia social a los solicitantes			
	Dirección de Servicios Médicos	Colaborar con el área para brindar atención médica a los usuarios.	Coordinar actividades en conjunto en beneficio de los beneficiarios.	Bajo	Agilizar los tiempos para la recepción de usuarios para su atención médica.
	Dirección del Deporte	Colaborar con el área para ofrecer a los beneficiarios actividades deportivas dentro de los deportivos delegacionales.	Coordinar actividades en conjunto en beneficio de los beneficiarios.	Bajo	Agilizar los trámites e incorporar a los usuarios a alguna actividad deportiva.
Instituto de Asistencia Social e Integración Social	IASIS, a través de Atención Social Emergente y sus Centro de Asistencia Social e Integración Social (C.A.I.S.)	Coordinar la instalación del Albergue Temporal de Invierno	Colaborar en beneficio de la población en situación de calle.	Medio	La dificultad para lograr canalizaciones de los usuarios debido a la falta de cupo de los C.A.I.S.
		Colaborar con el IASIS para la canalización de usuarios a los (C.A.I.S.)			

#### **III.4.Complementariedad o Coincidencia con otros Programas Sociales**

En este apartado se analizó, mediante un cuadro, los programas sociales, al nivel federal y local, operados en el Distrito Federal, con los que el programa social evaluado presenta complementariedades o coincidencias.



<b>Programa Social</b>	<b>Quién lo opera</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Población objetivo</b>	<b>Bienes y/o servicios que otorga</b>	<b>Complementariedad o coincidencia</b>	<b>Justificación</b>
Programa Hijos e Hijas de la Ciudad	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF-DF	Apoyar a la integración social de las niñas y niños, mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos menores de edad que habitan en el Distrito Federal en situación de calle o en riesgo, a través de la canalización y recanalización a Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones Civiles, la prestación de servicios de jornadas con enfoque de derechos y acompañamientos para gestiones de seguridad social y derecho de identidad en Instituciones según necesidades de dicha población.	Las niñas y niños, madres con hijas o hijos menores de edad, y mujeres embarazadas que habitan en el Distrito Federal en situación de calle o en riesgo.	Canalización y recanalización a Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones Civiles, la prestación de servicios de jornadas con enfoque de derechos y acompañamientos para gestiones de seguridad social y derecho de identidad en Instituciones según necesidades de dicha población.	Complementario	Atienden a Población en situación de calle, sin embargo su población objetivo son los menores de edad y se ha trabajado en colaboración con el Programa en casos específicos de niños en situación de calle.
Atención Social Emergente	Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social	Atender a las Poblaciones Callejeras y en su caso a las Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad de la Ciudad de México afectadas por contingencias climáticas, a través del monitoreo constante, promoción de servicios asistenciales (baño, ropa, alimento, servicio médico, albergue de pernocta) y de generación de procesos de reinserción al núcleo familiar o canalización a instituciones públicas y privadas con la finalidad de alcanzar la restitución progresiva de sus derechos.	Población en Situación de Calle y Población en Situación de Vulnerabilidad.	Servicios asistenciales (baño, ropa, alimento, servicio médico, albergue de pernocta) y la generación de procesos de reinserción al núcleo familiar o canalización a instituciones públicas y privadas con la finalidad de alcanzar la restitución progresiva de sus derechos.	Coincide	Atienden a Población en situación de calle, manejan objetivos similares y se realizan acciones en conjunto para canalizar a población y para la instalación del Albergue Temporal de Invierno.

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

<b>Programa Social</b>	<b>Acción Social</b>
Promueve el cumplimiento de los derechos Económicos, Sociales y Culturales	No aplica
Contamos con diferentes líneas de atención según el perfil de los usuarios	No aplica

<b>Programa Social</b>	<b>Acción Social</b>
El Programa busca combatir, atenuar y en lo posible resolver la Vulnerabilidad de las personas en situación de Calle, Riesgo o Indigencia	No aplica
En el diseño las Reglas de Operación del Programa quedan estipulados nuestros lineamientos así como la identificación de una población objetivo	No aplica
En el Programa delegacional de Desarrollo Social si se establecen metas mensuales y trimestrales de las principales acciones encaminadas a cumplir con el objetivo general, como son atención en el Centro de Asistencia para Población en Situación de Calle, Riesgo e Indigencia	No aplica

En base a las actividades implementadas en el Programa Social en cuestión, a los beneficiarios del mismo, se pretende no solo cubrir sus necesidades básicas (alimentación, vivienda, etc.), si no proporcionar una visión de mejorar su trabajo, de tener un desarrollo laboral, desarrollando un vínculo social en pro de su reinserción, dotando de una alimentación, sana y equilibrada, de un lugar limpio, sana convivencia, brindarles apoyo para proporcionar una identidad social y legal, reinserción escolar y promover un trabajo digno y formal. Los beneficiarios a lo largo de su estancia se les provee de actividades lúdicas, recreativas y culturales.

#### **IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL**

Se realizó el análisis de la consistencia del programa con los distintos ordenamientos, examinando sus objetivos generales y/o específicos, a corto mediano y largo plazo, sus componentes y actividades, así como la intervención de todas aquellas áreas involucradas en el desarrollo del programa, y la complementariedad con otros programas sociales. Para ello, se presentan los siguientes cuadros.

##### **IV.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016 y 2017**

<b>Puesto</b>	<b>Formación requerida</b>	<b>Experiencia requerida</b>	<b>Funciones</b>	<b>Sexo</b>	<b>Edad</b>	<b>Formación de la persona ocupante</b>	<b>Experiencia de la persona ocupante</b>	<b>Observaciones</b>
Subdirector de Programas de Salud	Lic. en ciencias sociales	1 año	Operar Coordinar y Supervisar los servicios y actividades del Centro de Asistencia a Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia, "Albergue Benito Juárez"	M	55	Lic en (cirujano dentista)	5 años	
Trabajador social	Lic. en trabajo social / Lic. en Sociología	1 año	Canalizaciones Entrevistas Apoyo a trámites oficiales Acompañamiento a instancias e instituciones medicas Seguimiento de casos clínicos	F	26	Lic. en trabajo social	7 años	Cambio administrativo
				F	46	Secundaria	2 años	
				F	52	Secundaria	1 año y medio	Cambio a Cocina
				M	70	Lic. en Antropología Social	2 años	
				F	52	Lic. en Sociología	25 años	

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
Psicólogo	Lic. en psicología	1 año	Terapias individuales Terapias grupales Seguimiento de caso Estudio de caso	F	58	Lic. en psicología	27 años	
				F	57	Lic. en psicología	27 años	
				M	58	Lic. en psicología	30 años	
Chofer	Preparatoria	1 año	Conducir vehículo	M	36	Lic en Mercadotecnia	10 años	
				M	53	Preparatoria	8 años	Alta 2017
				M	54	Secundaria	27 años	Baja 2016
Administrativo	Preparatoria	1 año	Elaborar informes Redacción de documentos Manejo de Office	M	27	Preparatoria	2 años	
				M	46	Secundaria	5 años	Baja 2016
				F	54	Lic. en Sociología	10 años	
				F	50	Secundaria	10 años	
Captor	Lic. en Trabajo Social / Lic. en Sociología	1 año	Atención a demandas ciudadanas Recorridos para la captación de personas Sensibilización de personas en situación de calle	M	46	Preparatoria	1 año	
				M	47	Secundaria	20 años	
				M	32	Preparatoria	2 años	
				M	54	Secundaria	20 años	
				M	33	Preparatoria	2 años	
				M	79	s/estudios	29 años	
				M	69	Preparatoria	29 años	
M	54	Preparatoria	s/exp..	Alta 2017				
Secretaria	Técnico en Secretariado	1 año	Manejo de Office Archivar Redacción de documentos Tramites	F	35	Secundaria	14 años	
				F	30	Carreta Técnica	2 años	
Bióloga	Lic. en Biología	1 año	Invernadero Actividades recreativas con los usuarios Hidroponía	F	31	Lic. en Biología	6 años	
Cocinero	Lic. en ciencias de la alimentación/ Chef	1 año	Preparación de alimentos para los beneficiarios Adquisición de despensa para la preparación de alimentos	F	53	Secundaria	12 años	Baja 2016

