



Evaluación Interna Integral 2016 - 2018

Programa Apoyo Integral a Madres Solas
Residentes de la Ciudad de México

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO





ESTRUCTURA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2018 DEL PROGRAMA APOYO INTEGRAL A MADRES SOLAS RESIDENTES DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Contenido

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.....	7
II. Metodología de la Evaluación Interna	13
II.1 Área Encargada de la Evaluación Interna.....	14
II.2 Metodología de la evaluación	20
II.3 Fuentes de Información de la evaluación	23
II.3.2 Fuentes de información de campo	25
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL	38
III.1. Consistencia normativa y alineación con la política social de la ciudad de México	38
III.1.1. Análisis del apego del diseño del programa social a la normatividad aplicable.	38
III.1.2. Análisis del apego del diseño del programa social a los lineamientos para la elaboración de reglas de operación 2017	41
III.1.3 Análisis del apego del diseño del programa social a la política de desarrollo social de la Ciudad de México	43
III.2. IDENTIFICACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA SOCIAL ATENDIDO POR EL PROGRAMA SOCIAL.....	50
III.3. Análisis del marco lógico del programa social	55
III.3.1. Árbol del problema.....	55
III.3.2. Árbol de Objetivos.....	56
III.3.3 Árbol de acciones	57
III.3.4 Resumen narrativo.....	58
III.3.5 Matriz de Indicadores del Programa social.....	58
III.3.6 Consistencia Interna del Programa Social (lógica vertical).....	74
III.3.7 Valoración del Diseño y Consistencia de los Indicadores para el Monitoreo del Programa Social (lógica horizontal)	76
III.3.8 Resultado de Matriz de Indicadores	77
III.3.9. Análisis de involucrados.....	82
III.4. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones Sociales ...	84



III.5. Análisis De La Congruencia Del Proyecto Como Programa Social De La Cdmx ..	96
IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.....	97
IV.1 Estructura Operativa del Programa	97
IV. 2. Congruencia de la Operación del Programa Social con su Diseño.....	105
IV. 3. Descripción Y Análisis De Los Procesos Del Programa Social	116
IV.4. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social.....	123
V. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL.....	131
VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS	140
VI.1. RESULTADOS EN LA COBERTURA DE LA POBLACIÓN OBJETIVO DEL PROGRAMA SOCIAL	140
VI.2. RESULTADOS AL NIVEL DEL PROPÓSITO Y FIN DEL PROGRAMA SOCIAL	142
VI.3. Resultados del Programa Social	145
VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES	147
VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	151
VIII.1. MATRIZ FODA.....	151
VIII.1.1. MATRIZ FODA DEL DISEÑO Y OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	151
VIII.1.2. MATRIZ FODA DE LA SATISFACCIÓN Y LOS RESULTADOS DEL PROGRAMA SOCIAL	152
VIII.2. ESTRATEGIAS DE MEJORA	154
VIII.2.1. SEGUIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE MEJORA DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES	154
VIII.2.2. Estrategias de Mejora derivadas de la Evaluación 2018.....	156

Índice de Tablas

Tabla 1. Descripción del Programa Social Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX.....	7
Tabla 2. Datos generales del programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX.....	12
Tabla 3. Equipo evaluador, funciones y perfiles, periodo 2016-2018	15



Tabla 4. Ruta crítica de la integración del informe de la Evaluación del programa social Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX	21
Tabla 5 Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017.....	23
Tabla 6. Categorías de análisis el instrumento.....	28
Tabla 7. Derechohabientes por delegación.....	31
Tabla 8. Derechohabientes por edad	32
Tabla 9. Desagregación de la muestra de la línea base.....	33
Tabla 10. Poblaciones de la línea base y el Panel	34
Tabla 11. Relación de población encuestada en panel 2018	35
Tabla 12. Actividades de trabajo en campo	36
Tabla 13. Ruta crítica del levantamiento de panel.....	37
Tabla 14. Diagrama de la ruta crítica del levantamiento de panel	37
Tabla 15 Análisis del apego del diseño a la normatividad aplicable del Distrito Federal...	38
Tabla 16. Contribución del programa social a los 12 principios de la Política Social del Distrito Federal.	40
Tabla 17. Consistencia de las Reglas de Operación 2015, 2016 y 2017 con los lineamientos emitidos por EVALUA CDMX.....	41
Tabla 18. Apego del Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX en el cumplimiento de los Derechos Sociales	43
Tabla 19. Apego del Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX con el Programa General del Distrito Federal y Programas sectoriales e Institucional.....	45
Tabla 20. Problema del Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX	50
Tabla 21. Indicadores relaciones con el problema social	52
Tabla 22. Valoración del Diagnóstico del Programa Social Reglas de Operación 215, 2016 y2017.....	53
Tabla 23. Resumen narrativo del equipo evaluador	58
Tabla 24. Matriz de Indicadores del programa social contenidas en las Reglas de Operación 2015	59
Tabla 25. Matriz de Indicadores del programa social contenidas en las Reglas de Operación 2016	61



Tabla 26. Matriz de Indicadores del programa social contenidas en las Reglas de Operación 2017	64
Tabla 27. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR propuesta.....	69
Tabla 28. Valoración de la Lógica Vertical de las MIR.	74
Tabla 29. Valoración de la Lógica Horizontal de la MIR 2015-2017 y MIR propuesta por el equipo evaluador	77
Tabla 30. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR 2015.....	78
Tabla 31. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR 2016.....	79
Tabla 32. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR 2017.....	79
Tabla 33 Valoración de los indicadores de la MIR propuesta.....	80
Tabla 34. Análisis de involucrados del programa	82
Tabla 35. Complementariedades o coincidencias del programa social	84
Tabla 36. Congruencia de la operación 2016.....	105
Tabla 37. Congruencia de la operación 2017.....	110
Tabla 38. Equivalencia de procesos	118
Tabla 39. Valoración de los procedimientos del programa.....	121
Tabla 40. Resultados de la Matriz de valoración del programa social, 2016	123
Tabla 41. Resultados de la Matriz de valoración del programa social, 2017	125
Tabla 42. Seguimiento y Monitoreo de los Indicadores 2016-2017	127
Tabla 43. Valoración General del Programa 2016-2017	128
Tabla 44. Análisis evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias.....	133
Tabla 45 Cobertura del Programa Social 2014-2017	140
Tabla 46. Perfil de los derechohabientes del programa	141
Tabla 47. Resultados de la MIR a nivel Fin y Propósito, 2015-2017	143
Tabla 48. Resultados de la Línea Base y el Panel del Programa.....	145
Tabla 49. . Consistencia de le evaluación interna 2016	147
Tabla 50. Consistencia de le evaluación interna 2017	149
Tabla 51. Matriz FODA Evaluación Interna 2016	151
Tabla 52. Matriz FODA Evaluación Interna 2017	153



Tabla 53. Estrategias de Mejora del Programa Social.....	154
Tabla 54. Matriz FODA Evaluación Interna 2018	156
Tabla 55. Estrategias de Mejora del Programa Social 2018.....	157

Índice de tabla de figuras

Figura 1. Evaluación Interna Integral de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2016-2018	20
Figura 2. Categorías Utilizadas en la Encuesta Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX	28
Figura 3 Organigrama de operación	104
Figura 4. Los procesos de operación del programa social se describen de forma cronológica y por número de secuencia de la siguiente forma:	116



EVALUACIÓN INTERNA INTEGRAL 2016-2018 DEL PROGRAMA APOYO INTEGRAL A MADRES SOLAS RESIDENTES DE LA CIUDAD DE MÉXICO

El presente documento contiene el informe final de la Evaluación Interna de Resultados del Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX, realizado por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-CDMX), conforme a los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México¹, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (EVALUA-CDMX).

