

PROGRAMA SOCIAL: **MIGAM Hogar.**

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.

Aspecto del Programa Social	2015	2016	2017	Justificación en caso de cambios
Nombre del Programa Social	MejorGAMdo tu Casa	Mi GAM Hogar		En el año 2015 el Programa Social es llamado MejorGAMdo tu casa, en el año 2016 y 2017 el Programa en mención es nombrado "Mi GAM Hogar"
Problema central atendido por el Programa Social	Contribuir a una mejora en la calidad de vida de los maderenses, la Delegación Gustavo A. Madero transferirá ayudas en especie; tendientes a consolidar o renovar las viviendas deterioradas física o funcionalmente, mediante actividades de ampliación, reparación, reforzamiento estructural o rehabilitación que propicien una vivienda digna y decorosa.	Contribuir a una mejora en la calidad de vida de los vecinos de bajos recursos económicos de la demarcación, a través de una ayuda en especie, así como en la imagen urbana de las colonias.		
Objetivo General	Con este Programa se contribuye atender la demanda de la población maderense y fomentar la calidad de vida, contribuyendo al derecho a una vivienda digna, mejorando la calidad de vida de las viviendas maderenses, al contribuir a resarcir el deterioro con alguna de las acciones del programa al otorgar materiales tales como	Con este Programa se contribuye a mejorar la vivienda de la población maderense, atendiendo la demanda de la población, buscando elevar la calidad de vida para 1,500 viviendas y contribuyendo así al derecho a una vivienda digna, a través de una ayuda en especie	Con este Programa se contribuye a mejorar la vivienda de la población maderense, atendiendo la demanda de la población, buscando elevar la calidad de vida para 6,250 viviendas y contribuyendo así al derecho a una vivienda digna, a través de una ayuda en especie para la población que tenga la necesidad de ello y lo solicite, sin distinción de edad, género, grupo	Con el Programa Social "Mi GAM Hogar", se atendían las demandas de la población a 1,500 viviendas en el año 2015 y 2016. Para el año 2017, se contribuye a mejorar a 6,250 viviendas de la población maderense.

	<p>Láminas y Polines, Pintura, Tinacos de pvc, Baño, Material de construcción para losa; por medio del Programa MejorGAMdo tu casa conforme a las Reglas de Operación publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal de fechas 30 de Enero y 20 de Octubre de 2014. Estos apoyos son otorgados en una sola exhibición conforme sea requerido por la vivienda y el área operativa es la Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna en la Dirección General de Desarrollo Social.</p>	<p>para la población que tenga la necesidad de ello y lo solicite, sin distinción de edad, género, grupo social entre otros.</p>	<p>social entre otros.</p>	
<p>Objetivos Específicos</p>	<p>Mejorar la calidad de las viviendas maderenses, a través de otorgamiento de láminas y polines para la población maderense, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda.</p> <p>Mejorar las fachadas de las viviendas maderenses, a través de otorgar material (pintura) a aquellas que estén deterioradas o carezcan de pintura para la población maderense, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda.</p> <p>Mejorar las viviendas Maderenses, a través de otorgamiento de tinacos de P.V.C. con capacidad de hasta 450 litros a aquellas que no tengan, este sea de asbesto o que este deteriorado para la población maderense, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda.</p> <p>Mejorar las viviendas Maderenses, a través de otorgamiento de materiales necesarios para una losa de 16 metros cuadrados, en aquellas viviendas que lo necesiten y cumplan con los requisitos para ser beneficiados para la población maderense, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda.</p>		<p>Mejorar la calidad de las viviendas maderenses, a través de otorgamiento de láminas, pintura, tinacos de P.V.C. con capacidad de hasta 450 litros, materiales necesarios para una losa de 16 metros cuadrados, muebles de baño, material necesario para impermeabilizar, y luminarias para las fachadas externas para la población, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda.</p>	<p>En el año 2016 el Programa Social denominado "Mi GAM Hogar" adquiere nuevos apoyos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Otorgamiento de materiales necesarios para aplanar aquellas que estén deterioradas o carezcan de aplanado para la población, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. -Otorgamiento de Pie de Casa, entregando materiales necesarios para edificar un cuarto de 4 x 4 metros en obra negra desde cimentación hasta losa y sin piso, en

	<p>Mejorar las viviendas Maderenses, a través del otorgamiento de muebles de baño para la población maderense, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda</p> <p>Mejorar la calidad de las viviendas maderenses, a través de otorgamiento de láminas y polines para la población maderense, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda.</p> <p>Mejorar las fachadas de las viviendas maderenses, a través de otorgar material (pintura) a aquellas que estén deterioradas o carezcan de pintura para la población que lo solicite, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda.</p> <p>Mejorar las fachadas de las viviendas maderenses, a través de otorgamiento de materiales necesarios para aplanar aquellas que estén deterioradas o carezcan de aplanado para la población, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda.</p> <p>Mejorar las viviendas maderenses, a través de otorgamiento de tinacos de P.V.C. con capacidad de hasta 450 litros a aquellas que no tengan, este sea de asbesto o que este deteriorado para la población maderense, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda.</p> <p>Mejorar las viviendas maderenses, a través de otorgamiento de Pie de Casa, entregando materiales necesarios para edificar un cuarto de 4 x 4 metros en obra negra desde cimentación hasta losa y sin piso, en aquellas viviendas que lo necesiten, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda.</p>		<p>aquellas viviendas que lo necesiten, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda.</p> <p>-Otorgamiento de materiales para hasta 16 metros cuadrados para piso firme para la población, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda</p> <p>En el año 2017 el Programa Social denominado "Mi GAM Hogar" adquiere nuevos apoyos tales como</p> <p>-Otorgamiento de material necesario para Impermeabilizar</p>
<p>Población Objetivo del Programa Social (descripción y cuantificación)</p>	<p>Beneficiar al menos 1,500 viviendas Maderenses con alguna de las actividades institucionales planificadas</p>	<p>Viviendas particulares que no cuentan con condiciones o servicios básicos, 1500 viviendas</p>	
<p>Área encargada de la operación del Programa Social</p>	<p>Delegación Gustavo A. Madero, Dirección General de Desarrollo Social, Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna</p>		