### III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social con su Diseño

Apartado	ROP 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción	Sí	Se dan a conocer los antecedentes del Programa Social así como los objetivos y la población a la que va dirigido el Programa Social.	3	Derivado de la revisión de los apartados mencionados en la introducción se observa que el nivel de integración de la información se cumplió en la mayoría de sus aspectos satisfactoriamente, sin embargo no se mencionó la línea base.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Sí	La Subdirección de Programas de Salud está a cargo del Programa en todo momento	3	Se cumplió satisfactoriamente en todos los aspectos
II. Objetivos y Alcances	Sí	Dando atención a personas de acuerdo al perfil publicado en las ROP garantizando mediante la prestación de diversos servicios, los derechos que tiene todo mexicano	3	Al concluir la revisión de los aspectos a considerar, se considera se cumplió satisfactoriamente, sin embargo no se especificó en los alcances el tipo de programa social.
III. Metas Físicas	Sí	Se atendió a 1001 beneficiarios únicos	3	Se cumplió satisfactoriamente en la integración de la información.
IV. Programación Presupuestal	Sí	Se le brindo a los usuarios los servicios de: alimentos, dormitorio, ropa, limpieza, artículos de higiene personal, atención médica y medicamentos, además de instalaciones óptimas para su estancia	3	Se cumplió satisfactoriamente en la integración de la información.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Sí	Se realiza una entrevista por una trabajadora social y en psicología para determinar si candidato para el programa	2	No se cumplió satisfactoriamente con la información al no incluir algunos criterios.
VI. Procedimientos de Instrumentación	Sí	Se realizan recorridos de acuerdo a las demandas realizadas por los vecinos de la delegación así mismo se realizan entrevistas con una leyenda de protección de datos	2	No se cumplió satisfactoriamente con la información al no incluir algunos criterios.
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	Sí	Las inconformidades o quejas las exponen a las trabajadoras sociales y psicólogas del centro donde son resueltas.	2	No se cumplió satisfactoriamente con la información al no mencionar otras instancias a las que las personas beneficiadas del programa social podrán presentar quejas.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	Sí	Los lineamientos y requisitos están publicados dentro de las instalaciones del centro, así mismo se notifica a cada beneficiario	3	Se cumplió satisfactoriamente en la integración de la información.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Sí	Se realizaron encuestas de satisfacción	3	Se cumplió satisfactoriamente en la integración de la información.
X. Formas de Participación Social	Sí	Otorgan apoyos, servicios médicos, trabajo, canalizaciones a otras instituciones	3	Se cumplió satisfactoriamente en la integración de la información.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Sí	Colaboran canalizando usuarios, dan asesoría legal, brindan rehabilitación medica	2	No se incluyó las acciones en las que se complementa con otros programas sociales.



<b>Apartado</b>	<b>ROP 2017</b>	<b>Cómo se realizó en la práctica</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>	<b>Justificación</b>
Introducción	Sí	Se dan a conocer los antecedentes del Programa Social así como los objetivos y la población a la que va dirigido el Programa Social.	3	Derivado de la revisión de los apartados mencionados en la introducción se observa que el nivel de integración de la información se cumplió en la mayoría de sus aspectos satisfactoriamente, sin embargo no se mencionó la línea base.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Sí	La Subdirección de Programas de Salud está a cargo del Programa en todo momento	3	Se cumplió satisfactoriamente en todos los aspectos
II. Objetivos y Alcances	Sí	Dando atención a personas de acuerdo al perfil publicado en las ROP garantizando mediante la prestación de diversos servicios, los derechos que tiene todo mexicano	3	Al concluir la revisión de los aspectos a considerar, se considera se cumplió satisfactoriamente, sin embargo no se especificó en los alcances el tipo de programa social.
III. Metas Físicas	Sí	Se atendió a 1001 beneficiarios únicos	3	Se cumplió satisfactoriamente en la integración de la información.
IV. Programación Presupuestal	Sí	Se le brindo a los usuarios los servicios de: alimentos, dormitorio, ropa, limpieza, artículos de higiene personal, atención médica y medicamentos, además de instalaciones óptimas para su estancia	3	Se cumplió satisfactoriamente en la integración de la información.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Sí	Se realiza una entrevista por una trabajadora social y en psicología para determinar si es candidato para el programa	3	Se cumplió satisfactoriamente ya que se mencionan los requisitos de acuerdo a la población atendida
VI. Procedimientos de Instrumentación	Sí	Se realizan recorridos de acuerdo a las demandas realizadas por los vecinos de la delegación así mismo se realizan entrevistas con una leyenda de protección de datos	3	Se cumplió satisfactoriamente con la información ya que se menciona a los participantes para la operación de las líneas de atención
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	Sí	Las inconformidades o quejas las exponen a las trabajadoras sociales y psicólogas del centro donde son resueltas.	2	No se cumplió satisfactoriamente con la información al no mencionar otras instancias a las que las personas beneficiadas del programa social podrán presentar quejas.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	Sí	Los lineamientos y requisitos están publicados dentro de las instalaciones del centro, así mismo se notifica a cada beneficiario	3	Se cumplió satisfactoriamente en la integración de la información.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Sí	Se realizaron encuestas de satisfacción	3	Se cumplió satisfactoriamente en la integración de la información.
X. Formas de Participación Social	Sí	Otorgan apoyos, servicios médicos, trabajo, canalizaciones a otras instituciones	3	Se cumplió satisfactoriamente en la integración de la información.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Sí	Colaboran canalizando usuarios, dan asesoría legal, brindan rehabilitación medica	2	No se incluyó las acciones en las que se complementa con otros programas sociales.

Para este apartado se realizó un formato para valorar el diseño del programa social a través de sus reglas de operación con las siguientes determinaciones: (3) Satisfactorio, (2) Parcialmente satisfactorio, (1) No satisfactorio, (0) No se incluyó.

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

**Nombre del Procedimiento:** Atención a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras.

**Objetivo General:**

Brindar protección y apoyo a la población en situación de calle o riesgo, a través de servicios temporales del “Albergue Soluciones Benito Juárez”, con la finalidad de contribuir en su reinserción social.

**Descripción Narrativa:**

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Subdirección de Programas de Salud	1	Recibe reporte vecinal, Delegacional, por demanda ciudadana, redes sociales, por recorrido o directamente el usuario acude a el Centro de Asistencia Social para Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia “Albergue Soluciones Benito Juárez”.	1 día
	2	Identifica lugar de recorrido elabora formato.	20 min.
Subdirección de Programas de Salud (Personal Operativo)	3	Realiza recorrido, localiza a persona en situación de calle, riesgo y valora si es candidato para traslado.	30 min.
	4	Contacta en caso de urgencia médica, enfermedad, accidente o a solicitud de la persona a beneficiar, a la instancia de salud competente para su atención y seguimiento. ¿Acepta ayuda?	1 hora
		<b>No</b>	
Subdirección de Programas de Salud (Personal Operativo)	5	Se intenta en otra ocasión, a través de recorrido, da respuesta al solicitante de acuerdo a la entrada de la petición.	4 días
		<b>Fin del Procedimiento</b>	
		<b>Si</b>	
	6	Canaliza a persona en situación de calle o riesgo para ingreso al programa.	1 hora
Subdirección de Programas de Salud (Personal Operativo)	7	Ingresa al programa, el usuario al momento sus padres o tutor lee y firma de conformidad que está de acuerdo con los lineamientos del programa, se llena el formato de identificación y se abre expediente personal.	30 min.
Subdirección de Programas de Salud	8	Registra; en caso de requerirse da implementos de higiene, proporciona calzado y vestido (de acuerdo a disponibilidad, depende de donación), realiza valoración, designa dormitorio.	1 hora
	9	Elabora estudio del caso.	1 día
	10	Considera tipo de ayuda e indica prioridad manifestando la que requiere en el momento.	
	11	Otorga atención directa o indirecta (canalización) de acuerdo a la necesidad detectada.	1 día
Persona en situación de calle	12	Recibe ayuda específica.	1 día

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Subdirección de Programas de Salud	13	Realiza seguimiento verificando atención proporcionada	1 día
	14	Invita a establecer un plan de vida, que significa un compromiso de desarraigo de la calle.	1 hora
Subdirección de Programas de Salud	15	Realizan trámites para la obtención de documentos oficiales e ingresan al beneficiario a un proceso de terapia formal participando en pláticas, talleres y cursos sobre temas que le aportan las herramientas para su inserción social.	5 días
	16	Otorga seguimiento en los casos de planes que contemplen ingreso a Centro de Rehabilitación, Casa Hogar o reintegración familiar.	30 días
	17	Elabora reporte mensual de trabajos realizados y logros alcanzados y envía a la Dirección de Servicios Médicos y Comunitarios.	1 día
Subdirección de Programas de Salud	18	Recibe, acusa de recibido y archiva.	1 hora
		<b>Fin de Procedimiento</b>	

Aspectos a considerar:

Los servicios los otorga la Subdirección de Programas de Salud en coordinación con la Dirección de Servicios Médicos y Comunitarios

La atención a la población en calle se dará en el Centro de Asistencia a Población en Situación de Calle o Riesgo “Albergue Soluciones Benito Juárez”, ubicado en cerrada de Miguel Ángel sin número esquina Giotto, colonia Mixcoac.