La evaluación tiene como propósito contribuir a la mejora del diseño, operación y satisfacción del Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX, mediante la realización de un análisis de gabinete, sistemático de su planeación y gestión operativa, que permita proveer de información de resultados en el logro de metas y objetivos del programa social Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX.

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Tabla 1. Descripción del Programa Social Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX

Aspectos del Programa	2015	2016	2017	Justificación en caso de cambios
Nombres del Programa	Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal	Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal	Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX	En 2017 el programa tuvo un ajuste en el nombre del programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la Ciudad de México Derivado del Acuerdo del Jefe de Gobierno por el que se instruye a las Unidades Administrativas que integran la Administración Pública de la Ciudad de México a Implementar las Acciones

¹ Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. "Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México". Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 306. 23 de abril de 2018. EVALUA-CDMX.



Aspectos del Programa	2015	2016	2017	Justificación en caso de cambios
				Necesarias para Incorporar en la Documentación Oficial la Denominación "Ciudad de México", en lugar de Distrito Federal. ²
Problema central atendido por el Programa Social	Las madres solas residentes en el Distrito Federal de escasos recursos, con hijos menores de 15 años de edad presentan carencia alimentaria y carecen de servicios que garanticen sus derechos.	Las madres solas residentes en el Distrito Federal de escasos recursos, con hijos menores de 15 años de edad presentan carencia alimentaria y carecen de servicios que garanticen sus derechos.	Las madres solas de la CDMX de escasos recursos, con hijos menores de 15 años de edad presentan carencia alimentaria y carecen de servicios que garanticen sus derechos.	Sin modificaciones
Objetivo General	Apoyar a las madres solas de la Ciudad de México que tienen un ingreso no mayor a dos salarios mínimos, y sus hijos menores de 15 años para que mejoren su alimentación y tengan atención de salud, psicológica, jurídica, recreativa y cultural, a través de la entrega de la transferencia económica y los servicios de atención integral; y de esta manera buscar el bienestar de las madres solas y sus hijos, en medida de las condiciones que el Programa llegue a brindar. Para 2015 el programa pretende atender a 1200 madres solas como mínimo.	Apoyar a las madres solas de la Ciudad de México que tienen un ingreso menor a dos salarios mínimos, y a sus hijos menores de 15 años de edad para que mejoren su alimentación y tengan atención de salud, psicológica, jurídica, recreativa y cultural, a través de la entrega de la transferencia económica y los servicios de atención integral; y de esta manera coadyuvar al bienestar de las madres solas y sus hijos. Para 2016 el programa pretende atender a 1,711 madres solas.	Apoyar aproximadamente a 1,711 madres solas de la Ciudad de México que tienen un ingreso menor a dos unidades de cuenta, y a sus hijos menores de 15 años de edad, para que mejoren su alimentación, a través de la entrega de un apoyo alimentario así como servicios de atención integral y de esta manera contribuir a la seguridad alimentaria de las madres solas y sus hijos; conforme a lo establecido en la Ley que Establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario a las Madres Solas de Escasos Recursos Residentes en el Distrito Federal.	Sin modificaciones

² Gaceta Oficial de la Ciudad de México Décima Novena Época, No. 1 Bis del 2 de febrero de 2016.

Aspectos del Programa	2015	2016	2017	Justificación en caso de cambios
Objetivos Específico	a) Dotar de un apoyo alimentario mensual a través de un vale electrónico como complemento de la canasta básica alimentaria, de uso exclusivo para alimentos con el equivalente a cuatro días de salario mínimo vigente para el Distrito Federal en 2015. b) Brindar atención integral a las madres solas inscritas en el Programa; también a sus hijas e hijos: - Atención psicológica - Salud de primer nivel (a través de una canalización) - Asesoría jurídica en materia de derecho familiar - Actividades culturales recreativas.	a) Otorgar un apoyo alimentario mediante una transferencia económica mensual través de un vale electrónico que será de uso exclusivo para alimentos como complemento de la canasta básica alimentaria. b) Otorgar atención integral a las madres solas inscritas en el programa, y a sus hijas e hijos, a través de los siguientes servicios: atención psicológica, actividades culturales y recreativas, y servicios de canalización (atención en salud y asesoría jurídica).	a) Otorgar un apoyo alimentario mediante una transferencia económica mensual través de un vale electrónico que será de uso exclusivo para alimentos como complemento de la canasta básica alimentaria. b) Otorgar atención integral a las madres solas inscritas en el programa, y a sus hijas e hijos, a través de los siguientes servicios: atención psicológica, actividades culturales y recreativas, y servicios de canalización (atención en salud y asesoría jurídica).	Sin modificaciones
Población Objetivo del Programa Social (descripción y cuantificación)	188,320 madres de la Ciudad de México, solas, con hijos menores de 15 años de edad y que tienen un ingreso no mayor a dos salarios (estimado con base al INEGI, 2012).	188,320 madres de la Ciudad de México, solas, con hijos menores de 15 años de edad y que tienen un ingreso no mayor a dos salarios (estimado con base al INEGI, 2012).	188,320 madres de la Ciudad de México, solas, con hijos menores de 15 años de edad y que tienen un ingreso no mayor a dos salarios (estimado con base al INEGI, 2012). Casos de excepción. 1 Los padres solos con hijas y/o hijos menores de 15 años de edad... 2 Las madres solas que se encuentren reclusas ... 3 Las madres y/o padres solos migrantes trabajadores que reingresan de manera forzada al territorio nacional, por situaciones	En 2017, bajo dictamen de Ley, que emiten las Comisiones de Desarrollo Social y de Atención a Grupos Vulnerables de la Asamblea Legislativa de la CDMX, se da ingreso a los padres solos como casos de excepción; así como, a la familiar en línea recta ascendiente en segundo grado que por extravío o por el deceso de la madre biológica, quede a cargo, de manera definitiva y permanente, de la crianza y tutela