<p>Bienes y/o servicios que otorgó el programa social, periodicidad de entrega y en qué cantidad</p>	<p>Estas acciones están dirigidas a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la Delegación. El programa “MejorGAMdo tu Casa” cuenta con las acciones de: Pintura en fachada, tinaco, láminas y polines, losas y baño digno. Estas acciones están dirigidas a la comunidad maderense, los cuales deberán cumplir los requisitos, establecidos en las Reglas de Operación 2015</p>	<p>Pintura en fachada, Tinacos, Láminas y Polines, Pie de Casa, Losa, Muebles de Baño, Piso firme / Una sola entrega en especie durante el ejercicio fiscal 2016</p>		
<p>Presupuesto del Programa Social</p>	<p>Monto presupuestal para el programa: \$ 2'000,000.00 (Dos millones de pesos 00/100 m.n.)</p> <p>Monto unitario por derecho habiente: Dependerá del recurso de cada actividad.</p> <p>Frecuencia de ministración: Una sola transferencia en especie durante el ejercicio fiscal 2015.</p>	<p>Monto presupuestal para el programa: \$ 2,000,000.00 (dos millones de pesos 00/100 M.N.)</p> <p>Monto unitario por derecho habiente: Dependerá del recurso de cada actividad.</p> <p>Frecuencia de ministración: Una sola transferencia en especie durante el ejercicio fiscal 2016.</p>	<p>Monto presupuestal para el programa: \$12,700,000.00 (doce millones setecientos mil pesos 00/100 M.N.)</p> <p>Para este programa se entregan diversos apoyos en especie a la población maderense, que consiste en pintura para fachada, tinaco, láminas, muebles de baño, luminaria, impermeabilizante y material de construcción para losa. Frecuencia de ministración: Una sola transferencia en especie durante el ejercicio fiscal 2017.</p>	<p>En el año 2016 el Presupuesto del Programa Social "Mi GAM Hogar" tiene un aumento en el Monto Presupuestal: \$12,700,000.00 (doce millones setecientos mil pesos 00/100 M.N.)</p> <p>Se entregan diversos apoyos en especie a la población maderense, que consiste en pintura para fachada, tinaco, láminas y polines, muebles de baño, luminaria, impermeabilizante y material de construcción para losa.</p> <p>Frecuencia de ministración: Una sola transferencia en especie durante el ejercicio fiscal 2017.</p>
<p>Cobertura Geográfica del Programa Social</p>	<p>Dirigida a los ciudadanos que habitan en esta demarcación</p>			

Aspecto del Programa Social	Descripción
Año de creación	Es a partir del año 2007 cuando el programa social ahora denominado "Mi GAM Hogar" tiene su primer antecedente con el nombre de "MejorGAMdo tu Casa".
Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano Habitabilidad y Servicios, Espacio Público e Infraestructura
Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según sea el caso)	-
Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2018	<p>En el año 2015 el Programa Social es llamado MejorGAMdo tu casa, en el año 2016 y 2017 el Programa en mención es nombrado "Mi GAM Hogar" Con el Programa Social "Mi GAM Hogar", se atendían las demandas de la población a 1,500 viviendas en el año 2015 y 2016. Para el año 2017, se contribuye a mejorar a 6,250 viviendas de la población maderense. En el año 2016 el Programa Social denominado "Mi GAM Hogar" adquiere nuevos apoyos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Otorgamiento de materiales necesarios para aplanar aquellas que estén deterioradas o carezcan de aplanado para la población, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. -Otorgamiento de Pie de Casa, entregando materiales necesarios para edificar un cuarto de 4 x 4 metros en obra negra desde cimentación hasta losa y sin piso, en aquellas viviendas que lo necesiten, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. -Otorgamiento de materiales para hasta 16 metros cuadrados para piso firme para la población, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda <p>En el año 2017 el Programa Social denominado "Mi GAM Hogar" adquiere nuevos apoyos tales como</p> <ul style="list-style-type: none"> -Otorgamiento de material necesario para Impermeabilizar En el año 2016 el Presupuesto del Programa Social "Mi GAM Hogar" tiene un aumento en el Monto Presupuestal: \$12,700,000.00 (doce millones setecientos mil pesos 00/100 M.N.) <p>Se entregan diversos apoyos en especie a la población maderense, que consiste en pintura para fachada, tinaco, láminas y polines, muebles de baño, luminaria, impermeabilizante y material de construcción para losa.</p>

	Frecuencia de ministración: Una sola transferencia en especie durante el ejercicio fiscal 2017.
--	---

II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA.

Evaluación Interna	Puesto	Sexo	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia M&E (1)	Exclusivo M&E (2)
2016	Director Ejecutivo de Planeación y Evaluación de Proyectos y Programas.	Masculino	46 años	Licenciatura en Economía	Dirigir la evaluación cualitativa y cuantitativa de los programas y proyectos institucionales, mediante el análisis y seguimiento de los indicadores de eficiencia, así como coordinar la elaboración de los informes correspondientes. De igual forma, coordinar con los titulares de las áreas que integran el Órgano Político Administrativo, con el objeto de evaluar y supervisar las actividades, resultados, avances, estrategias y acciones a	20 años	Únicamente al monitoreo y evaluación.
2017		Masculino	46 años	Licenciatura en Economía y Licenciatura en Derecho		15 años	
2018		Femenino	56 años	Licenciatura en Pedagogía (Pasante)		9 años	

					implementar para mejorar el desempeño de todos los proyectos.		
--	--	--	--	--	---	--	--

(1) Experiencia en monitoreo y evaluación (M&E) es decir, número de años y trabajos realizados.

(2) Explicar si se dedican exclusivamente a las tareas de monitoreo y evaluación (M&E) del programa o si participaban en la operación del mismo, señalando puntualmente las funciones y tareas dentro del programa.

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 (incorporar la Figura 3 de los presentes Lineamientos para mayor referencia).

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 y 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/4332e201059c447246c64e97d16c1e3f.pdf, Gaceta No. 105, de fecha 30 de junio de 2016)

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 al 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, pero un periodo después. La evaluación puede ser consultada en: (http://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/988bea591ce39ae1d66c56fbd25c3c7f.pdf, Gaceta No.101, de fecha 30 de junio de 2017)

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 de la población, como resultado de la intervención.

Desagregación o Estratificación	Número de personas de la muestra	Número de personas efectivas
Sexo: Mujer/Hombre Ingreso Económico: menos de 2,400 pesos/entre 2,400 y 4,800 pesos/más de 4,800 pesos. Medios de Difusión: Por un vecino/Internet y/o Redes Sociales/Propaganda Oficial	149	149

Poblaciones	Número de personas
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea Base	363
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A)	65
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encontraba activa en el programa en 2017, pero se consideraba que podía	84

ser localizada para el levantamiento de panel (B)	
Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B)	149
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)	65
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)	84
Población que efectivamente participó en el levantamiento de Panel (a+b)	149

Características de la muestra Levantamiento de Panel.

Perfil requerido por el programa social	Características del beneficiario	Población Línea base 2016		Población activa en 2017		Población Inactiva 2017 que se puede localizar	
		M	F	M	F	M	F
Sexo	Indistinto	156	207	28	37	36	48
Rango de Edad	Abierto						
Área Geográfica	Demarcación de la Gustavo A. Madero						
Grado de Vulnerabilidad	Población que requiera de mejoras a su vivienda.						
Tipo de Apoyo	Pintura en fachada, tinacos, láminas y polines, pie de casa, losa, muebles de baño, piso firme.						

Reactivo adicional en instrumento 2017.	Justificación de su inclusión.
Ninguno.	Ninguno.

Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información.

Actividad	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Búsqueda y consulta de las fuentes bibliográficas						
Construcción y diseño de la metodología del levantamiento de panel.						
Mesas de trabajo entre la DEPEPP y DGDS						
Aplicación de la encuesta						
Recopilación, análisis y sistematización de la información						
Elaboración del informe de Resultados						

Cabe señalar, que se tuvo contratiempos en la aplicación de las encuestas debido a los hechos ocurridos como consecuencia del sismo del 19 de septiembre de 2017, motivo por el cual se tuvo que detener su implementación concluyéndose en su totalidad en el mes de diciembre del mismo año.