Servicios temporales de dormitorio, alimentación, aseo personal, asistencia de trabajo social y psicología, acercándoles oportunidades de desarrollo educativo, cultural y de bienestar con el fin de mejorar sus condiciones de vida propiciando su desarraigo de la calle que a su vez les permita su reingreso al seno familiar, social y productivo, o bien ser canalizados a instituciones acordes a su condición física o mental y de acuerdo con las Reglas de Operación del Programa Social “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia” del ejercicio fiscal vigente.

El servicio será de acuerdo a los espacios disponibles en el Centro de Asistencia a Población en Situación de Calle o Riesgo “Albergue Soluciones Benito Juárez”. y dando prioridad a quienes se encuentren en situación de calle ubicados en la Delegación Benito Juárez, en caso de no haber disponibilidad de espacio, se les ofrecerá la canalización inmediata a algún otro Centro acorde a su condición física y/o mental, o en su caso su reinserción al núcleo familiar.

La atención podrá ser solicitada de manera personal, por escrito, vía telefónica, por redes sociales u ofrecida a toda persona detectada durante los recorridos por las colonias de la demarcación para captación que realiza el personal del Centro.

El personal solamente podrá canalizar a las personas en situación de calle o en riesgo, cuando éstas lo acepten de manera voluntaria, en cumplimiento a los derechos humanos de este grupo de población.

Serán consideradas como beneficiarios, las personas que acepten los servicios, apoyos y disposiciones en los Lineamientos Internos que rigen el funcionamiento de cada línea de atención del Programa Social “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia”.

Los servicios y apoyos que presta el Centro de Asistencia a Población en Situación de Calle o Riesgo “Albergue Soluciones Benito Juárez” son de carácter temporal y gratuito, al ser considerado como un Centro de Transición.



La Dirección de Servicios Médicos y Comunitarios será la encargada de suministrar, apoyar y vigilar que la Subdirección de Programas de Salud, tenga los recursos necesarios para cumplir con sus objetivos, de acuerdo al presupuesto asignado.

El tiempo de estancia de cada persona en el Centro dependerá de la línea de atención en la que se ubique y conforme a los lineamientos Internos.

Marco Jurídico: Reglas de Operación de los Programas Sociales a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez, Sistema de Datos Personales del Sistema de Datos Personales de los Programas Sociales, Sistema de Datos Personales de Población en Situación de Calle, el cual tiene su fundamento en la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal G.O.D.F. del 3 de octubre de 2008

**Cuadro de Equivalencia del Proceso con el 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	Identifica lugar de recorrido elabora formato.	2	No	No	20 min.	1	No	No	No	Campo	Sí
	Realiza recorrido, localiza a persona en situación de calle, riesgo y valora si es candidato para traslado.	3	No	No	30 min.	3	No	No	No	Campo	Sí
	Se intenta en otra ocasión, a través de recorrido, da respuesta al solicitante de acuerdo a la entrada de la petición.	5	No	Sí	4 d	3	No	No	No	No	No
	Considera tipo de ayuda e indica prioridad manifestando la que requiere en el momento.	10	No	No	No	3	No	No	No	Campo	Sí
Difusión	Elabora reporte mensual de trabajos realizados y logros alcanzados y envía a la Dirección de Servicios Médicos y Comunitarios.	17	No	No	1 d	3	No	Si	No	Estadística	Sí
	Recibe, acusa de recibido y archiva.	18	No	No	1 h	1	No	Si	No	Campo	Sí
Solicitud	Recibe reporte vecinal, Delegacional, por demanda ciudadana, redes sociales, por recorrido o directamente el usuario acude a el Centro de Asistencia Social para Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia “Albergue Soluciones Benito Juárez”.	1	Sí	No	1 h	3	No	Si	No	Campo	Sí
Incorporación	Canaliza a persona en situación de calle o riesgo para ingreso al programa.	6	No	No	1 h	1	No	No	No	Campo	Sí
	Ingresa al programa, el usuario al momento sus padres o tutor lee y firma de conformidad que está de acuerdo con los lineamientos del programa, se llena el formato de identificación y se abre expediente personal.	7	No	No	30 min.	2	No	Si	No	Estadística	Sí

Proceso en el Modelo general	Nombre de los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Obtención de bienes y/o servicios	Registra; en caso de requerirse de implementos de higiene, proporciona calzado y vestido (de acuerdo a disponibilidad, depende de donación), realiza valoración, designa dormitorio.	8	No	No	1 h	2	No	Sí	Sí	Campo	Sí
	Realizan trámites para la obtención de documentos oficiales e ingresan al beneficiario a un proceso de terapia formal participando en pláticas, talleres y cursos sobre temas que le aportan las herramientas para su inserción social.	15	No	No	5 d	1	No	Sí	Sí	Estadísticos	Sí
Entrega	Otorga atención directa o indirecta (canalización) de acuerdo a la necesidad detectada.	11	No	No	1 d	2	No	Sí	No	No	No
	Recibe ayuda específica.	12	No	No	1 d	1	No	Sí	No	No	No
Incidencias	Elabora estudio del caso.	9	No	No	1 d	1	No	Sí	No	Estadística	Sí
	Otorga seguimiento en los casos de planes que contemplen ingreso a Centro de Rehabilitación, Casa Hogar o reintegración familiar.	16	No	Sí	30 d	3	No	Sí	No	Estadísticos	Sí
Seguimiento y monitoreo	Contacta en caso de urgencia médica, enfermedad, accidente o a solicitud de la persona a beneficiar, a la instancia de salud competente para su atención y seguimiento	4	No	No	1 h	3	No	No	No	Campo	Sí
	Realiza seguimiento verificando atención proporcionada	13	No	No	1 d	3	No	Sí	No	No	No
	Invita a establecer un plan de vida, que significa un compromiso de desarraigo de la calle.	14	No	No	1 h	2	No	Sí	No	No	No

- A. Actividad de inicio
- B. Actividad de fin
- C. Tiempo aproximado de duración del proceso
- D. Número de servidores públicos que participan
- E. Recursos financieros
- F. Infraestructura
- G. Productos del Proceso
- H. Tipo de información recolectada
- I. Sistemas empleados para la recolección de información

**Cuadro de Valoración del Proceso**

Nombre del Proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
Recibe reporte vecinal, Delegacional, por demanda ciudadana, redes sociales, por recorrido o directamente el usuario acude a el Centro de Asistencia Social para Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia “Albergue Soluciones Benito Juárez”.	1	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Si	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Aquí es donde inicia el proceso por lo que no hay producto aún
Identifica lugar de recorrido elabora formato.	2	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	La actividad es de campo
Realiza recorrido, localiza a persona en situación de calle, riesgo y valora si es candidato para traslado.	3	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	La actividad es de campo
Contacta en caso de urgencia médica, enfermedad, accidente o a solicitud de la persona a beneficiar, a la instancia de salud competente para su atención y seguimiento	4	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	La actividad se realiza al momento
Se intenta en otra ocasión, a través de recorrido, da respuesta al solicitante de acuerdo a la entrada de la petición.	5	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	La actividad es de campo
Canaliza a persona en situación de calle o riesgo para ingreso al programa.	6	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Llega el beneficiario al Centro
Ingresa al programa, el usuario al momento sus padres o tutor lee y firma de conformidad que está de acuerdo con los lineamientos del programa, se llena el formato de identificación y se abre expediente personal.	7	No	No	Sí	Sí	Sí	Si	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se entrevistan a los beneficiarios
Registra; en caso de requerirse da implementos de higiene, proporciona calzado y vestido (de acuerdo a disponibilidad, depende de donación), realiza valoración, designa dormitorio.	8	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Según las necesidades
Elabora estudio del caso.	9	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Según su perfil
Considera tipo de ayuda e indica prioridad manifestando la que requiere en el momento.	10	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Según lo que requiera el beneficiario

Nombre del Proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
Otorga atención directa o indirecta (canalización) de acuerdo a la necesidad detectada.	11	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se llevan a diferentes instituciones
Recibe ayuda específica.	12	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	De acuerdo a sus necesidades
Realiza seguimiento verificando atención proporcionada	13	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se valora médicamente al beneficiario
Invita a establecer un plan de vida, que significa un compromiso de desarraigo de la calle.	14	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se apoya psicológicamente
Realizan trámites para la obtención de documentos oficiales e ingresan al beneficiario a un proceso de terapia formal participando en pláticas, talleres y cursos sobre temas que le aportan las herramientas para su inserción social.	15	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se apoya a los beneficiarios
Otorga seguimiento en los casos de planes que contemplen ingreso a Centro de Rehabilitación, Casa Hogar o reintegración familiar.	16	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se da seguimiento de caso
Elabora reporte mensual de trabajos realizados y logros alcanzados y envía a la Dirección de Servicios Médicos y Comunitarios.	17	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se informa la información recabada