Aspectos del Programa	2015	2016	2017	Justificación en caso de cambios
			ajenas a su voluntad, tanto para mexicanos repatriados originarios de la Ciudad de México, como de otras entidades federativas, que expresen su intención de asentarse en la Ciudad de México y que se encuentren bajo las condiciones que se señalan en el Acuerdo por el que se declara a la Ciudad de México una Ciudad Santuario, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, número 43 BIS, el 6 de abril de 2017. ³	de sus nietos. Así mismo, con el Acuerdo por el que se declara a la Ciudad de México una Ciudad Santuario, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, se incorporan a las madres o padres solos migrantes trabajadores que reingresan de manera forzada al territorio nacional, por situaciones ajenas a su voluntad, tanto para mexicanos repatriados originarios de la Ciudad de México, como de otras entidades federativas, que expresen su intención de asentarse en la Ciudad de México.
Área encargada de la operación del Programa Social	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), a través de: a) Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez (DEANC) y Desarrollo Comunitario Subdirección de Programas Especiales para la Niñez (SPE) b) Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos (DEAJ).	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), a través de: - Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario (DEANDC), - Subdirección de Programas Especiales para la Niñez (SPE).	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-CDMX), a través de: - Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario (DEANDC), - Dirección de Apoyo a la Niñez en Circunstancias Dificiles (DANCD),	No se especifica la razón por la cual, en el año 2017 la Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos (DEAJ), deja de ser parte de las áreas encargadas de operar el programa, así como se incorpora a la Dirección de Apoyo a la Niñez

³ Gaceta Oficial de la Ciudad de México, Vigésima Época No. 157, del 18 de septiembre de 2017, Aviso por el cual se dan a conocer las modificaciones a las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México para el Ejercicio 2017, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, Tomo III, el 31 de enero de 2017.



Aspectos del Programa	2015	2016	2017	Justificación en caso de cambios
		-Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos (DEAJ).	-Subdirección de Programas Especiales (SPE).	en Circunstancias Difíciles (DANCD).
Bienes y/o servicios que otorgó el programa social, periodicidad de entrega y en qué cantidad	Se otorgara un apoyo alimentario a través de la entrega de un vale electrónico de \$280.40 pesos mensuales y el servicio de atención psicológica, salud, jurídica, talleres y salidas recreativas culturales.	Se otorgara un apoyo alimentario a través de la entrega de un vale electrónico de \$292.16 pesos mensuales y atención integral a las madres solas inscritas en el Programa, y a sus hijas e hijos, a través de los siguientes servicios: atención psicológica, actividades culturales y recreativas, asesoría jurídica en materia de derecho familiar y servicios de salud, los dos últimos a través de una canalización.	Se otorgara un apoyo alimentario a través de la entrega de un vale electrónico de \$292.16 pesos mensuales y atención integral a las madres solas inscritas en el Programa, y a sus hijas e hijos, a través de los siguientes servicios: atención psicológica, actividades culturales y recreativas, asesoría jurídica en materia de derecho familiar y servicios de salud, los dos últimos a	Desde el año 2016 se da un aumento en el monto del apoyo, para compensar el impacto de la inflación, con relación al monto del apoyo otorgado en el ejercicio 2015.
Presupuesto del programa social	\$4'000,000.00 (Cuatro millones de pesos 00/100 M.N).	\$6'000,000.00 (Seis millones de pesos 00/100 M.N).	\$6'000,000.00 (Seis millones de pesos 00/100 M.N).	Desde el ejercicio del año 2016 y el 2017, se incrementó un 50 por ciento el presupuesto asignado, con relación al ejercicio fiscal 2015
Cobertura geográfica del Programa social	La población de todas las delegaciones del Distrito Federal	En el Distrito Federal	Ciudad de México	La cobertura geográfica del programa es la misma en los tres ejercicios, aunque la modificación en la denominación del Distrito Federal por Ciudad de México, obedece a la Reforma Política de la Ciudad de México.

Fuente: Reglas de Operación del Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX 2015,2016 y 2017



Tabla 2. Datos generales del programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX.

Aspectos del Programa Social	Descripción
Año de Creación	Se crea en octubre del 2008, y entró en vigor el 1º de Septiembre de 2009
Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Eje 1. Área de Oportunidad 1.6, Objetivo 1.6.1., Meta 1.6.1.1. y Líneas de Acción 1.6.1.1.2.
Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según sea el caso)	<p>Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018. Área de Oportunidad. Discriminación y Derechos Humanos. Objetivo 2. Meta Sectorial. Política Sectorial 1. Área de Oportunidad: Alimentación. Objetivo 1. Meta Sectorial 1. Política Sectorial 2.</p> <p>Programa Institucional del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México. Área de oportunidad 1 “Discriminación y Derechos Humanos”. Objetivo 2. Meta Sectorial. Meta Institucional Área de oportunidad 6 “Alimentación” Objetivo 1. Meta Sectorial. Meta Institucional 1.</p>
Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2018	<p>El Programa continúa vigente. Cambios en el nombre</p> <p>PROGRAMA APOYO A MADRES SOLAS RESIDENTES EN EL DISTRITO FEDERAL 2015</p> <p>REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA APOYO A MADRES SOLAS RESIDENTES EN EL DISTRITO FEDERAL 2016</p> <p>REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA APOYO INTEGRAL A MADRES SOLAS RESIDENTES DE LA CIUDAD DE MÉXICO 2017</p> <p>REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA APOYO INTEGRAL A MADRES SOLAS RESIDENTES DE LA CIUDAD DE MÉXICO (PAIMS) 2018</p> <p>Objetivo General 2016 Apoyar a las madres solas de la Ciudad de México que tienen un ingreso menor a dos salarios mínimos, y a sus hijos menores de 15 años de edad para que mejoren su alimentación y tengan atención de salud, psicológica, jurídica, recreativa y cultural, a través de la entrega de la transferencia económica y los servicios de atención integral; y de esta manera coadyuvar al bienestar de las madres solas y sus hijos. Para 2016 el programa pretende atender a 1,711 madres solas.</p>

2017 Apoyar aproximadamente a 1,711 madres solas de la Ciudad de México que tienen un ingreso menor a dos unidades de cuenta, y a sus hijos menores de 15 años de edad, para que mejoren su alimentación, a través de la entrega de un apoyo alimentario así como servicios de atención integral y de esta manera contribuir a la seguridad alimentaria de las madres solas y sus hijos; conforme a lo establecido en la Ley que Establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario a las Madres Solas de Escasos Recursos Residentes en el Distrito Federal.

2018 Apoyar aproximadamente a 2,387 madres solas de la Ciudad de México que tienen un ingreso menor a dos unidades de cuenta, y a sus hijos menores de 15 años de edad, para que mejoren su alimentación, a través de la entrega de un apoyo alimentario así como servicios de atención integral y de esta manera contribuir a la seguridad alimentaria y al Derecho a la alimentación de las madres solas y sus hijos; conforme a lo establecido en la Ley que Establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario a las Madres Solas de Escasos Recursos Residentes en el Distrito Federal.

2016

Otorga un apoyo económico mensual para alimentación de \$292.16 pesos, que equivale a cuatro días de salario mínimo vigente para el Distrito Federal en 2016, como complemento de la canasta alimentaria, otorgado a través de una tarjeta electrónica que será de uso exclusivo para alimentos

Otorga atención integral... Además esta atención integral se otorgará a madres solas que no califiquen para el apoyo económico, pero que cumplen con los requisitos de acceso y que soliciten los servicios en el módulo...