III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL.

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.

Tipo de contrato	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
Estructura	Coordinadora	Licenciatura	3 años	Coordinación, operación y evaluación	M	60 años	Licenciatura trunca	12 años
Base	Auxiliar administrativo	Preparatoria	1 año	Auxiliar administrativo	M	43 años	Secundaria	7 años
Base	Auxiliar administrativo	Preparatoria	1 año	Operador de computadoras	H	42 años	Carrera Técnica	11 años
Base	Auxiliar administrativo	Preparatoria	1 año	Auxiliar administrativo	M	45 años	Licenciatura	10 años
Base	Auxiliar administrativo	Preparatoria	1 año	Auxiliar administrativo	M	43 años	Preparatoria	16 años
Base	Auxiliar administrativo	Preparatoria	1 año	Subjefe de oficina	M	59 años	Preparatoria	12 años
Estabilidad laboral nomina 8	Auxiliar administrativo	Preparatoria	1 año	Auxiliar administrativo	H	45 años	Licenciatura en comunicación social	13 años
Estabilidad laboral nomina 8	Auxiliar administrativo	Preparatoria	1 año	Auxiliar administrativo	H	65 años	Carrera Técnica	10 años
Estabilidad laboral nomina 8	Auxiliar administrativo	Preparatoria	1 año	Auxiliar administrativo	M	69 años	Licenciatura en trabajo social	14 años
Estabilidad laboral nomina 8	Auxiliar administrativo	Preparatoria	1 año	Auxiliar administrativo	M	51 años	Carrera Técnica	7 años
Estabilidad laboral nomina 8	Auxiliar administrativo	Preparatoria	1 año	Auxiliar administrativo	M	51 años	Licenciatura	21 años
Estabilidad laboral nomina 8	Auxiliar administrativo	Preparatoria	1 año	Auxiliar administrativo	M	56 años	Preparatoria	15 años
Estabilidad laboral nomina 8	Auxiliar administrativo	Preparatoria	1 año	Auxiliar administrativo	M	26 años	Secundaria	4 años

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

Apartado	Reglas de operación 2016	Cómo se realizó en la practica	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción	Es a partir del año 2007 cuando el programa	Satisfactorio	Satisfactorio	

	<p>social ahora denominado “MejorGAMdo tu Casa” tiene su primer antecedente. En aquel entonces se implementaba a través de acciones institucionales aisladas y que se enfocaban a la entrega de pintura para las fachadas de las viviendas y material para aplanarlas. Al paso de los años el programa fue consolidándose y fue hasta el ejercicio 2011 que conjuntó una gran variedad de acciones en apoyo a los maderenses de escasos recursos económicos que habitan viviendas con diferentes carencias. De tal manera es que ahora el programa social “MIGAM Hogar” cuenta con gran gama de apoyos en especie que van desde la entrega de tinacos, láminas, polines, pintura y diverso material. Asimismo, el número de beneficiarios ha ido en aumento, a consecuencia del incremento presupuestal que se le ha dado al programa.</p>			
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Delegación Gustavo A. Madero	Satisfactorio	Satisfactorio	
II. Objetivos y Alcances	<p>Objetivo General: Con este Programa se contribuye a mejorar la vivienda de la población maderense, atendiendo la demanda de la población, buscando elevar la calidad de vida para 1,500 viviendas y contribuyendo así al derecho a una vivienda digna, a través de una ayuda en especie para la población que tenga la necesidad de ello y lo solicite, sin distinción de edad, género, grupo social entre otros. Objetivos Específicos: 1) Mejorar la calidad de las viviendas maderenses, a través de otorgamiento de láminas y polines para la población maderense, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. 2) Mejorar las fachadas de las viviendas maderenses, a través de otorgar material (pintura) a aquellas que estén deterioradas o carezcan de pintura para la población que lo solicite, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. 3) Mejorar las fachadas de las viviendas maderenses, a través de otorgamiento de materiales necesarios para aplanar aquellas que estén deterioradas o carezcan de aplanado para la población, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. 4) Mejorar las viviendas maderenses, a través de otorgamiento de tinacos de P.V.C. con capacidad de hasta 450 litros a aquellas que no tengan, este sea de asbesto o que este deteriorado para la</p>	Satisfactorio	Satisfactorio	

	<p>población maderense, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. 5) Mejorar las viviendas maderenses, a través de otorgamiento de Pie de Casa, entregando materiales necesarios para edificar un cuarto de 4 x 4 metros en obra negra desde cimentación hasta losa y sin piso, en aquellas viviendas que lo necesiten, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. 6) Mejorar las viviendas maderenses, a través de otorgamiento de materiales necesarios para una losa de 16 metros cuadrados, en aquellas viviendas que lo necesiten y cumplan con los requisitos para ser beneficiados para la población maderense, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. 7) Mejorar las viviendas maderenses, a través del otorgamiento de muebles de baño para la población maderense, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. 8) Mejorar las viviendas maderenses, a través de otorgamiento de materiales para hasta 16 metros cuadrados para piso firme para la población, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda.</p> <p>Alcances: Programa Social de transferencia de materiales de construcción que coadyuva y repercute en la comunidad maderense que requiera algún apoyo y solicite la ayuda, para mejorar las viviendas que habitan y que por el paso del tiempo aún siguen en el rezago y el deterioro en las mismas.</p>			
III. Metas Físicas	1,500 viviendas maderenses	Satisfactorio	Satisfactorio	
IV. Programación Presupuestal	\$ 2,000,000.00 (dos millones de pesos 00/100 M.N.)	Satisfactorio	Satisfactorio	
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	<p>Requisitos generales para todas las acciones: Presentar demanda ciudadana en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana del Edificio Delegacional (CESAC), en la Dirección General de Desarrollo Social o en la Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna</p> <p>Requisitos específicos para cada acción</p> <p>Pintura en fachada: La pintura de la fachada de la vivienda debe estar deteriorada o carecer de ella. · Se otorgará material necesario (pintura) para pintar la fachada de predios unifamiliares y/o Unidades Habitacionales.</p> <p>Aplanado en fachada: El aplanado de la fachada de la vivienda debe estar deteriorado o carecer de él. · Se otorgará material necesario para aplanar la fachada en predios unifamiliares.</p>	Satisfactorio	Satisfactorio	