A. Tiene un inicio

B. tiene un fin

C. El tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado

D. El personal designado para el proceso es suficiente, tiene el perfil adecuado y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones

E. Los recursos financieros destinados son suficientes y adecuados para la operación del proceso

F. La infraestructura o capacidad instalada para desarrollar el proceso es la suficiente y adecuada

G. Los productos del proceso son los suficientes y adecuados

H. Los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso siguiente

I. Los sistemas de recolección de la información empleados son los adecuados y suficientes

J. La información recolectada en el proceso sirve para el monitoreo del programa

K. La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del proceso es la adecuada

L. El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos del programa social

### III.4. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2016	Externalidades
<b>Fin</b>	Número de personas inscritas en el programa	(Número de personas ingresadas / número de personas estimadas que transitan o habitan espacios públicos en la demarcación)*100.	91%	Atención a demandas ciudadanas Recorridos realizados Promoción en redes sociales
<b>Propósito</b>	Valorar la percepción de la población en relación a como mejoro su calidad de vida al ingresar al Centro, a través de encuestas.	Porcentaje de Encuestas aplicadas.	100%	Encuestas aplicadas a los usuarios
<b>Componente</b>	Número de servicios asistenciales otorgados	(Número de servicios asistenciales realizados / Número de servicios asistenciales programados) x 100	99.91%	Presupuesto asignado Donaciones recibido Apoyo de servicios (agua, gas)
	Número de atenciones médicas otorgadas	(Número de atenciones médicas realizadas/ Número de atenciones médicas programadas) x 100	99.91%	Apoyo, asesoría y acompañamiento a instancia e instituciones médicas
	Número de servicios legales realizados	(Número de servicios legales realizados/ Número de servicios legales programados) x 100	97.5%	Apoyo, asesoría y acompañamiento para tramites
	Número de canalizaciones realizadas	(Número de canalizaciones realizadas/ número de canalizaciones programadas) x100	97.65%	Apoyo, asesoría y acompañamiento a instancia e instituciones
<b>Actividades</b>	Numero de alimentos otorgados	(Número de alimentos otorgados mensuales/ Número de usuarios atendidos mensuales) x100	100%	Presupuesto asignado Apoyo de servicios (agua, gas)
	Numero de servicio de regaderas otorgadas	(Número de servicio de regaderas otorgadas mensuales/ número de usuarios atendidos mensuales) x100	100%	Apoyo de servicios (agua, gas)
	Número de usuarios atendidos	(Número de usuarios atendidos/número de personas en situación de calle programadas) x100	91%	Atención a demandas ciudadanas Recorridos realizados Promoción en redes sociales
	Número de atenciones médicas otorgadas	(Número de atenciones médicas realizadas/ Número de atenciones médicas programadas) x 100	100%	Apoyo, asesoría y acompañamiento a instancia e instituciones medicas
	Número de trámites de afiliación a servicio médico realizados	(Número de tramites realizados/ Número de tramites programados) x100	95%	Apoyo, asesoría y acompañamiento a Centro de Salud
	Número de trámites de documentos oficiales realizados	(Número de trámites de documentos oficiales realizados/ Número de trámites programados)	97%	Apoyo, asesoría y acompañamiento para tramites
	Número de canalizaciones realizadas	(Número de canalizaciones realizadas/ Número de canalizaciones programadas) x100	97.65%	Apoyo, asesoría y acompañamiento a instancia e instituciones

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2017	Externalidades
Fin	Número de personas inscritas en el programa	(Número de personas ingresadas / número de personas estimadas que transitan o habitan espacios públicos en la demarcación)*100.	91%	Atención a demandas ciudadanas Recorridos realizados Promoción en redes sociales
Propósito	Valorar la percepción de la población en relación a como mejoro su calidad de vida al ingresar al Centro, a través de encuestas.	Porcentaje de Encuestas aplicadas.	100%	Encuestas aplicadas a los usuarios
Componentes	Número de servicios asistenciales otorgados	(Número de servicios asistenciales realizados / Número de servicios asistenciales programados) x 100	99.91%	Presupuesto asignado Donaciones recibido Apoyo de servicios (agua, gas)
	Número de atenciones médicas otorgadas	(Número de atenciones médicas realizadas/ Número de atenciones médicas programadas) x 100	99.91%	Apoyo, asesoría y acompañamiento a instancia e instituciones medicas
	Número de servicios legales realizados	(Número de servicios legales realizados/ Número de servicios legales programados) x 100	97.5%	Apoyo, asesoría y acompañamiento para tramites
	Número de canalizaciones realizadas	(Número de canalizaciones realizadas/ número de canalizaciones programadas) x100	97.65%	Apoyo, asesoría y acompañamiento a instancia e instituciones
Actividades	Numero de alimentos otorgados	(Número de alimentos otorgados mensuales/ Número de usuarios atendidos mensuales) x100	100%	Presupuesto asignado Apoyo de servicios (agua, gas)
	Numero de servicio de regaderas otorgadas	(Número de servicio de regaderas otorgadas mensuales/ número de usuarios atendidos mensuales) x100	100%	Apoyo de servicios (agua, gas)
	Número de usuarios atendidos	(Número de usuarios atendidos/número de personas en situación de calle programadas) x100	91%	Atención a demandas ciudadanas Recorridos realizados Promoción en redes sociales
	Número de atenciones médicas otorgadas	(Número de atenciones médicas realizadas/ Número de atenciones médicas programadas) x 100	100%	Apoyo, asesoría y acompañamiento a instancia e instituciones medicas
	Número de trámites de afiliación a servicio médico realizados	(Número de tramites realizados/ Número de tramites programados) x100	95%	Apoyo, asesoría y acompañamiento a Centro de Salud
	Número de trámites de documentos oficiales realizados	(Número de trámites de documentos oficiales realizados/ Número de trámites programados)	97%	Apoyo, asesoría y acompañamiento para tramites
	Número de canalizaciones realizadas	(Número de canalizaciones realizadas/ Número de canalizaciones programadas) x100	97.65%	Apoyo, asesoría y acompañamiento a instancia e instituciones

### Valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del Programa Social

Aspectos del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social	Valoración		Justificación
	2016	2017	
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente	No	No	Se envió únicamente un informe trimestral
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores	Sí	Si	Se lleva un control mensualmente de la información de los beneficiarios
Se contó con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	Sí	Si	Ya contamos con un informe estandarizado para la recolección de información
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica	Sí	Si	Se realizan entrevistas cuando ingresan al Programa Social
Los indicadores diseñados en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	Sí	Si	Se cubrieron por completo los indicadores diseñados
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social	Sí	Si	Se cubrió por completo con los indicadores diseñados

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

Aspecto de la Operación del Programa Social	Valoración		Observaciones
	2016	2017	
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada	2	2	Cuenta con el personal suficiente, a pesar de no cumplir con el perfil tienen años de experiencia
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación.	3	3	El Programa Social se basa en las reglas de operación para su funcionamiento
Los recursos financieros destinados fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social	3	3	Se otorgaron los servicios a todos los beneficiarios del Programa Social
El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación.	3	3	Se atendió a personas en situación calle, riesgo o indigencia
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	2	2	Se requiere una infraestructura con más capacidad para albergar a más beneficiarios
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General	3	3	Cumple con los procesos del Modelo General
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social	3	3	Se cuenta con un manual de administración
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social	3	3	Todo el personal tiene conocimiento del manual administrativo
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.	3	3	Solo hay un proceso para el Programa Social
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado	3	3	Los tiempos están de acuerdo a los tiempos establecidos
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	3	3	El Programa Social cumple con su propósito
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.	3	3	Las personas operadoras entregan un informe de sus actividades





Aspecto de la Operación del Programa Social	Valoración		Observaciones
	2016	2017	
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	1	1	Se implementan mejoras según se requiera
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social.	3	3	Se realizan encuestas de satisfacción

Para este apartado se realizó un formato para valorar el diseño del programa social a través de sus reglas de operación con las siguientes determinaciones: (3) Si, (2) Parcialmente, (1) No.