2017

Otorgar apoyo alimentario mediante transferencia económica de 292.16, a través de un vale electrónico que será de uso exclusivo para alimentos como complemento de la canasta básica alimentaria.

Otorga atención integral a las madres solas inscritas en el programa

2018

Otorgo apoyo alimentario mediante transferencia económica de 292.16 pesos

Otorga atención integral

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 306, 23 de abril de 2018.II.METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

En este apartado se muestra la forma en como fue planeada, diseñada, organizada y realizada la Evaluación Interna 2018 del Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX, se muestran los mecanismos, la metodología, la fuentes de información y el personal participantes en esta evaluación.



II.1 ÁREA ENCARGADA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

El área encargada de la evaluación interna 2018, es la Dirección de Planeación adscrita a la Dirección General del DIF-CDMX. Las funciones generales conforme al Manual Administrativo del DIF-CDMX⁴ son:

- Asegurar una planeación estratégica eficiente con las áreas del Organismo a través del desarrollo, seguimiento y evaluación permanente de políticas, planes, programas y estrategias, con el fin de brindar un mejor servicio y de calidad a la población.

Funciones vinculadas:

- Apoyar a la Dirección General en la planeación de políticas, planes, programas y estrategias necesarios para alcanzar los objetivos del Organismo.
- Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo.
- Coordinar la planeación del diseño de sistemas y procedimientos para operar la apertura de los programas autorizados para su ejecución por el Organismo, a nivel actividad institucional, metas de desglose y metas operativas para llevar el seguimiento de avance y control de los resultados, conforme a lo programado.
- Organizar el diseño y desarrollo de los mecanismos de control cuantitativo y cualitativo, para dar seguimiento y evaluar el avance de los programas, a través de los informes que preparan las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas y evaluar los resultados, determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes.
- Coordinar el desarrollo de los programas en ejecución por el Organismo, con objeto de que sean ejecutados conforme a los niveles previstos para alcanzar las metas, acorde con las políticas, planes, programas y estrategias señaladas en la materia por la Dirección General.

Asegurar que la evaluación institucional permita medir la eficiencia y efectividad de los programas, así como acciones que contribuyan a adoptar las medidas correctivas.

Funciones vinculadas:

- Coordinar la integración de los reportes de avance y resultados que requiera el Organismo y las entidades de la administración pública federal y local que así lo soliciten y que están previstas en la normatividad que rige al Organismo.
- Realizar el análisis, desarrollo y propuesta de mejoras en los indicadores de servicio, satisfacción y desempeño.

⁴ Las funciones se toman del Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal con número de registro MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315, publicado en la GODF. No.255., de 8 de enero de 2016, el Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultado el Manual de referencia. Que sustituyó al Manual administrativo con número de registro MA-01DDF-12/09, GODF. No. 29 de diciembre de 2010. Al respecto es importante señalar que las áreas encargadas del programa social, así como la Dirección de Planeación operaron bajo la norma del Manual administrativo dictaminado en diciembre de 2015 que entró en vigencia en enero de 2016.



Tabla 3. Equipo evaluador, funciones y perfiles, periodo 2016-2018

Año	Puesto	Género	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
2016	Director de Planeación	Hombre	43	Especialidad Matemáticas Aplicadas	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo. • Diseñar, desarrollar y coordinar los mecanismos de control cuantitativo y cualitativo, para dar seguimiento y evaluar el avance de los programas, a través de los informes que preparan las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas y evaluar los resultados, determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes. • Coordinar la integración de los reportes de avance y resultados que requiera el Organismo y las entidades de la administración pública federal y local que así lo soliciten y que están previstas en la normatividad que rige al Organismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de programas sociales del DIF DF2014-2017 • Reglas de operación del DIF DF 2015 • Sistema único de Información, DIF DF • Instrumentación del PBR-SHCP. Oaxaca. 2011-2013 • Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2011-2014 • Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2011-2013 • Instrumentación del PBR-SHCP, Oaxaca. 2011-2013 • Evaluación del SARE. Secretaría de Economía-ITESM. 2009 • Evaluación del Premio Nacional de Calidad. 2006-2007 • Evaluación del Premio Nacional de Calidad. 2006-2007 • Evaluación Intragob-SEP. 2004-2007 • Evaluación del modelo y equidad de género. Banco Mundial-Inmujeres. 2006 • Evaluación del modelo de proequidad. Inmujeres. 2005 	Si
2016	Subdirector Operativo de Seguimiento a Programas	Hombre	40	Lic. Economía Agrícola	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la programación y seguimiento de metas institucionales de los diferentes programas asistenciales del Organismo, llevando los objetivos de la planeación estratégica a metas de resultados concretas. • Supervisar estrategias que ayuden al incremento de la productividad, eficiencia y eficacia y, la corrección de problemáticas en la operación del sistema para incrementar el impacto de los servicios a la población. • Supervisar el programa de seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica para monitorear el avance de resultados del Organismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema único de Información, DIF DF • Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2013-2014 • Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2013-2014 • Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2013-2014 • Evaluaciones interna 2015-2017 CDMX 	Si



Año	Puesto	Género	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
					<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar la generación de información de seguimiento y final para la evaluación de los programas asistenciales. 		
2016	JUD Operativa de Planeación a Programas	Hombre	42	Lic. Sociología Especialidad en Gestión Pública	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que los sistemas y procedimientos operen para apertura de los programas asistenciales del Organismo, a nivel actividad institucional, metas de desglose y metas operativas; para llevar a cabo el seguimiento de avance y control de los resultados, conforme a lo programado. • Diseñar los mecanismos de control, cuantitativos y cualitativos, el avance de los programas, a través de los informes que preparen las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados cuantificar el avance de las metas determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes. • Colaborar en el diseño, instrumentación y supervisión de los sistemas y procedimientos para operar los programas autorizados, a nivel actividad institucional, metas de desglose y metas operativas, conforme a lo programado. • Analizar el contenido de los reportes especiales sobre el desarrollo y resultado que guardan los programas sustantivos con relación a lo programado solicitando, en su caso, expliquen las variaciones que sean detectadas, a fin de que oportunamente se adopten las medidas necesarias para su corrección o responsabilidades correspondientes e impactos. • Asegurar que la información sobre el desarrollo y resultado que guardan los programas sustantivos sea congruente en relación con lo programado y, de ser necesario, determinar y proponer las operaciones de reprogramación acordes con la realidad. 	<p>Evaluación y Seguimiento de Programas</p> <p>Elaboración de Reglas de Operación de Programas Sociales DIF DF 2017</p> <p>Evaluaciones interna 2015-2017 CDMX</p>	Si