	<p>Donación de tinacos: Que el predio no cuente con tinaco, que el actual sea de asbesto o fibra de vidrio, o en su caso, que presente deterioro. · Se otorgará un apoyo por vivienda que presente los requisitos. · Se apoyará a predios unifamiliares y/o Unidades Habitacionales. Donación de láminas y Polines: Que las láminas actuales estén deterioradas por el paso del tiempo o que carezcan de estos materiales en el techo de la vivienda. · Se otorgarán materiales de acuerdo a las condiciones y necesidades de la vivienda. Pie de Casa: No haber sido beneficiado con este programa en años anteriores. · No estar asentado en zona irregular, conservación ecológica o de alto riesgo. · Acreditar la titularidad del predio. Losa: No haber sido beneficiado con este programa en años anteriores. · No estar asentado en zona irregular, conservación ecológica o de alto riesgo. · Acreditar la titularidad del predio. · Se contemplará el apoyo de manera prioritaria en planta baja y se valorará de acuerdo a las necesidades si es factible el apoyo a solicitudes para primer y segundo nivel. Donación de muebles de baño: Que los muebles de baño estén deteriorados por el paso del tiempo o que carezcan de ellos. · Acreditar la titularidad del predio. Piso firme: Que la vivienda no cuente con piso firme. · Se otorgará el material necesario hasta para 16 metros cuadrados en la vivienda. Acceso: Para tener acceso al Programa la demanda deberá ser presentada por escrito en el Centro de Servicios de Atención Ciudadana del Edificio Delegacional (CESAC), en la Dirección General de Desarrollo Social o en la Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna, señalando domicilio y motivos por el cual solicita la ayuda.</p>			
<p>VI. Procedimientos de Instrumentación</p>	<p>Difusión: A principios del ejercicio fiscal, el programa se difunde a través del portal de internet de la Delegación Gustavo A. Madero, a fin de que la comunidad maderense lo conozca y pueda tener acceso en caso de necesitarlo. Acceso: El o la solicitante entregará su demanda por escrito directamente en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana del Edificio Delegacional, en la Dirección General de Desarrollo Social o en la Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna. Registro: Una vez revisada la demanda se integrará en la lista de espera, para poder ser atendidos toda vez que cumplan con los requisitos.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Satisfactorio</p>	

<p>VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana</p>	<p>El ciudadano que desee interponer una queja o inconformarse podrá hacerlo con escrito dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social, quien lo turnará a la Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna e instruirá lo necesario para dar respuesta por escrito, en el menor tiempo posible, a quien haya interpuesto la queja o inconformidad, dando cuenta del estado en que se encuentra el seguimiento de la misma. Cuando la Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna y en su caso, la Dirección General de Desarrollo Social no resuelva las quejas o inconformidades, se tiene la opción de interponer queja administrativa ante la Procuraduría Social y/o la Contraloría Interna de la Delegación Gustavo A. Madero como lo establece la Normatividad aplicable y vigente.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Satisfactorio</p>	
<p>VIII. Mecanismos de Exigibilidad</p>	<p>El titular de la Dirección General de Desarrollo Social recibirá y turnará las solicitudes ciudadanas de inconformidad así como las quejas a la Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna, quien tendrá disponibles para consulta del público los requisitos, derechos, obligaciones y el procedimiento para que los beneficiarios puedan acceder al Programa y en caso de omisión puedan exigir su cumplimiento de acuerdo con los procedimientos de queja o inconformidad ciudadana y en apego a la normatividad aplicable. Además, es la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Satisfactorio</p>	
<p>IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores</p>	<p>La Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna llevará a cabo una evaluación interna anual al Programa, en apego a lo establecido a los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, con el fin de medir los resultados obtenidos y progresivamente alcanzar mejores resultados, los cuales serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal. Los indicadores de Evaluación serán: Número de solicitudes beneficiadas / número de solicitudes recibidas x 100</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Satisfactorio</p>	
<p>X. Formas de Participación</p>	<p>La planeación, el diseño, la instrumentación, el seguimiento, el control y la evaluación del</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Satisfactorio</p>	

Social	programa son revisadas por diversas organizaciones civiles, sociales, culturales, educativas, empresariales, entre otras, a través del consejo de desarrollo Social de la Delegación Gustavo A. Madero. La comunidad maderense beneficiada con alguna de las acciones participa de manera directa en la aplicación o instalación de las ayudas en especie que le hayan sido entregadas.			
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Con aquellos programas diseñados para garantizar el derecho a tener una vivienda digna como los son: el Programa “Ollín Callán” de la Procuraduría Social del Distrito Federal, así como “HaGAMos Unidad” implementado por la Delegación Gustavo A. Madero, a través de la Dirección General de Desarrollo Social.	Satisfactorio	Satisfactorio	

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016	Justificación
RESIDENCIA (Viviendas deterioradas en la Delegación Gustavo A. Madero)	100%	
RANGO DE EDAD (Abierto)	100%	
SEXO (Indistinto)	100%	
ÁREA GEOGRÁFICA	100%	
GRADO DE VULNERABILIDAD (Deterioro de vivienda)	100%	

Mecanismos que garantizan la igualdad de oportunidades y no discriminación en el otorgamiento de beneficios.

Los mecanismos a través de los cuales se garantiza la igualdad de oportunidades y la no discriminación de los beneficios del programa social, se da en varias etapas: Primeramente, se realiza una convocatoria general con base en el perfil especificado en las Reglas de Operación que prescriben al programa, difundiendo de forma clara, precisa y accesible la información de los requisitos, así como las fechas en las que se ha de llevar a cabo.

De esta manera son recepcionadas, todas y cada una de las solicitudes emitidas al área correspondiente con la finalidad de hacerlas pasar por un filtro determinado en cada área operativa del programa, en cuyo caso deberá elaborar un análisis a profundidad del perfil del candidato con relación a las características que conforman a la población objetivo.

Una vez pasada la información por el filtro en mención, se procede a la etapa de preselección. Finalmente, el método de elección –en caso de que se sobredemande las solicitudes, de la cifra programada- se genera bajo el criterio de mayor grado de vulnerabilidad, el resto procede a integrarse a un padrón de espera.

Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social.

Número de proceso	Periodo de tiempo	Nombre	Descripción de la actividad	Encargado de la ejecución
1	Abierto	Recepción de solicitudes.	Presentar demandas de cualquiera de las siete acciones (tinacos, pintura en fachada, impermeabilizante, baño digno, luminarias, losa y láminas y polines, en el centro de servicio y	Centro de Servicio y Atención ciudadana (CESAC), Dirección General de Desarrollo Social y la Coordinación de apoyos para una

			atención ciudadana del edificio delegacional (CESAC), en la DGDS o en la Coordinación de apoyos para la vivienda digna, con la documentación requerida.	vivienda digna.
2	Abierto	Selección y revisión de solicitudes.	Selección y valoración según sea la necesidad de cada solicitud.	Dirección General de Desarrollo Social y Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna.
3	Abierto	Verificación física del domicilio del solicitante.	Se procede a una verificación física al domicilio en relación a lo solicitado	Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna.
4	Abierto	Elaboración de padrón.	Se elabora un padrón para control y seguimiento	Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna.
5	Abierto	Notificación de lista de espera al solicitante.	Se da conocimiento al ciudadano por medio de oficio que su petición quedara en lista de espera	Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna.
6	Abierto	Entrega del apoyo	Posteriormente teniendo fecha de entrega se hace del conocimiento del solicitante para recibir el beneficio.	Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna.

Equivalencia en los procesos de acuerdo al Modelo General de los Procesos de un Programa Social.

- 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 la información.