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

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Línea Base y Panel	Resultado Línea Base	Resultado Panel	Interpretación
Expectativas	Grado que cubrirá sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Grado o ponderación antes de recibir el beneficio. Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.	<b>12.-</b> Como era su vida antes de ingresar al albergue. <b>13.-</b> Que ha cambiado en su vida desde que ingreso al albergue.	Principales resultados <b>12.-</b> 25% totalmente en la calle. 17% buena 17% mala Principales resultados <b>13.-</b> 35.71% está motivado 21.42% mejoro su salud 10.71% encontró un empleo 10.71 % disminuyo su adicción	Principales resultados <b>12.-</b> 35% totalmente en la calle. 10% buena 15% mala Principales resultados <b>13.-</b> 38% está motivado 26% mejoro su salud 16% encontró un empleo 19 % disminuyo su adicción	Se observa que cerca del 90% de la población refirió que el programa les ha servido para cambiar su estilo de vida y que el programa a cumplido con sus objetivos.
Imagen del Programa	Información publicitaria del programa. Información acerca de la institución que otorga el apoyo. Identificación de la persona beneficiaria del programa. Funcionamiento del programa. Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo. Conocimiento de los derechos y obligaciones.	<b>1.-</b> Subprograma del que recibe apoyo. <b>2.-</b> Como se enteró del servicio de este programa. <b>4.-</b> Qué tipo de apoyos ha recibido.	Principales resultados <b>1.-</b> 42.85% Albergue Temporal de Invierno 17.85% Albergue Benito Juárez 10.71 Soluciones a tu Vida Principales resultados <b>2.-</b> 39.28 % por medio de un amigo 14.28 % por medio de un autoridad 7.14 % preguntando Principales resultados <b>4.-</b> 78.57% refirió que recibió el servicio de alimentación. 78.57 % refirió que recibió el servicio de regaderas. 75% refirió que recibió el servicio de dormitorio.	Principales resultados <b>1.-</b> 35% Albergue Temporal de Invierno 24% Albergue Benito Juárez 28% Soluciones a tu Vida Principales resultados <b>2.-</b> 58 % por medio de un amigo 13 % por medio de un autoridad 21 % preguntando Principales resultados <b>4.-</b> 86% refirió que recibió el servicio de alimentación. 86 % refirió que recibió el servicio de regaderas. 91% refirió que recibió el servicio de dormitorio.	Se observa que se debe enfatizar más en la información publicitaria del programa ya que el programa mayormente es conocido por medio de amigos, se cree necesario enfatizar dar conocer y acercar los demás servicios que ofrece el programa ya que el mayor porcentaje refirió únicamente haber recibido los servicios básicos del programa.

<b>Categorías</b>	<b>Aspectos a Valorar</b>	<b>Reactivo Línea Base y Panel</b>	<b>Resultado Línea Base</b>	<b>Resultado Panel</b>	<b>Interpretación</b>
Cohesión Social	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 su apoyo.	No se incluyó en el instrumento	No aplica	No aplica	Se incluirá en el instrumento 2018
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 a incidencias. Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia.	<b>3.-</b> Como califica la atención del programa. <b>9.-</b> Ha recibido algún maltrato por parte de algún servidor público del Albergue.	Principales resultados <b>3.-</b> 41.66% de la población califica la atención como excelente. 41.66% califica la atención como muy buena. 16.66% califica la atención como regular. Principales resultados <b>9.-</b> 100% refirió no haber recibido ningún maltratado	Principales resultados <b>3.-</b> 56% de la población califica la atención como excelente. 35% califica la atención como muy buena. 9% califica la atención como regular. Principales resultados <b>9.-</b> 100% refirió no haber recibido ningún maltratado	Se observa que cerca del 90% de la población califico como excelente y muy buena la atención que recibió, sin embargo se realizarán acciones constantes que ayuden a mejorar aún más la atención.

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Línea Base y Panel	Resultado Línea Base	Resultado Panel	Interpretación
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.	<p><b>5.-</b> Que es lo que usted mejoraría de este programa.</p> <p><b>6.-</b> Que es lo que más le gusta del programa.</p> <p><b>7.-</b> Que es lo que no le gusta de este programa</p>	<p>Principales resultados</p> <p><b>5.-</b> 14.28% refirió que mejoraría el servicio de regaderas</p> <p>14.28% contesto buen comportamiento</p> <p>7.14% contesto más espacio.</p> <p>Principales resultados</p> <p><b>6.-</b> 28% de los encuestados menciono que lo que más le gusta del programa es el buen trato.</p> <p>17% refirió que le gusta todo.</p> <p>Principales resultados</p> <p><b>7.-</b> 21.42% contesto nada</p> <p>10.72% respondió falta de orden.</p> <p>7.14% respondió tiempo de estancia.</p>	<p>Principales resultados</p> <p><b>5.-</b> 18% refirió que mejoraría el servicio de regaderas</p> <p>10% contesto buen comportamiento</p> <p>15% contesto más espacio.</p> <p>Principales resultados</p> <p><b>6.-</b> 32% de los encuestados menciono que lo que más le gusta del programa es el buen trato.</p> <p>31% refirió que le gusta todo.</p> <p>Principales resultados</p> <p><b>7.-</b> 35% contesto nada</p> <p>12% respondió falta de orden.</p> <p>28% respondió tiempo de estancia.</p>	Realizar acciones que mejoren los servicios otorgados por el programa focalizando la opinión de los beneficiarios, tomando en cuenta los resultados acerca de lo que mejorarían.
Contraprestación	Tipo de compromiso adquirido. Frecuencia con la que se realiza los compromisos adquiridos a 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.).	No se incluyó en el instrumento	No aplica	No aplica	No se incluyo ya que el programa social cuenta con un inmueble de puertas abiertas

<b>Categorías</b>	<b>Aspectos a Valorar</b>	<b>Reactivo Línea Base y Panel</b>	<b>Resultado Línea Base</b>	<b>Resultado Panel</b>	<b>Interpretación</b>
Satisfacción	Grado de conocimiento del programa como derecho. Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para batir su condición de pobreza. Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.	No se incluyó en el instrumento	No aplica	No aplica	Se incluirá en el instrumento 2018

## VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

<b>Aspectos</b>	<b>Población Objetivo (A)</b>	<b>Población Atendida (B)</b>	<b>Cobertura (B/A)*100</b>	<b>Observaciones</b>
Descripción	Personas en situación de calle, riesgo o indigencia de la Delegación Benito Juárez	Personas en situación de calle, riesgo o indigencia de la Delegación Benito Juárez, atendidas en el Centro de Asistencia Social para Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia en el ejercicio fiscal 2015.		
Cifras 2015	1100	803	73%	No se cumplió con la meta debido a la alto numero de población que había en el inmueble destinado para este programa social
Cifras 2016	1000	1001	100.1%	Debido a que se han realizado más recorridos en las colonias del perímetro delegacional han incrementado el numero de usuarios
Cifras 2017	1000	1001	100.1%	Se ha podido cumplir con la población objetivo debido a que se continua realizando recorridos.

**Población beneficiaria que cumplió con el perfil establecido en las reglas de operación del programa social**

Aspecto		2015	2016	2017	
Perfil requerido por el programa social	Persona en situación de calle, riesgo o indigencia	100%	100%	100%	
	Servicio solicitado voluntariamente	100%	100%	100%	
	Edad	Ser mayor de edad (para las líneas de atención: Albergue Benito Juárez, Albergue Soluciones a tu Vida)	100%	100%	100%
		De 0 a 30 años en caso de menores de edad ser acompañado por su madre, padre tutor (para la línea de atención Centro de día)	100%	100%	100%
		Sin distinción de edad, en caso de menores de edad, ser acompañado por su madre, padre o tutor (para las líneas de atención Albergue temporal de Invierno, Acciones Bajo la Lluvia)	100%	100%	100%
		De 18 a 30 años (para las líneas de atención: Hogar Puente de Vida y Hogar para Mujeres BJ)	100%	100%	100%
	Sexo	Indistinto (para las líneas de atención: Albergue Benito Juárez, Albergue Soluciones a tu Vida, Albergue temporal de Invierno, Acciones Bajo la Lluvia y Centro de día)	100%	100%	100%
		Masculino (para la línea de atención: Hogar puente de Vida)	100%	100%	100%
		Femenino (para la línea de atención Hogar para Mujeres BJ)	100%	100%	100%
Porcentaje de personas beneficiarias que cubren el perfil		100%	100%	100%	
Justificación		Se les realiza un entrevista al solicitar el servicio	Se les realiza un entrevista al solicitar el servicio	Se les realiza un entrevista al solicitar el servicio	

El programa realiza recorridos y atiende demandas ciudadanas dentro del perímetro delegacional para invitar a todas las personas en situación de calle que transitan en la delegación Benito Juárez, a recibir voluntariamente los servicios que ofrece el albergue siempre y cuando cumplan con el perfil establecido en las reglas de operación vigentes, de acuerdo a la entrevista que se le realiza inicialmente se ingresa a alguna de las líneas de atención, cada una teniendo un perfil requerido; esto es de acuerdo a lo que el programa puede ofrecerle para su reinserción social.