Año	Puesto	Género	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
2017	Director de Planeación	Hombre	44	Especialidad Matemáticas Aplicadas	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo. • Diseñar, desarrollar y coordinar los mecanismos de control cuantitativo y cualitativo, para dar seguimiento y evaluar el avance de los programas, a través de los informes que preparan las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas y evaluar los resultados, determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes. • Coordinar la integración de los reportes de avance y resultados que requiera el Organismo y las entidades de la administración pública federal y local que así lo soliciten y que están previstas en la normatividad que rige al Organismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de programas sociales del DIF DF2014-2017 • Reglas de operación del DIF DF 2015 • Sistema único de Información, DIF DF • Instrumentación del PBR-SHCP. Oaxaca. 2011-2013 • Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2011-2014 • Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2011-2013 • Instrumentación del PBR-SHCP, Oaxaca. 2011-2013 • Evaluación del SARE. Secretaría de Economía-ITESM. 2009 • Evaluación del Premio Nacional de Calidad. 2006-2007 • Evaluación del Premio Nacional de Calidad. 2006-2007 • Evaluación Intragob-SEP. 2004-2007 • Evaluación del modelo y equidad de género. Banco Mundial-Inmujeres. 2006 • Evaluación del modelo de proequidad. Inmujeres. 2005 	Si
2017	Subdirector Operativo de Seguimiento a Programas	Hombre	41	Lic. Economía Agrícola	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la programación y seguimiento de metas institucionales de los diferentes programas asistenciales del Organismo, llevando los objetivos de la planeación estratégica a metas de resultados concretas. • Supervisar estrategias que ayuden al incremento de la productividad, eficiencia y eficacia y, la corrección de problemáticas en la operación del sistema para incrementar el impacto de los servicios a la población. • Supervisar el programa de seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica para monitorear el avance de resultados del Organismo. • Supervisar la generación de información 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema único de Información, DIF DF • Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2013-2014 • Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2013-2014 • Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2013-2014 • Evaluaciones interna 2015-2017 CDMX 	Si



Año	Puesto	Género	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
					de seguimiento y final para la evaluación de los programas asistenciales.		
2017	Líder Coordinador de Proyectos de Análisis y Diagnóstico	Hombre	27	Especialidad en Desarrollo Social	<p>Objetivo 1: Contribuir en la instrumentación de políticas, programas y servicios que consoliden la operación de los programas sociales del Organismo, a través de la recopilación de la información del avance y los resultados de las actividades de la Institución.</p> <p>Funciones vinculadas al Objetivo 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en el seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica conjuntamente con la Dirección de Planeación para monitorear el avance de resultados del Organismo. • Dar apoyo en el seguimiento a las actividades operativas de las instituciones gubernamentales y los organismos de la sociedad civil, con el fin de instrumentar políticas, programas y servicios que garanticen que los programas del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México procuren la atención de familias en vulnerabilidad que incluye principalmente a los niños, adolescentes y adultos, así como a los menores víctimas de abusos y explotaciones. • Apoyar en la elaboración del plan de trabajo, responsable de atender los programas prioritarios establecidos por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México con el propósito de que la operación y seguimiento, se dé con firmeza en las entidades gubernamentales. 	<p>Evaluación y Seguimiento de Programas</p> <p>Construcción de indicadores para medir la movilidad 2014 OCCM</p> <p>Reglas de operación del DIF DF 2017-2018</p> <p>Evaluaciones Internas 2017</p>	Si



Año	Puesto	Género	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
2018	Director de Planeación	Hombre	42	Lic. Economía Agrícola	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo. • Diseñar, desarrollar y coordinar los mecanismos de control cuantitativo y cualitativo, para dar seguimiento y evaluar el avance de los programas, a través de los informes que preparan las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas y evaluar los resultados, determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes. • Coordinar la integración de los reportes de avance y resultados que requiera el Organismo y las entidades de la administración pública federal y local que así lo soliciten y que están previstas en la normatividad que rige al Organismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema único de Información, DIF DF • Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2013-2014 • Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2013-2014 • Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2013-2014 •Evaluaciones interna 2015-2017 CDMX 	Validación de la información.
2018	Enlace	Mujer	32	Ing. Industrial	<p>Realizar el seguimiento de avance y control de los resultados, conforme lo programado, de las actividades institucionales, metas de desglose y metas operativas de los programas autorizados para su ejecución por el Organismo.</p> <p>Cuantificar el avance de las metas y realizar la evaluación de los resultados, determinando, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes.</p> <p>Apoyar en la recaudación de la información sobre el desarrollo y resultado que guardan los programas sustantivos en relación con lo programado y, de ser necesario, proponer las operaciones de reprogramación acordes con la realidad.</p>	Ninguna	Recabar y procesar información.

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por los responsables de la evaluación interna 2016, 2017 y 2018.



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://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/evaluaciones/2016/Evaluacion%20Interna%20PAMS%202016.pdf> , Gaceta Oficial número 105 publicada el 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 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://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/evaluaciones/2017/03%20Evaluacion%20interna%202017%20Apoyo%20a%20Madres%20Solas%20Residentes%20en%20el%20Distrito%20Federal.pdf>, Gaceta Oficial número 101 publicada el 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 en la población, como resultado de la intervención.

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.

Tabla 4. Ruta crítica de la integración del informe de la Evaluación del programa social Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX

Apartado de la Evaluación Interna de Diseño 2016		Periodo de análisis
1	Asistencia al taller de apoyo para la elaboración de evaluaciones internas ⁵	5 días
2	Acopio y Organización de la información	6 días

⁵ Los días contemplados para la evaluación no son sumados al tiempo total, debido a que el taller se realiza durante las distintas fases de la elaboración de las evaluaciones internas 2016.



3	Valoración y procesamiento de la información	6 días
4	Elaboración de la versión preliminar	10 días
5	Revisión y modificaciones a la versión preliminar	6 días
6	Aprobación y/o modificación de la versión preliminar	6 días
7	Integración de la versión final	5 días
8	Entrega del informe a las autoridades correspondientes	5 días
9	Publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México	9 días
	Subtotal	58 días
Apartado de la Evaluación Interna de Operación 2017		Periodo de análisis
1	Revisión de documentos y estudio previo de información	5 días
2	Construcción de la Línea Base del programa social	5 días
3	Levantamiento de la Línea Base del programa social	10 días
4	Entrevistas a personal responsable del programa	5 días
5	Diseño del levantamiento de Panel del programa	5 días
6	Análisis y sistematización de información	20 días
7	Integración del informe preliminar de evaluación	10 días
8	Revisión y modificaciones al informe preliminar de la evaluación	5 días
9	Integración del informe final de evaluación	5 días
10	Entrega del informe final de evaluación a las autoridades correspondientes	3 días
11	Publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México	5 días
	Subtotal	78 días
Apartado de la Evaluación de Resultados 2018		Periodo de Análisis
1	Levantamiento del Panel del Programa	19 días
2	Revisión de Lineamientos y recopilación de información	5 días
3	Revisión de documentos y estudio de información	5 días
4	Integración Apartados III y IV de los Lineamientos Evaluación Interna 2018	8 días
5	Integración Apartados V y VI de los Lineamientos Evaluación Interna 2018	12 días
6	Integración del informe preliminar de evaluación	8 días
7	Revisión y modificaciones al informe preliminar de la evaluación	5 días
8	Integración del informe final de evaluación	4 días
9	Entrega del informe final de evaluación a las autoridades correspondientes	3 días



Subtotal	69 días
Total	205 días

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

Tabla 5 Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017

Actividad a Realizar	2-mar	23-abr	30-may	7-may	17-may	4-jun	14-jun	21-jun	27-jun
Levantamiento del Panel del Programa	19								
Revisión de Lineamientos y recopilación de información		5							
Revisión de documentos y estudio de información			5						
Integración Apartados III y IV de los Lineamientos Evaluación Interna 2018				8					
Integración Apartados V y VI de los Lineamientos Evaluación Interna 2018					12				
Integración del informe preliminar de evaluación						8			
Revisión y modificaciones al informe preliminar de la evaluación							5		
Integración del informe final de evaluación								4	
Entrega del informe final de evaluación a las autoridades correspondientes y Publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México									3

Fuente: Elaboración propia con base en información de la Dirección de Planeación

II.3 FUENTES DE INFORMACIÓN DE LA EVALUACIÓN

En la primera etapa de la evaluación integral se realizó un análisis de gabinete y se proyectó el análisis de información de campo que conformó la línea base del Programa Social.