Proceso en el modelo general	Nombre del o los procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Planeación	Ninguno.										
Difusión	Ninguno.										
Solicitud	Recepción de solicitudes.	1	No	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si
Incorporación	Selección y revisión de solicitudes.	2	No	No	No	Si	No	No	Si	Si	Si
	Verificación física del	3	No	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si

domicilio del solicitante.														
Recepción de solicitudes.	4	No	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Selección y revisión de solicitudes.	5	No	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Verificación física del domicilio del solicitante.	6	No	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Seguimiento y Monitoreo del Programa Social.

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Fórmula	Resultados 2016	Externalidades
FIN	Variación en puntos porcentuales de la cantidad de solicitudes beneficiadas, con respecto al número de solicitudes recibidas	$\text{Número de solicitudes beneficiadas} / \text{Número de solicitudes recibidas} \times 100$	100%	

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016	Valoración (sí, parcialmente, no)	Justificación
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente.	Si	
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores.	Si	
Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores.	Si	
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica.	Si	
Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social.	No	Se debe realizar una reestructuración de los indicadores, así como delimitar las características de la población objetivo.
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del Programa Social.	No	No existe un correcto planteamiento de los indicadores, por tanto, con contribuyen a mejorarlos.

Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016.

Aspecto de la operación del programa social 2016	Valoración	Observaciones
--	------------	---------------

	(si, parcialmente, no)	
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada	Si	
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2016	Si	
Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social	Si	
El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2016	Si	
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	Si	
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General	Parcialmente	Con excepción de los rubros de “Planeación”; “Difusión”; “Obtención de bienes y/o Servicios”; “Incidencias” y “Seguimiento y Monitoreo”, se cumplen con todos los demás procesos.
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social	Si	
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social	Si	
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.	Si	
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado	Si	
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	Si	
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.	Si	
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	Si	
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social.	Si	

Apartado de la Evaluación	Periodo de análisis
Construcción y Diseño	1° de julio al 31 de agosto de 2017
Mesas de Trabajo	1° de julio al 15 de diciembre de 2017
Levantamiento de encuestas	1° de agosto al 15 de diciembre de 2017

Recopilación y análisis de la información	1º de octubre de 2017 al 15 de enero de 2018
Elaboración del informe de resultados	15 de enero al 31 de marzo de 2018

IV.1 Fuentes de Información de la Evaluación.

IV.1.1. Información de Gabinete.

Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal.

-Programa General de Desarrollo del Distrito Federal (2012-2018)

-Programa General de Desarrollo Delegacional Gustavo A. Madero (2016-2018)

-Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social a cargo de la Delegación Gustavo A. Madero para el ejercicio fiscal 2017.

-Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2017.

-Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2016.

-Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2018.

-Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2016 (Línea Base)

-Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2017 (Línea de Panel)

IV.1.2. Información de Campo.

En el apartado IV “Construcción de la Línea Base del Programa Social”, se definió lo siguiente:

-Un estudio o diagnóstico de la población objetivo, donde se analizarán sus características y se determinará su tendencia.

-Para la ejecución de esta técnica se utilizarán base de datos para la aplicación de la estadística descriptiva.

-Se aplicarán encuestas con el propósito de establecer un estudio socioeconómico de los candidatos al programa social.

Dentro del mismo capitulado, se estableció el **diseño** de la siguiente manera:

Categoría de análisis	Reactivos de instrumento
Diagnóstico.	Volumen de la población objetivo. Características y condiciones de las viviendas donde se aplicaron los apoyos.
Encuesta.	Datos generales del dueño o solicitante (nombre, edad, género y estado civil). Datos sobre la ubicación de la vivienda (calle, número oficial, colonia, código postal y referencias de ubicación). Situación económica. Percepción de los beneficiarios sobre el programa.

Así como los **objetivos del programa y los efectos de corto, mediano y largo plazo esperados.**

Plazos	Periodo	Efectos			
		En el problema y/o derecho social atendido	Sociales y culturales	Económicos	Otros
Corto	Un año	Mejorar las condiciones y servicios básicos de las viviendas.	Que los habitantes mejoren su confort.	Disminuir los gastos de las familias beneficiadas.	
Mediano	Dos años	Fomentar el derecho social de los habitantes de la demarcación.	Fomentar que se mantengan en buenas condiciones las viviendas particulares.	Fortalecer el ingreso familiar.	
Largo	Tres años	Mejorar la imagen	Impulsar en los	Disponer de recursos	

		urbana y la calidad de vida de los habitantes de la demarcación.	habitantes que se mantenga en buenas condiciones la infraestructura urbana.	económicos para solventar los gastos de mantenimiento para sus viviendas.	
--	--	--	---	---	--

Categoría de análisis	Justificación	Reactivos de instrumento línea base	Reactivos de instrumento Panel	Justificación de su inclusión en Panel
Diagnóstico.	<p>Determinar las características de la población objetivo.</p> <p>Volumen de la población objetivo.</p> <p>Distribución de la población por tipo de género.</p> <p>Tipo de discapacidad.</p> <p>Tendencia de la población</p>	<p>¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido?</p> <p>¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando?</p> <p>¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?</p> <p>¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?</p> <p>¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social?</p>	<p>¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido?</p> <p>¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando?</p> <p>¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?</p> <p>¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?</p> <p>¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social?</p>	<p>Se mantuvieron los mismos reactivos para cada caso, en virtud de que arrojan las variables necesarias las cuales cubre el objetivo de ambos levantamientos.</p> <p>Ninguna</p>
Operación y Funcionamiento	<p>Cada reactivo fue diseñado con el objetivo de lograr los propósitos planteados en la introducción del presente instrumento. Se consideraron las preguntas en cuatro ejes principales: aspectos relativos al tipo de género y la edad de la persona encuestada, condición socioeconómica en función del ingreso, capacidad de difusión del programa, percepción de calidad en el trato y satisfacción del beneficiario.</p> <p>Lo anterior, se justifica en el hecho de que se pretende establecer -además de la percepción de las personas- un perfil social concurrente a</p>	<p>¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido?</p> <p>¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando?</p> <p>¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?</p> <p>¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?</p> <p>¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga</p>	<p>¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido?</p> <p>¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando?</p> <p>¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?</p> <p>¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?</p> <p>¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga</p>	

	lo formulado en las reglas de operación de cada programa.	el programa social?	el programa social?	
--	---	---------------------	---------------------	--

Construcción y Diseño de la Muestra.

Para la realización de la presente encuesta, se empleará la técnica de muestreo simple, la cual se construirá contemplando una distribución normal y se calculó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Npq}{[(N - 1)Me^2/Nc^2] + pq}$$

Donde:

n : Tamaño de la muestra

N : Tamaño de la población

Nc : Valor estándar “z” en una distribución normal a determinado nivel de confianza

Me : Margen de error admitido

p : Probabilidad de ocurrencia

q : Probabilidad de no ocurrencia (1-p)

Considerando la falta de estudios previos los valores que tomarán las variables “p” y “q” será de 0.5, debido a que no se conocen las probabilidades correspondientes.

El tamaño de la muestra se determina sobre un nivel de confianza de 95 por ciento. En el programa TenGAMos Calidad de Vida 2016 se benefició a 500 personas, coincidiendo con la población objetivo planteado en sus Reglas de Operación.