**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	1.- Número de personas insertadas positivamente en la comunidad. 2.- Población reinsertada en la familia 3.- Número de personas canalizadas a centro permanentes para su cuidado	No existe formula	805	1100	Esto de acuerdo a los espacios en las diferentes instituciones para recibir a más usuarios
	Propósito	Valorar la percepción de la población en relación a como mejoro su calidad de vida al ingresar al Centro, a través de encuestas	No existe formula			Se realizo una encuesta de satisfacción a una parte de los usuarios que atiende el programa

Matriz de Indicadores	Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Factores
2016	Fin	Número de personas inscritas en el programa	(Número de personas ingresadas / número de personas estimadas que transitan o habitan espacios públicos en la demarcación)*100.	1000	1000.1 %	Esto debido a recorridos y atención a demandas ciudadanas para recorrer el perímetro delegacional
	Propósito	Valorar la percepción de la población en relación a como mejoro su calidad de vida al ingresar al Centro, a través de encuestas	Porcentaje de Encuestas aplicadas	110	100%	Se realizo una encuesta de satisfacción a una parte de los usuarios que atiende el programa
2017	Fin	Valorar la percepción de la población en relación a como mejoro su calidad de vida al ingresar al Centro, a través de encuestas	(Número de personas reinsertadas/ Número de personas atendidas)*100	1000	11.4%	Esto de acuerdo a los espacios en las diferentes instituciones para recibir a más usuarios
	Propósito	Número de personas inscritas en el programa	(Número de personas ingresadas / Número de personas estimadas que transitan o habitan espacios públicos en la demarcación)*100	1000	1000.1 %	Esto debido a recorridos y atención a demandas ciudadanas para recorrer el perímetro delegacional

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivo línea base	Reactivo panel	Resultado línea base	Resultado panel	Interpretación
Difusión del programa	Es difícil que las personas en situación de calle tengan acceso a medios electrónicos por lo que es importante saber como acercarnos más ellos	2. ¿Cómo se entero del servicio de este Programa?	2. ¿Cómo se entero del servicio de este Programa?	Principales resultados 2.- 39.28 % por medio de un amigo 14.28 % por medio de un autoridad 7.14 % preguntando	Principales resultados 2.- 58 % por medio de un amigo 13 % por medio de un autoridad 21 % preguntando	Se observa que se debe enfatizar más en la información publicitaria del programa ya que el programa mayormente es conocido por medio de amigos,

<b>Categoría de Análisis</b>	<b>Justificación</b>	<b>Reactivo línea base</b>	<b>Reactivo panel</b>	<b>Resultado línea base</b>	<b>Resultado panel</b>	<b>Interpretación</b>
Apoyos entregados	Saber si han recibido los apoyos que ofrece el programa	<b>4.</b> ¿Qué tipo de apoyos a recibido?	<b>4.</b> ¿Qué tipo de apoyos a recibido?	Principales resultados <b>4.-</b> 78.57% refirió que recibió el servicio de alimentación. 78.57 % refirió que recibió el servicio de regaderas. 75% refirió que recibió el servicio de dormitorio.	Principales resultados <b>4.-</b> 86% refirió que recibió el servicio de alimentación. 86 % refirió que recibió el servicio de regaderas. 91% refirió que recibió el servicio de dormitorio.	Se cree necesario enfatizar dar conocer y acercar los demás servicios que ofrece el programa ya que el mayor porcentaje refirió únicamente haber recibido los servicios básicos del programa.
Atención a beneficiarios	Conocer el trato que se le da a los beneficiarios	<b>3.</b> ¿Cómo califica la atención que se le dio al llegar?, señale una opción <b>9.</b> ¿Ha recibido algún maltrato por parte de algún servidor público de Albergue? <b>10.</b> Sí respondió afirmativamente mencione a detalle el caso	<b>3.</b> ¿Cómo califica la atención que se le dio al llegar?, señale una opción <b>9.</b> ¿Ha recibido algún maltrato por parte de algún servidor público de Albergue? <b>10.</b> Sí respondió afirmativamente mencione a detalle el caso	Principales resultados <b>3.-</b> 41.66% de la población califica la atención como excelente. 41.66% califica la atención como muy buena. 16.66% califica la atención como regular. <b>9.-</b> 100% refirió no haber recibido ningún maltratado	Principales resultados <b>3.-</b> 56% de la población califica la atención como excelente. 35% califica la atención como muy buena. 9% califica la atención como regular. <b>9.-</b> 100% refirió no haber recibido ningún maltratado	Se observa que cerca del 90% de la población califico como excelente y muy buena la atención que recibió, sin embargo se realizarán acciones constantes que ayuden a mejorar aún más la atención.
Satisfacción	Saber cuan satisfechos están con los servicios otorgados.	<b>6.</b> ¿Qué es lo que más le gusta de este programa? <b>7.</b> ¿Qué es lo que no le gusta de este programa?	<b>6.</b> ¿Qué es lo que más le gusta de este programa? <b>7.</b> ¿Qué es lo que no le gusta de este programa?	Principales resultados <b>6.-</b> 28% de los encuestados menciono que lo que más le gusta del programa es el buen trato. 17% refirió que le gusta todo. <b>7.-</b> 21.42% contesto nada 10.72% respondió falta de orden. 7.14% respondió tiempo de estancia.	Principales resultados <b>6.-</b> 32% de los encuestados menciono que lo que más le gusta del programa es el buen trato. 31% refirió que le gusta todo. <b>7.-</b> 35% contesto nada 12% respondió falta de orden. 28% respondió tiempo de estancia.	Se observa que a los usuarios les agrada la atención y servicios que recibe del programa social



<b>Categoría de Análisis</b>	<b>Justificación</b>	<b>Reactivo línea base</b>	<b>Reactivo panel</b>	<b>Resultado línea base</b>	<b>Resultado panel</b>	<b>Interpretación</b>
Mejoras	Conocer más de sus necesidades	<b>5.</b> ¿Qué es lo que usted mejoraría del programa? <b>11.</b> Por favor escriba algún comentario, sugerencia o queja	<b>5.</b> ¿Qué es lo que usted mejoraría del programa? <b>11.</b> Por favor escriba algún comentario, sugerencia o queja	Principales resultados <b>5.-</b> 14.28% refirió que mejoraría el servicio de regaderas 14.28% contesto buen comportamiento 7.14% contesto más espacio.	Principales resultados <b>5.-</b> 18% refirió que mejoraría el servicio de regaderas 10% contesto buen comportamiento 15% contesto más espacio.	Realizar acciones que mejoren los servicios otorgados por el programa focalizando la opinión de los beneficiarios, tomando en cuenta los resultados acerca de lo que mejorarían.
Cambios	Entender como a contribuido o el programa a los beneficiarios	<b>12.</b> ¿Cómo era su vida antes de ingresar al albergue? <b>13.</b> ¿Qué ha cambiado en su vida desde que ingreso al albergue?	<b>12.</b> ¿Cómo era su vida antes de ingresar al albergue? <b>13.</b> ¿Qué ha cambiado en su vida desde que ingreso al albergue?	Principales resultados <b>12.-</b> 25% totalmente en la calle. 17% buena 17% mala <b>13.-</b> 35.71% está motivado 21.42% mejoro su salud 10.71% encontró un empleo 10.71% disminuyo su adicción	Principales resultados <b>12.-</b> 35% totalmente en la calle. 10% buena 15% mala <b>13.-</b> 38% está motivado 26% mejoro su salud 16% encontró un empleo 19% disminuyo su adicción	Se observa que cerca del 90% de la población refirió que el programa les ha servido para cambiar su estilo de vida y que el programa a cumplido con sus objetivos.

## VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES

<b>Apartados de la Evaluación Interna 2016</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>	<b>Justificación</b>
I. Introducción	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
II. METODOLOGIA DE LA EVALUACION INTERNA 2016	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
II.1. Área encargada de la Evaluación Interna.	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
II.2. Metodología de la Evaluación Interna	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
III. EVALUACION DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política social de la CDMX	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa

<b>Apartados de la Evaluación Interna 2016</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>	<b>Justificación</b>
III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
III.3. Cobertura del Programa Social	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas o acciones.	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa.
III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa.
IV. CONTRUCCION DE LA LINEA BASE DEL PRORAMA SOCIAL	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa.
IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano Y Largo Plazo del Programa	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa.
IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Line Base	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa.
IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa.
IV.4. Método de Aplicación del Instrumento	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
V. ANALISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACION INTERNA 2015	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
V.2. Seguimiento de Recomendaciones de las Evaluaciones Internas.	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
VI.3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
VIII REFERENCAS DOCUMENTALES	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa

<b>Apartados de la Evaluación Interna 2017</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>	<b>Justificación</b>
I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
II. METODOLOGIA DE LA EVALUACION INTERNA 2017	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
II.1. Área encargada de la Evaluación Interna.	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa

<b>Apartados de la Evaluación Interna 2017</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>	<b>Justificación</b>
III. EVALUACION DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
III.2 Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
III.3 Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
III.4 Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
III.5 Seguimiento y Monitoreo del Programa Social	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
III.6 Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
IV. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
V.1. Muestra del Levantamiento de Panel	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
V.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
VI. ANALISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACION INTERNA 2016	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
V.2. Seguimiento de Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores.	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
VI.2.Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
VI.3.Cronograma de Implementación	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
VIII REFERENCIAS DOCUMENTALES	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa

## **VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA**

### VIII.1. Matriz FODA

	Positivo	Negativo
<b>Interno</b>	<p><b>Fortalezas</b></p> <p><b>F1.</b> El programa lleva a cabo su operación en apego a sus Reglas de Operación.</p> <p><b>F2.</b> La apertura de subprogramas o líneas de atención en el Centro de Asistencia.</p> <p><b>F3.</b> Ofrecer a la población talleres preventivos en relación a adicciones, enfermedades, embarazos no deseados, etc.</p> <p><b>F4.</b> Ofrecer a la población apoyo para solicitar atención médica en todos sus niveles de atención</p> <p><b>F5.</b> Lograr la reinserción familiar y/o social de la población beneficiada.</p> <p><b>F6.</b> La población beneficiada se encuentra satisfecha con la calidad de los servicios otorgados.</p> <p><b>F7.</b> Garantizar el ejercicio de los Derechos Humanos con lo cual se cumple con lo dispuesto en la Ley.</p>	<p><b>Debilidades</b></p> <p><b>D1.</b> Falta de equipamiento para atender emergencias.</p> <p><b>D2.</b> Falta de capacitación en el manejo y desarrollo de situaciones de riesgo hacia los beneficiarios.</p> <p><b>D3.</b> Alto índice de población en el inmueble destinado para el programa</p>
<b>Externo</b>	<p><b>Oportunidades</b></p> <p><b>O1.</b> Rehabilitación en la infraestructura del Centro de Asistencia Social</p> <p><b>O2.</b> Realizar evaluaciones internas para analizar resultados, logros, avances del programa.</p> <p><b>O3.</b> Asistir a capacitaciones, reuniones, mesas de trabajo relacionadas con población en situación de calle.</p> <p><b>O4.</b> Establecer enlaces con instituciones que trabajan con población en situación de calle.</p>	<p><b>Amenazas</b></p> <p><b>A1.</b> Poca sensibilidad de la comunidad hacia este grupo social.</p> <p><b>A2.</b> Aceptación de beneficiarios en otras instituciones de acuerdo a su perfil</p> <p><b>A3.</b> Desconocimiento de la ciudadanía al manejo del retiro de las personas en situación de calle.</p> <p><b>A4.</b> Falta de oportunidades (educativas, laborales, culturales, deportivas) que afecta a la población objetivo.</p> <p><b>A5.</b> Falta de centros o inmuebles donde reciban a personas en situación de acuerdo a su perfil</p> <p><b>A6.</b> Narcomenudeo al alcance de toda la población</p>

#### VIII.1.1 Matriz FODA del Diseño dy la Operación del Programa Social

Matriz FODA 2016		
	Positivo	Negativo
<b>Interno</b>	<p><b>Fortalezas</b></p> <p><b>F1.</b> El programa lleva a cabo su operación en apego a sus Reglas de Operación.</p> <p><b>F2.</b> Existe una articulación con dependencias del gobierno del Distrito Federal, asociaciones civiles, áreas delegacionales e instituciones privadas para coordinar apoyos en favor de la Población.</p> <p><b>F3.</b> Se elabora, depura y da seguimiento al padrón de beneficiarios.</p> <p><b>F4.</b> Lograr la reinserción de la población beneficiada.</p> <p><b>F5.</b> Garantiza el ejercicio de los Derechos Humanos con lo cual se cumple con lo dispuesto en la Ley.</p> <p><b>F6.</b> Ofrecer a la Población talleres preventivos en relación a adicciones, enfermedades, embarazos no deseados, etc.</p> <p><b>F7.</b> La población beneficiada se encuentra satisfecha con la calidad de los servicios otorgados.</p> <p><b>F8.</b> La apertura de subprogramas o líneas de atención en el Centro de Asistencia.</p>	<p><b>Debilidades</b></p> <p><b>D1.</b> Mínimo número de Recursos Humanos para dar atención a personas en situaciones de riesgo sanitario.</p> <p><b>D2.</b> Sin equipamiento para atender emergencias.</p> <p><b>D3.</b> Falta de capacitación en el manejo y desarrollo de situaciones de riesgo hacia los beneficiarios.</p> <p><b>D4.</b> Diversas funciones y actividades del personal que disminuye su rendimiento.</p> <p><b>D5.</b> Falta de área específica dedicada a la explotación, seguimiento y depuración del padrón de beneficiarios.</p>

	Positivo	Negativo
Externo	<p><b>Oportunidades</b></p> <p><b>O1.</b> Realizar evaluaciones internas para analizar sus resultados, avances y logros al programa.</p> <p><b>O2.</b> Mejorar la infraestructura del Centro de Asistencia Social.</p> <p><b>O3.</b> Establecer enlaces con instituciones que trabajan con población en situación de calle.</p> <p><b>O4.</b> Asistir a capacitaciones promovidas por otras instancias que contribuyan a la actualización y mejora del trabajo</p> <p><b>O5.</b> Conocimiento de los vecinos de la demarcación de las acciones que realiza la delegación a favor de la población en situación de calle a través del programa.</p> <p><b>O6.</b> Disposición de apoyo por parte de vecinos de la demarcación.</p> <p><b>O7.</b> Aumento de Voluntarios en el Programa.</p>	<p><b>Amenazas</b></p> <p><b>A1.</b> Poca sensibilidad de la comunidad hacia este grupo social.</p> <p><b>A2.</b> Dificultad que se presentas para brindar atención médica en hospitales del sector salud a la población.</p> <p><b>A3.</b> Desconocimiento de la ciudadanía al manejo del retiro de las personas en situación de calle.</p> <p><b>A4.</b> Aumento en el narcomenudeo.</p> <p><b>A5.</b> Falta de oportunidades (educativas, laborales, culturales, deportivas) que afecta a la población objetivo.</p> <p><b>A6.</b> Aumento de pobreza.</p> <p><b>A7.</b> Discriminación a la población</p>

Matriz FODA 2017		
	Positivo	Negativo
Interno	<p><b>Fortalezas</b></p> <p><b>F1.</b> El programa lleva a cabo su operación en apego a sus Reglas de Operación.</p> <p><b>F2.</b> La apertura de subprogramas o líneas de atención en el Centro de Asistencia.</p> <p><b>F3.</b> Ofrecer a la población talleres preventivos en relación a adicciones, enfermedades, embarazos no deseados, etc.</p> <p><b>F4.</b> Ofrecer a la población atención médica en todos sus niveles de atención</p> <p><b>F5.</b> Lograr la reinserción familiar y/o social de la población beneficiada.</p> <p><b>F6.</b> La población beneficiada se encuentra satisfecha con la calidad de los servicios otorgados.</p> <p><b>F7.</b> Garantizar el ejercicio de los Derechos Humanos con lo cual se cumple con lo dispuesto en la Ley.</p>	<p><b>Debilidades</b></p> <p><b>D1.</b> Falta de equipamiento para atender emergencias.</p> <p><b>D2.</b> Falta de capacitación en el manejo y desarrollo de situaciones de riesgo hacia los beneficiarios.</p> <p><b>D3.</b> Diversas funciones y actividades del personal que disminuye su rendimiento.</p> <p><b>D4.</b> Falta de área específica dedicada a la explotación, seguimiento y depuración del padrón de beneficiarios y un área encargada de la realización de evaluaciones internas.</p>
Externo	<p><b>Oportunidades</b></p> <p><b>O1.</b> Rehabilitación en la infraestructura del Centro de Asistencia Social</p> <p><b>O2.</b> Realizar evaluaciones internas para analizar resultados, logros, avances del programa.</p> <p><b>O3.</b> Asistir a capacitaciones, reuniones, mesas de trabajo relacionadas con población en situación de calle.</p> <p><b>O4.</b> Establecer enlaces con instituciones que trabajan con población en situación de calle.</p>	<p><b>Amenazas</b></p> <p><b>A1.</b> Poca sensibilidad de la comunidad hacia este grupo social.</p> <p><b>A2.</b> Dificultad que se presentas para brindar atención médica en hospitales del sector salud a la población.</p> <p><b>A3.</b> Desconocimiento de la ciudadanía al manejo del retiro de las personas en situación de calle.</p> <p><b>A4.</b> Falta de oportunidades (educativas, laborales, culturales, deportivas) que afecta a la población objetivo.</p>