La segunda etapa de la evaluación se realizó mediante un análisis de gabinete y de campo que involucra el acopio, organización, sistematización y valoración de información contenida en registros administrativos, evaluaciones externas, documentos oficiales, documentos normativos, sistemas de información y documentos relacionados con el programa, la cual es generada por la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad, instancias estatales y federales y, otros actores relevantes; así como el levantamiento de información de campo para la construcción del panel.



La tercera etapa se realizó mediante el análisis de gabinete y de campo que incluye la integración y sistematización de información contenida en los registros administrativos, evaluaciones internas, sistemas de información y la información de campo tanto del levantamiento de línea base como del panel.

II.3.1. Fuentes de información de gabinete de la primera etapa:

- Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal; última reforma publicada en la GODF No.20, del 30 de enero de 2015.
- Informes de gestión 2015.
- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, última reforma publicada en la GODF el 13 de septiembre de 2011.
- Ley de los Derechos de las Niñas y Niños en el Distrito Federal, última reforma publicada en la GODF el 2 de mayo de 2014.
- Ley de participación ciudadana, última reforma publicada en la GODF el 2 de mayo de 2014.
- Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal, última reforma publicada en la GODF el 18 de noviembre de 2015.
- Manual administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, publicado en la GODF el 29 de diciembre de 2010.
- Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal.
- Reglas de Operación del Programa Integral a Madres Solas Residentes de la Ciudad de México 2014, publicado la GODF el 29 de enero de 2015.
- Programa Sectorial de Salud 2013-2018, publicado en la GODF el 09 de Noviembre de 2015.
- Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal 2014-2018.
- Reglas de Operación del Programa Integral a Madres Solas Residentes de la Ciudad de México 2015, GODF, No.20, Tomo I, del 29 de enero de 2015.

Fuentes de información de gabinete de la segunda etapa:

- Evaluación Interna 2016 del Programa Integral a Madres Solas Residentes de la Ciudad de México.
- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.
- Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal.
- Informes de Gestión Trimestrales del ejercicio 2016.
- Sistema Único de Información (SUI).



- Padrón de Derechohabientes.

Fuentes de información de gabinete de la tercera etapa:

- Evaluación Interna 2016 del Programa Integral a Madres Solas Residentes de la Ciudad de México.
- Evaluación Interna 2017 del Programa Integral a Madres Solas Residentes de la Ciudad de México.
- Matriz de Indicadores de Resultados del Programa Integral a Madres Solas Residentes de la Ciudad de México del ejercicio 2015.
- Matriz de Indicadores de Resultados del Programa Integral a Madres Solas Residentes de la Ciudad de México del ejercicio 2016.
- Matriz de Indicadores de Resultados del Programa Integral a Madres Solas Residentes de la Ciudad de México del ejercicio 2017.
- Reglas de Operación de Programa Integral a Madres Solas Residentes de la Ciudad de México 2015.
- Reglas de Operación de Programa Integral a Madres Solas Residentes de la Ciudad de México 2016.
- Reglas de Operación de Programa Integral a Madres Solas Residentes de la Ciudad de México 2017.

La información de gabinete utilizada para la presente evaluación interna es la siguiente:

- Sistema Único de Información
- Padrón de Derechohabientes
- Evaluación Interna 2016 del programa Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal.
- Evaluación Interna 2017 Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX
- Reglas de Operación de Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX 2018.

II.3.2 FUENTES DE INFORMACIÓN DE CAMPO

Las fuentes de información de campo utilizadas para la evaluación son:



Encuesta en línea del programa Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal y,

- Entrevistas con el personal responsable del programa, designado por la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, para identificar la percepción de las personas servidoras públicas involucradas en el proceso, en cuanto a la operación del programa social.
- Instrumento (encuesta) para el levantamiento de la Línea Base del Programa 2016-2017.
- Instrumento (encuesta) para el levantamiento del Panel del Programa 2017-2018

La técnica que se utilizará para levantar de la línea base del programa es la encuesta ya que resulta el medio más económico desde el punto de vista operativo y de procesamiento de información. La técnica seleccionada se clasifica dentro de las técnicas cuantitativas.

La técnica nos permitirá identificar las distintas categorías de análisis que el programa contempla para la construcción de la línea base, sin disminuir la calidad del cuestionario, la fiabilidad de los resultados y la disponibilidad de tiempo tanto del personal que aplicará el cuestionario como de los derechohabientes del programa.

Dentro de las ventajas que representa la aplicación de una encuesta para el programa podemos enumerar: permite abarcar un amplio abanico de temas a tratar, los resultados pueden estandarizarse y compararse con ejercicios futuros, los resultados son representativos de acuerdo al marco y diseño muestral propuesto.

Para el levantamiento de información para la construcción de la línea base se aplicaron 364 encuestas en línea, a través de la página de internet del DIF-CDMX, a las personas derechohabientes del programa social, mediante un cuestionario en el cual se establecieron categorías de análisis como: desempeño del programa, efectos del programa, expectativas y cohesión social. Esto con la finalidad de obtener la percepción de las derechohabientes sobre la eficiencia y calidad del proceso y componentes que entrega el programa social.

La encuesta en línea se sustenta en los siguientes aspectos:

- Aplicabilidad. Una muestra de **314** derechohabientes representa menos costos operativos al momento de la instrumentación. Por otro lado, la población cuenta con las condiciones para ser encuestadas (saben leer, escribir y pueden ser contactados a través de distintos medios). En lo referente a las preguntas, está se categorizaron en conjuntos para facilitar la captura de la información y disminuir el tiempo de aplicación del instrumento.
- Capacidad de instrumentación. La encuesta se realizó a través de 10 personas adscritas a la Subdirección de Programas Especiales, se utilizaron los recursos materiales de dicha Subdirección (el módulo de atención del programa, equipos



telefónicos y computadoras personales). El levantamiento y la captura se realizó sin ningún contratiempo de forma presencial y vía telefónica.