Lo anterior, lo podemos interpretar para la fórmula, con los siguientes valores:

N = 500

Nc = 1.96¹

Me = 0.05

p = 0.5

q = 0.5

Una vez ejercidos estos valores, el nivel de la muestra donde se aplicó la encuesta corresponde a: 217 personas.

Cabe señalar, que la forma en la que se seleccionó la muestra fue a través de las características determinadas en las Reglas de Operación del programa, por lo que se utilizó una “Selección por Cuotas”.

Diseño del Instrumento.

Con base en la construcción y diseño de la muestra, se determinó realizar el siguiente instrumento:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES G.A.M.

1.- Programa social del cual se beneficio _____

2.- Edad _____

¹ Murray R. Spiegel y Larry J. Stephens. (2009). Estadística. 4ta edición. Mc Graw-Hill. México, D.F.

Valores de z:

95%: 1.96; e= 5%

90%: 1.65; e= 10%

80%: 1.28; e= 20%

3.- Sexo M F

4.- Escuela (sólo aplica para el apoyo a becas y/o uniformes escolares)

5.- Ingreso mensual familiar

A) Menos de \$ 2,400 m.n. B) Entre \$ 2,400 y \$ 4,800 m.n. C) Más de \$4,800.00 m.n.

6.- ¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido?

A) Mucho B) Poco C) Nada

7.- ¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando?

A) Propaganda oficial (carteles, lonas etc.) B) Internet y/o redes sociales C) Por un Vecino

8.- ¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?

A) Bueno B) Regular C) Malo

9.- ¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?

A) Bueno B) Regular C) Malo

10.- ¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social?

A) Si B) No

Cada reactivo fue diseñado con el objetivo de lograr los propósitos planteados en la introducción del presente instrumento. Se consideraron las preguntas en cuatro ejes principales: aspectos relativos al tipo de género y la edad de la persona encuestada, condición socioeconómica en función del ingreso, capacidad de difusión del programa, percepción de calidad en el trato y satisfacción del beneficiario.

Lo anterior, se justifica en el hecho de que se pretende establecer -además de la percepción de las personas- un perfil social concurrente a lo formulado en las reglas de operación de cada programa.

Recolección de la Información.

El presente instrumento se aplicó cara a cara con los beneficiarios del presente programa de forma aleatoria, para la conformación de la Línea Base se empleo dentro del periodo comprendido del 1° de septiembre al 31 de octubre de 2016; para el caso del Levantamiento de Panel fue del 1° de agosto al 15 de diciembre de 2017, siendo las áreas ejecutantes del programa –según las reglas de operación- las encargadas de llevar a cabo su operación y recolección de los resultados.

Procesamiento y análisis de información.

El levantamiento de las encuestas fue supervisado y monitoreado por la Dirección Ejecutiva de Planeación y Evaluación de Programas y Proyectos, mediante ellas se pudo constatar que los encuestadores tenían la capacitación suficiente y las herramientas necesarias para emplear el instrumento.

La programación de las encuestas fue adecuada, ya que se dio en el periodo determinado y en los términos señalados, pese a las inclemencias ya comentadas en torno a los hechos desencadenantes por motivo del sismo del 19 de septiembre del año anterior. La recopilación de la información se originó sin incidencia alguna para su procesamiento estadístico.

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

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo línea base	Reactivo panel	Resultado línea base	Resultado panel	Interpretación
Expectativas	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Grado o ponderación antes de recibir del beneficio. Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.	¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido?	¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido?	A) Mucho, 99%	A) Mucho, 100%	Las personas beneficiadas lo consideran así, ya que el apoyo cubre una necesidad específica.
Imagen del Programa	Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que se recibe la información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas) Información acerca de la institución que otorga el apoyo. Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa) Funcionamiento del programa Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo. Conocimiento de los derechos y obligaciones.	¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando?	¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando?	C) Por un vecino, 63%	C) Por un vecino, 78%	Se puede interpretar, debido a que tres cuartas partes del total de los beneficiarios, su edad oscila entre los 61 y 90 años.
Cohesión Social	Cohesión familiar. Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social. Ponderación de la persona beneficiaria	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

	respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.					
Calidad de la Gestión	Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa. Tiempo de respuesta. 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.	¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?	¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?	A) Bueno, 97%	A) Bueno, 98%	El personal encargado de la operación del programa cuenta con experiencia suficiente en su ejecución.
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. Tipo de compromiso adquirido.	¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?	¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?	A) Bueno, 96%	A) Bueno, 100%	La percepción del funcionamiento del programa es bueno en la población beneficiaria porque no se tuvo problema durante su trámite y otorgamiento.
Contraprestación	Frecuencia con 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 Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

Satisfacción	Grado de conocimiento del programa como derecho. Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza. Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.	¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social?	¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social?	A) Sí, 98%	A) Sí, 100%	La satisfacción es total porque contribuye a subsanar una necesidad específica.
--------------	---	---	---	------------	-------------	---

Fuente: Evalúa CDMX (2018), con base en Rodríguez Vargas, Miriam; Adolfo Rogelio Cogco, Alejandro Islas, J. Mario Herrera, Oscar Alfonso Martínez, Jorge Alberto Pérez, Alejandro Canales e Ignacio Marcelino López, 2012, “Informe final del índice mexicano de satisfacción de los beneficiarios de programas sociales implementados por la Sedesol en México (imsab)”, Tampico, Tamaulipas, UAT/SEDESOL/CONACyT.

VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS.

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

Aspectos	Población objetivo (a)	Población atendida (b)	Cobertura (B/A)*100	Observaciones
DESCRIPCIÓN	0	0	0	N/A
CIFRAS 2015	6250	6250	100%	
CIFRAS 2016	6250	6250	100%	
CIFRAS 2017	6250	6250	100%	

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016	Justificación
RESIDENCIA (Viviendas deterioradas en la Delegación Gustavo A. Madero)	100%	
RANGO DE EDAD (Abierto)	100%	
SEXO (Indistinto)	100%	
ÁREA GEOGRÁFICA	100%	
GRADO DE VULNERABILIDAD (Deterioro de vivienda)	100%	

Mecanismos que garantizan la igualdad de oportunidades y no discriminación en el otorgamiento de beneficios.

Los mecanismos a través de los cuales se garantiza la igualdad de oportunidades y la no discriminación de los beneficios del programa social, se da en varias etapas: Primeramente, se realiza una convocatoria general con base en el perfil especificado en las Reglas de Operación que preescriben al programa, difundiendo de forma clara, precisa y accesible la información de los requisitos, así como las fechas en las que se ha de llevar a cabo.

De esta manera son recepcionadas, todas y cada una de las solicitudes emitidas al área correspondiente con la finalidad de hacerlas pasar por un filtro determinado en cada área operativa del programa, en cuyo caso deberá elaborar un análisis a profundidad del perfil del candidato con relación a las características que conforman a la población objetivo.

Una vez pasada la información por el filtro en mención, se procede a la etapa de preselección. Finalmente, el método de elección –en caso de que se sobredemande las solicitudes, de la cifra programada- se genera bajo el criterio de mayor grado de vulnerabilidad, el resto procede a integrarse a un padrón de espera.