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

	Positivo	Negativo
<b>Interno</b>	<b>Fortalezas</b> <b>F1.</b> Se realizó un levantamiento de línea base y panel <b>F2.</b> Se analizaron los resultados de cada año	<b>Debilidades</b> <b>D1.</b> Falta de personal asignado para la Evaluación Interna
<b>Externo</b>	<b>Oportunidades</b> <b>O1.</b> Implementación del Protocolo Interinstitucional para personas en Situación de Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras	<b>Amenazas</b> <b>A1.</b> Es difícil localizar a las mismas personas que participaron en la línea base <b>A2.</b> Falta de datos estadísticos de la población atendida

### VIII.2. Estrategias de Mejora

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

Evalua ción Interna	Estrategia de Mejora	Etap a de imple m en t a c i ó n d e n t r o d e l p r o g r a m a	Plazo estable c i d o	Área de seguimiento	Situaci ón a junio de 2018	Justificación y retos enfrentados
<b>2016</b>	Mejorar la atención a los beneficiarios	Durante todo el año	Permanente	Subdirección de Programas de Salud (Todo el personal adscrito)	Satisfactoria	Según las encuestas realizadas, los beneficiarios se encuentran satisfechos
	Mayor información sobre la población en situación de calle	Todo el año	Permanente	Subdirección de Programas de Salud (Todo el personal adscrito)	Satisfactoria	Se han asistido a reuniones y mesas de trabajo en relación a temas de personas en situación de calle e integrantes de poblaciones callejeras
	Fortalecer la calidad de vida	Todo el año	Permanente	Subdirección de Programas de Salud (Área de Trabajo Social y Psicología)	En proceso de acuerdo con cada beneficiario	Ha habido reinserciones y canalizaciones a diferentes instituciones
	Reinserción laboral	Todo el año	Permanente	Subdirección de Programas de Salud (Área de Trabajo Social y Psicología)	En proceso y concluido en algunos casos	Los usuarios reciben ofertas de trabajo
	Solicitar al área correspondiente personal médico	Todo el año	Permanente	Subdirección de Programas de Salud	Satisfactorio	Ya contamos con un médico dos veces a la semana con un horario establecido, en las instalaciones del Albergue

Evalua ción Interna	Estrategia de Mejora	Etapa de implementa ción dentro del programa	Plazo estable cido	Área de seguimiento	Situació n a junio de 2018	Justificación y retos enfrentados
2017	Colaborar en la realización de un censo para conocer el número de personas en situación de calle dentro de la demarcación.	Junio 2017	Diseño y operación	Subdirección de Programas de Salud	Satisfactorio	Se apoyo en la realización del censo de poblaciones callejeras en conjunto con IASIS
	Mayor difusión del programa	Todo el año	Diseño	Subdirección de Programas de Salud	Satisfactorio	Se realizan recorridos constantemente dentro del perímetro delegacional
	Realizar reuniones informativas con vecinos para ofrecer información acerca de la población en situación de calle, con el objetivo de garantizar sus derechos humanos	Todo el año	Operación	Subdirección de Programas de Salud (Área de Trabajo Social y Captores)	En proceso	Cuando se atienden demandas ciudadanas
	Capacitaciones al personal en todos los ámbitos	Variable	Operación	Subdirección de Programas de Salud	En proceso	Se buscan talleres en otras instituciones que puedan dar la información al personal que atiende el programa social

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

<p><b>Objetivo Central del Proyecto</b> Mejora la calidad de vida de la población beneficiaria localizada en la delegación, a través de servicios y apoyos que se les proporcionará al ser beneficiarios (as) del Programa, buscando en la medida de lo posible su reingreso al seno familiar, su inclusión a un sistema productivo e integración social o bien su canalización a un lugar acorde su condición física y/o mental.</p> <p>Con el presente programa se busca garantizar algunos derechos como lo son: derecho a vivienda, alimentación, agua, vestido, derecho a la educación, derecho a la salud, derecho al acceso a la cultura, entre otros.</p>		
	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>Oportunidades</b>	<p><b>Potencialidades</b>  Apoyo en Trámites de documentos oficiales y médicos <b>F2, F3, F4, F7, O4</b>  Implementación de acciones sociales según las condiciones climáticas <b>F2, F7, O1</b></p>	<p><b>Desafíos</b>  Canalización de usuarios a otras instituciones <b>O4, O3, D2, D3</b>  Contar con personal capacitado para atender emergencias <b>D1, D2 O3, O4</b></p>
<b>Amenazas</b>	<p><b>Riesgos</b>  Falta de conocimiento de los vecinos sobre los derechos de este grupo social <b>F1, F7, A1, A3</b></p>	<p><b>Limitaciones</b>  Pocas opciones para canalizaciones <b>D3, A2, A4, A5</b>  Venta de estupefacientes al alcance de toda la población <b>D1, D2, A6</b></p>

<b>Elementos de la Matriz FODA retomados</b>	<b>Estrategia de mejora propuesta</b>	<b>Etapa de implementación dentro del programa social</b>	<b>Efecto esperado</b>
<b>F2, F3, F4, F7, O4</b>	Apoyo en Trámites de documentos oficiales y médicos	Operación	La población en situación de calle cuenta con documentos que acrediten su identidad así como poner a su alcance apoyos médicos
<b>F2, F7, O1</b>	Implementación de acciones sociales según las condiciones climáticas	Diseño y Operación	Atender a más personas en situación de calle durante las temporadas donde las condiciones climáticas son menos favorables para esta población
<b>F1, F7, A1, A3</b>	Falta de conocimiento de los vecinos sobre los derechos de este grupo social	Diseño y Operación	Lograr mayor sensibilización y conocimiento de los vecinos.
<b>O4, O3, D2, D3</b>	Canalización de usuarios a otras instituciones	Diseño y Operación	Canalización de beneficiarios de acuerdo a su perfil
<b>D1, D2 O3, O4</b>	Contar con personal capacitado para atender emergencias	Diseño y Operación	Contar con personal que pueda atender adecuadamente una contingencia
<b>D3, A2, A4, A5</b>	Pocas opciones para canalizaciones	Operación	Siendo este un albergue transitorio, buscar posibilidades para usuarios que así lo requieran.
<b>D1, D2, A6</b>	Venta de estupefacientes al alcance de toda la población	Operación	Rehabilitación de beneficiarios consumidores de estupefacientes

### **VIII.3. Comentarios Finales**

El Objetivo de este Programa Social es atender a toda la población en situación de calle, riesgo e indigencia, siendo una población vulnerable y marginada por su condición ante la sociedad, este programa pretende garantizar algunos de los principales derechos básicos, y ofrecerles una buena calidad de vida.

Este programa cuenta con un inmueble para atender a los beneficiarios de este programa. El propósito de este programa social es la reinserción social y laboral en su caso de las personas en situación de calle para ello este programa les ofrece las herramientas para lograrlo o en su defecto el apoyo para adquirirlas

Año con año se pretende mejorar las deficiencias del programa, señaladas en cada evaluación, así poder dar un mejor servicio a nuestros beneficiarios

### **IX. REFERENCIAS DOCUMENTALES**

Bases de datos del Programa “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia”, Programa para prevenir y eliminar la discriminación en la CDMX 2016 - 2018, Ley General de Desarrollo Social para el Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 23 de Mayo del 2000, primera, segunda y tercer encuesta de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2016 - 2017), Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015, Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México, Reglas de Operación del Programa “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia” a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez. 2015 publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal número 21 tomo I del 30 de enero de 2015 2016 publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal número 270 tomo II del 29 de enero de 2016, 2017, publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal número 255 tomo II del 31 de enero de 2017, 2018, publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal número 252 tomo II del 31 de enero de 2018 Reportes de Evaluaciones Internas del Programa de Asistencia Social “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia”, CONEVAL, Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México, publicado en Gaeta Oficial de la Ciudad de México, número 95 el día 16 de junio de 2016.