- **Calidad Intrínseca.** El cuestionario contó con opciones múltiples y validaciones que aumentaron la calidad de la información recopilada. Las respuestas pueden ser cuantificables y estandarizarse dentro de distintas categorías, lo cual facilita el análisis.
- **Relevancia y Validez.** La encuesta fue valorada por el área responsable del programa, a partir de pruebas pilotos, para corroborar si los reactivos estimulan información exacta y relevante; por lo que, la selección de los mismos aporta información de utilidad para el análisis, en sus tres tipos: de contenido, de criterio y de constructo.
- **Fiabilidad.** La encuesta es confiable porque su aplicación repetida resulta en datos consistentes, considerando que sus mediciones no varían significativamente, en el tiempo ni por la aplicación de diferentes personas. Este análisis aplica para los reactivos con escala nominal (respuesta dicotómica y politómica) y escala ordinal (escala de Likert).
- **Disponibilidad de tiempo.** El instrumento de aplicación permaneció en la plataforma del DIF-CDMX con acceso durante las 24 horas del día, desde cualquier computadora con internet, de acuerdo a los tiempos establecidos por el equipo de campo y de los derechohabientes.
- **Costos.** La técnica representó el medio más económico desde el punto de vista operativo (recursos materiales, financieros, humanos y tiempo destinado a tal actividad).

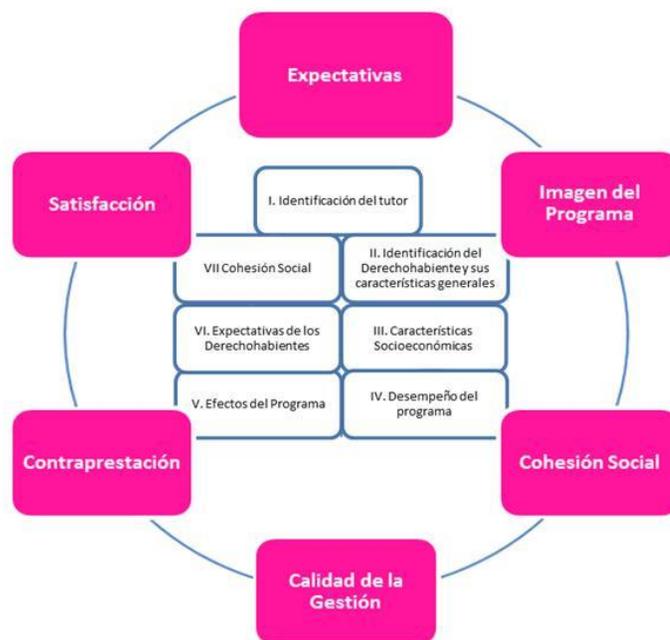
De acuerdo a los *Lineamiento para la Elaboración de la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México* y para dar cumplimiento a la Evaluación Interna Integral 2016-2018, el programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX instrumentó un estudio de Panel a la par de los programas operados por el DIF CDMX. Con tal instrumentó se buscó identificar los cambios que experimentaron los individuos y con ello identificar la evolución de distintos aspectos consultados en el cuestionario realizado durante mayo de 2017.⁶ El Panel tuvo el objetivo de abarcar a la muestra de **336** derechohabientes encuestados originalmente.

Asimismo con el estudio longitudinal propuesto por Evalúa CDMX, se buscará determinar el cumplimiento de los objetivos y metas del programa., los efectos esperados y una medición de cambios en el nivel de bienestar en la población como resultados de la intervención.

⁶ El panel se aplicará cuando menos pasados seis meses del levantamiento del primer cuestionario. Se estima aplicarlo entre los meses de enero y febrero de 2018.

De acuerdo a la problemática, objetivos y efectos a corto, mediano y largo plazo, las categorías de análisis que se utilizaron tanto para el levantamiento de la Línea Base como para el panel son: I. Identificación del tutor, II. Identificación del Derechohabiente y sus Características Generales, III. Características Socioeconómicas, IV. Desempeño del Programa, V. Efectos del Programa, VI. Expectativas de los Derechohabientes y VII Cohesión Social. Se debe señalar que para el diseño de las preguntas del instrumento aplicado se consideró las categorías sugeridas en los *Lineamiento para la Elaboración de la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México (Ver Gráfico 2)*.

Figura 2. Categorías Utilizadas en la Encuesta Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX



Fuente: EVALUA CDMX, 2017

Tabla 6. Categorías de análisis el instrumento



Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos del Instrumento línea base	Reactivos de Instrumento Panel	Justificación de sus inclusión en Panel
I. Identificación del derechohabiente y/o Características Generales	Este apartado obtiene información sobre la derechohabiente, así como sus características generales, como son: edad, escolaridad, empleo, servicios médicos, medio de transporte, entre otro; con estas preguntas se busca identificar el perfil de ingreso al programa.	1.1., 1.2., 1.3., 1.4., 1.5., 1.6., 1.7., 1.8., 1.9. Y 1.10.	Características Generales	No aplica
II. Características Socioeconómicas	Contiene preguntas de carácter sociodemográfica cuyo propósito es caracterizar a la población atendida, en cuanto a su vivienda, ingreso familiar, bienes y servicios con los que cuenta, gasto, apoyos gubernamentales entre otros.	2.1., 2.2., 2.3., 2.4., 2.5. 2.6. 2.7., 2.8., 2.9., 2.9.2., 2.9.3., 2.9.4., 2.9.5., 2.9.6. y 2.10.	Características Socioeconómicas	No aplica
III. Desempeño del Programa	Las preguntas recogen información respecto a la calidad de la gestión y del beneficio otorgado así como de la imagen que los derechohabientes tienen del programa.	3.1., 3.2., 3.3., 3.4., 3.5., 3.6., 3.7., 3.8., 3.9., 3.10., 3.11., 3.12., 3.13., 3.14., 3.15., 3.16., 3.17., 3.18., 3.19. y 3.20		
IV.- Efectos del Programa	En este apartado se busca obtener información para realizar un análisis de los efectos que ha tenido el programa social, respecto de los objetivos generales y específicos. Las preguntas se apegan a las categorías Calidad del Beneficio y Satisfacción.	4.1., 4.2., 4.3., 4.4., 4.5., 4.6., 4.7. y 4.8.	3.8 ¿Cómo podrían cambiar sus condiciones de vida?	La identificación de las expectativas generales del derechohabiente es importante, para medir los efectos secundarios que el programa puede tener (el efecto esperado es la continuidad de los estudios).
V. Expectativas de los Derechohabientes	Contiene preguntas sobre los beneficios que los derechohabientes consideran que pueden tener a partir de recibir los servicios que otorga el programa.	5.1., 5.2., 5.3. y 5.4.		No aplica
VI. Cohesión Social	Se busca recoger información que proporcione una aproximación de la interacción social que se produce dada la participación en el programa como derechohabiente.	6.1., 6.2., y 6.3.		No aplica



Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos del Instrumento línea base	Reactivos de Instrumento Panel	Justificación de sus inclusión en Panel
Contraprestación			8.3. ¿Cuál fue el costo que le representó ingresar al programa? Considere los gastos en pasajes, copias, etc. 8.4. ¿Cómo considera los requisitos para permanecer en el programa son adecuados? 8.5. ¿Cómo califica el proceso actualización de documentación (actualización de expediente)?	8.3. Mide la dimensión contraprestación 8.4. Se busca identificar si los documentos que se solicitan y el proceso de renovación son los adecuados para que los derechohabientes permanezcan en el programa. 8.5. Se busca validar si el proceso de renovación de documentos es el adecuado.
Satisfacción			9.1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las atenciones integrales?	Se quiere tener información sobre la satisfacción de las derechohabientes respecto de las atenciones integrales.