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	Reducir el número de viviendas con falta de servicios básicos.	(Número de viviendas con falta de servicios básicos en el periodo t / número de viviendas con falta de servicios básicos en el periodo t-1) -1) *100.	6,250 personas	6,250 personas	
	Propósito	Cobertura de atención a las solicitudes presentadas.	(Número de solicitudes atendidas / número de solicitudes recibidas) * 100.	6,250 personas	6,250 personas	
2016	Fin	Variación en puntos porcentuales de la cantidad de solicitudes beneficiadas, con respecto al número de solicitudes recibidas	Número de solicitudes beneficiadas / Número de solicitudes recibidas X 100	6,250 personas	6,250 personas	
	Propósito	S/I	S/F	-	-	
2017	Fin	Variación en puntos porcentuales de la cantidad de solicitudes beneficiadas con respecto al número de solicitudes recibidas.	Número de solicitudes beneficiadas / Número de solicitudes recibidas X 100	6,250 personas	6,250 personas	
	Propósito	Variación en puntos porcentuales de la cantidad de apoyos otorgados, con respecto a los programados	Número de apoyos en especie otorgados /número de apoyos en especie programadas X 100	6,250 personas	6,250 personas	

VI.3. Resultados del Programa Social.

Resultados de la encuesta.

Se encuestaron a 149 personas que formaban parte del padrón de beneficiarios del programa social, bajo la selección del muestro por cuotas que se presenta en el siguiente esquema:

Sexo	Masculino	Femenino	Total
Total	60	89	0

Los resultados de la encuesta los desglosaremos por reactivo de la siguiente manera:

Reactivo	% Masculino	% Femenino
3	40	60

De estos porcentajes, 60 fueron hombres y 89 mujeres.

Reactivo	% Menos de \$ 2,400	% Entre \$ 2,400 y \$ 4,800	% Más de \$4,800.00
5	7	90	3

De estos porcentajes, 10 personas contestaron que el ingreso familiar era “menor de 2,400 pesos”; 134 que era de “entre 2, 400 y 4,800 pesos”; y 5 que era de “más de 4,800 pesos”.

Reactivo	% Mucho	% Poco	% Nada
6	100	0	0

De estas cifras, las 149 personas contestaron que “Mucho”.

Reactivo	% Propaganda Oficial	% Internet y/o redes sociales	% Por un vecino
7	7	15	78

De estos porcentajes, 116 personas contestaron que “Por un vecino”; por “Internet y/o Redes Sociales” 22 y 11 por “Propaganda Oficial”.

Reactivo	% Bueno	% Regular	% Malo
8	100	0	0

De estas cifras, las 149 personas contestaron que “Bueno”.

Reactivo	% Bueno	% Regular	%Malo
9	98	2	0

De estas cifras, las 146 personas contestaron que “Bueno”; y 3 que “Regular”.

Reactivo	% Si	% No
10	100	0

De estos porcentajes las 149 personas contestaron que “Si”.

VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES.

Para los programas sociales creados en 2017, no aplica este apartado.

Análisis de la evaluación interna 2016.

Apartados de la evaluación interna 2016.	Nivel de cumplimiento	Justificación
I. INTRODUCCIÓN.	Satisfactorio	
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016.	Satisfactorio	
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna.	Satisfactorio	
II.2. Metodología de la Evaluación.	Satisfactorio	
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación.	Satisfactorio	
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DE PROGRAMA SOCIAL.	Satisfactorio	
III.1. Consistencia Normativa y alineación con la Política Social de la CDMX.	Satisfactorio	
III.2. Identificación y diagnóstico del problema social atendido por el programa.	Satisfactorio	
III.3. Cobertura del Programa Social.	Satisfactorio	
III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social.	Satisfactorio	
III.5. Complementariedad o coincidencia con otros programas y acciones.	Satisfactorio	
III.6. Análisis de la congruencia del proyecto como Programa Social.	Satisfactorio	
IV. CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA BASE DEL PROGRAMA SOCIAL.	Satisfactorio	
IV.1. Definición de objetivos de corto, mediano y largo plazo del programa.	Satisfactorio	
IV.2. Diseño metodológico para la construcción de la Línea Base.	Satisfactorio	
IV.3. Diseño del instrumento para la construcción de la Línea Base.	Satisfactorio	
IV.4. Método de aplicación del instrumento.	Satisfactorio	
IV. 5. Cronograma de aplicación y procesamiento de la información.	Satisfactorio	
V. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015.	Satisfactorio	
V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015.	Satisfactorio	
V.2. Seguimiento de recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	Satisfactorio	
VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA.	Satisfactorio	
VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	
VI.2. Estrategia de Mejora.	Satisfactorio	
VI.3. Cronograma de Implementación.	Satisfactorio	

VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES.	Satisfactorio	
--------------------------------	---------------	--

VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA.

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

Matriz FODA 2016.

Fortalezas:

- Se dispone del recurso económico para cumplir con los objetivos y metas del programa.
- La estructura operativa y administrativa se encuentra comprometida en todo momento con la ejecución del programa.
- Se cuenta con un marco de operación el cual quedó establecido en las reglas de operación, que se publicaron en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 30 de enero de 2015.

Debilidades:

- Falta de más recursos económicos para atender las demandas recibidas.
- Cargas de trabajo en el área que opera el programa social.

Oportunidades:

- Asignación de más presupuesto a la Delegación para el siguiente ejercicio fiscal.
- Que se contrate a más personal para disminuir las cargas de trabajo del área que opera el programa social.

Amenazas:

- Disminución el presupuesto asignado de la Delegación y por ende se tenga que reducir la meta del programa.
- Los dueños de las viviendas o solicitantes no cumplan con los requisitos establecidos en las Reglas de Operación del programa social.
- Exceso de demanda de solicitantes.

VIII.1.2. Matriz FODA del Diseño y la Operación del Programas Social.

<p style="text-align: center;">Internos</p> <p>Externos</p>	<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Personal capacitado para la operatividad del programa. -Proyección de una buena imagen. 	<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> -El indicador no es adecuado, por lo que no permiten dar seguimiento a los procesos. -El perfil de la población objetivo no está correctamente definido. -No cumple con algunas categorías relacionadas al Modelo General de Procesos. -Los tiempos de los procesos no se encuentran bien delimitados.
	<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> -Aprovechar el avance tecnológico para implementar aditamentos sustentables e innovadores. 	<p style="text-align: center;">Potencialidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Generar proyectos en conjunto con instituciones educativas públicas con el objetivo de desarrollar aditamentos tecnológicos sustentables y a bajo costo.

Amenazas -Los solicitantes algunas veces no cumplen con la totalidad de los requisitos.	Riesgos -Establecer criterios claros en función de la factibilidad de la obtención del beneficio.	Limitaciones -Definir con precisión el perfil de la población objetivo, en términos de vivienda.
---	---	--

VIII.2. Estrategias de Mejora.

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

Evaluación Interna	Estrategia de mejora	Etapa de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2018	Justificación y retos enfrentados.
2016	Elaboración del Programa Operativo Anual con anticipación.	Durante la planeación y diseño del programa.	Corto	Coordinación de Control y Seguimiento de la Dirección General de Desarrollo Social.	Satisfactorio	
	Contratación y capacitación del personal.	Durante la planeación y diseño del programa.	Corto		Satisfactorio	
	Elaboración de las reglas de operación del programa social apeándose a los lineamientos que se emitan para su diseño.	Durante la planeación del programa.	Corto		Satisfactorio	
	Implementación de encuestas a los beneficiarios.	Durante o después de la entrega de los apoyos.	Corto		Satisfactorio	
2017	Elaborar convenios con instituciones educativas públicas a efecto de generar proyectos científicos y tecnológicos que permitan crear aditamentos	Durante la planeación.	Largo		No Satisfactorio	

	sustentables.					
	Se debe realizar un diagnóstico preciso sobre el problema central que se desea atender.	Durante la planeación.	Corto		No Satisfactorio	
	Reelaborar el diseño de los procesos del programa con base al Modelo General de Procesos, incluyendo sobretodo apartados torales, tales como: el diseño y la planeación.	Durante el diseño.	Corto		No Satisfactorio	
	Establecer en las ROP 2017, criterios claros objetivamente definidos sobre la factibilidad en la obtención del apoyo.	Durante la planeación.	Corto		No Satisfactorio	
	Realizar un diagnóstico socioeconómico y de infraestructura que permita tener claras el estado que guardan las viviendas.	Durante el diseño.	Corto		No Satisfactorio	

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

Externos	Internos	<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Personal capacitado para la operatividad del programa. -Proyección de una buena imagen. 	<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> -El indicador no es adecuado, por lo que no permiten dar seguimiento a los procesos. -El perfil de la población objetivo no está correctamente definido. -No cumple con algunas categorías relacionadas al Modelo General de Procesos. -Los tiempos de los procesos no se encuentran bien delimitados.
	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> -Aprovechar el avance tecnológico para implementar aditamentos sustentables e innovadores. 	<p>Potencialidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Generar proyectos en conjunto con instituciones educativas públicas con el objetivo de desarrollar aditamentos tecnológicos sustentables y a bajo costo. 	<p>Desafíos.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reestructuración de los indicadores del programa para un mejor seguimiento y monitoreo. -Redefinir los procesos de operación del programa.
	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Los solicitantes algunas veces no cumplen con la totalidad de los requisitos. 	<p>Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Establecer criterios claros en función de la factibilidad de la obtención del beneficio. 	<p>Limitaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> -Definir con precisión el perfil de la población objetivo, en términos de vivienda.

Silvia Lira Iván y Sandoval Caros (2012). “Metodología para la elaboración de estrategias de desarrollo local”. Boletín 76, serie manuales. ILPES-CEPAL, Chile págs. 70-74.

Elementos de la matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapas de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
Generar proyectos en conjunto con instituciones educativas públicas con el objetivo de desarrollar aditamentos tecnológicos sustentables y a bajo costo.	Elaborar convenios con instituciones educativas públicas a efecto de generar proyectos científicos y tecnológicos que permitan crear aditamentos sustentables.	Durante la planeación.	Producir alternativas sustentables que contribuyan en la mejora de la calidad de vida de la población beneficiaria, mediante aditamentos económicos.
Reestructuración de los indicadores del programa para un mejor seguimiento y monitoreo.	Se debe realizar un diagnóstico preciso sobre el problema central que se desea atender.	Durante la planeación.	Obtener mayor eficacia y eficiencia en la ejecución del recurso destinado al programa, así como una mejor medición en la resolución del problema.

Redefinir los procesos de operación del programa	Reelaborar el diseño de los procesos del programa con base al Modelo General de Procesos, incluyendo sobretodo apartados torales, tales como: el diseño y la planeación.	Durante el diseño.	Lograr una mayor eficiencia en la operatividad del programa, permitiendo lograr los resultados esperados.
Establecer criterios claros en función de la factibilidad de la obtención del beneficio.	Establecer en las ROP 2017, criterios claros objetivamente definidos sobre la factibilidad en la obtención del apoyo.	Durante la planeación.	Eficientar la cobertura y alcance del programa entre la población solicitante.
Definir con precisión el perfil de la población objetivo, en términos de vivienda.	Realizar un diagnóstico socioeconómico y de infraestructura que permita tener claras el estado que guardan las viviendas.	Durante el diseño.	Lograr mayor eficacia y eficiencia en el desempeño general del programa, así como un adecuado manejo de los recursos económicos.

VIII.3. Comentarios Finales.

Hemos concluido la tercer y última etapa de este ciclo de evaluación para los Programas Sociales, lo cual nos complace de singular manera y nos impulsa a seguir trabajando en establecer avances que contribuyan en el desarrollo e implementación de mecanismos que mejoren la política social en nuestra demarcación. Celebramos llevar a cabo este tipo de ejercicios pues nos ayudan a detectar deficiencias y tratar de subsanarlas, así como consolidar las fortalezas de nuestros programas sociales.

Por lo anterior, es que resulta sumamente relevante manifestar que los porcentajes de satisfacción arrojados mediante los instrumentos de medición (encuestas) fueron incrementados de manera sustancial de forma positiva. Respecto al rubro de operatividad, mantuvimos un nivel decreciente, lo cual nos impulsa a seguir mejorando en los tiempos, procesos y trato al público que rigen a nuestros programas sociales. Sin duda, el acontecimiento ocurrido el 19 de septiembre pasado, incidió de forma importante en este segmento.

No obstante, es necesario manifestar que se deben tomar en cuenta la realización de todas las Estrategias de Mejora propuestas en 2017 para apuntalar de mejor manera la implementación del programa social, en virtud de que éstas, además de que se vean reflejadas en mediciones posteriores, permitan un mejor desarrollo de sus Reglas de Operación en ejercicios fiscales subsecuentes, ya que es sumamente necesario definir con claridad los objetivos específicos y sobretodo, los resultados esperados, ejes rectores de la política social en la demarcación.

En virtud de esto, es que, para la presente propuesta de Matriz FODA y Propuestas de Mejora, se establecen las mismas desarrolladas en la evaluación del año anterior.

IX. REFERENCIAS DOCUMENTALES.

(2016) Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2016 (Línea Base), Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México.

(2017) Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2017 (Levantamiento de Panel), Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México.

Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal, Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la Ciudad de México.

(2016) Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2016, Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México.

(2017) Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2017, Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México.

(2018) Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2018, Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México.

Murray R. Spiegel y Larry J. Stephens. (2009). Estadística. 4ta edición. Mc Graw-Hill. México, D.F.

(2012-2018) Programa General de Desarrollo del Distrito Federal, Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la Ciudad de México.

(2016-2018) Programa General de Desarrollo Delegacional Gustavo A. Madero, Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la Ciudad de México.

(2016) Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social a cargo de la Delegación Gustavo A. Madero para el ejercicio fiscal 2016, Gaceta Oficial del Distrito Federal.

(2017) Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social a cargo de la Delegación Gustavo A. Madero para el ejercicio fiscal 2016, Gaceta Oficial del Distrito Federal.