Fuente: Elaboración propia con base en la información de la Evaluación Interna del Programa 2017 y datos del Levantamiento del Panel del Programa. Dirección de Planeación.

Diseño metodológico de la muestra

Para la selección de la muestra se utilizó la metodología del muestreo aleatorio simple, en la cual todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos, con ello se garantiza que en la muestra estén presentes las principales características de la población, y con ello evitar que la muestra se encuentre sesgada. Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente ecuación:

$$n = \frac{NZ_{\alpha}^2 pq}{d^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 pq}$$

Dónde:

- n = tamaño de la muestra



- N = tamaño total de la población en estudio
- Z = nivel de confianza de la muestra
- p = proporción esperada positiva
- q = proporción esperada negativa
- d.- precisión o error
- z.- nivel de error de la muestra

Una vez aplicado el muestreo aleatorio simple y con el objeto de que en la muestra esté representado cada estrato (delegación) en la proporción que le corresponda; se aplica el muestreo estratificado, el cual divide a la población en estratos o segmentos según alguna característica importante para lo que se desea investigar y se procura que en la muestra esté representado cada estrato en la proporción que le corresponda.

Para el levantamiento de la línea base, el intervalo de confianza será de 96%, valor de $z=1.96$, error máximo de .05 y los nuevos ingresos al programa de **308**. Con lo cual se obtuvo una muestra de **314** derechohabientes.

Para el levantamiento de información para la construcción del panel se aplicaron **336** encuestas en línea, a través de la página de internet del DIF-CDMX, a las derechohabientes del programa social, mediante un cuestionario en el cual se establecieron las categorías de análisis. Esto con la finalidad de obtener la percepción de los derechohabientes sobre la eficiencia y calidad del proceso y componentes que entrega el programa social.

APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LÍNEA BASE

De acuerdo con los datos del padrón del programa al cierre de mayo de 2016 la distribución de los derechohabientes era la que se muestra a continuación; al respecto esta información fue utilizada como insumo para identificar la desagregación o estratificación que se utilizaría para llevar a cabo el Levantamiento de la Línea:

Tabla 7. Derechohabientes por delegación

Delegación	Porcentaje
Álvaro Obregón	7.3%
Azcapotzalco	2.8%
Benito Juárez	1.4%
Coyoacán	6.2%



Delegación	Porcentaje
Cuajimalpa de Morelos	1.3%
Cuauhtémoc	3.5%
Gustavo a. Madero	11.9%
Iztacalco	9.7%
Iztapalapa	30.2%
Magdalena Contreras	2.5%
Miguel Hidalgo	1.6%
Milpa Alta	1.0%
Tláhuac	8.6%
Tlalpan	4.5%
Venustiano Carranza	3.1%
Xochimilco	4.0%
TOTAL	100.0%

Tabla 8. Derechohabientes por edad

EDAD	PORCENTAJE
15-19	3.60%
20-24	18.72%
25-29	25.01%
30-34	19.92%
35-39	15.08%
40-44	10.64%
45-49	4.23%
Más de 50	2.81%
TOTAL	100%

Fuente. Elaboración propia con base en el padrón de derechohabientes del programa.



Tabla 9. Desagregación de la muestra de la línea base

Desagregación o Estratificación	Número de Personas de la muestra	Número de personas efectivas
Álvaro Obregón	24	23
Azcapotzalco	12	10
Benito Juárez	3	4
Coyoacán	28	24
Cuajimalpa de Morelos	10	9
Cuauhtémoc	16	16
Gustavo A. Madero	46	44
Iztacalco	22	19
Iztapalapa	104	104
Magdalena Contreras	9	9
Miguel Hidalgo	6	5
Milpa Alta	2	3
Tláhuac	22	20
Tlalpan	16	14
Venustiano Carranza	16	16
Xochimilco	18	16
Total	354	336

Fuente. Elaboración propia con base en la Evaluación Interna 2016 e información de la Línea Base del Programa.



Levantamiento del Panel

El levantamiento de panel es un seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016, planteado como línea base, se buscó aplicar la misma encuesta diseñada a la mayor cantidad posible de la población derechohabiente a la que se le aplicó en 2017, aun cuando ya no se encuentre activa en el programa social. El levantamiento se realizó a un total de 390 derechohabientes conforme a la tabla siguiente:

Tabla 10. Poblaciones de la línea base y el Panel

Poblaciones	Número de personas
Población beneficiada que participó en el levantamiento de la Línea base	364
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A)	364
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encontraban activa en el programa en 2017, pero se consideraba que podía ser localizada para el levantamiento de panel (B)	0
Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B)	364
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)	28
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)	308
Población que efectivamente participó en el levantamiento de Panel (a+b)	336

Fuente: Dirección de Planeación.

Descripción de la Población Participante en el Panel

A continuación se describen las principales características de la población objeto del levantamiento de panel, según el estatus del o la derechohabiente (activo y no activo).



La siguiente tabla muestra cómo se distribuye la población encuestada en el panel

Tabla 11. Relación de población encuestada en panel 2018

Desagregación o Estratificación	Porcentaje	Panel
Álvaro Obregón	6.85 %	23
Azcapotzalco	2.98 %	10
Benito Juárez	1.19 %	4
Coyoacán	7.14 %	24
Cuajimalpa de Morelos	2.68 %	9
Cuauhtémoc	4.76 %	16
Gustavo A. Madero	13.10 %	44
Iztacalco	5.65 %	19
Iztapalapa	30.95 %	104
Magdalena Contreras	2.68 %	9
Miguel Hidalgo	1.49 %	5
Milpa Alta	0.89 %	3
Tláhuac	5.95 %	20
Tlalpan	4.17 %	14
Venustiano Carranza	4.76 %	16
Xochimilco	4.76 %	16
Total	100%	336

Fuente. Elaboración propia con base en la muestra de derechohabientes del programa.



Actividades de trabajo en Campo para el Levantamiento del Panel

Las actividades para el trabajo de campo de levantamiento de la información se muestran a continuación:

Tabla 12. Actividades de trabajo en campo

Actividades	Periodo	Descripción	Personal Participante
Revisión de instrumentos y adecuación en plataforma	5 al 16 de febrero	Adecuación de los instrumentos y carga en la plataforma electrónica conforme a lo establecido en la Evaluación Interna 2017 del Programa.	4 personas de la Dirección de Planeación
Reunión de trabajo con Áreas Operativas	20 de febrero	Establecimiento de las directrices para el Levantamiento del Panel y establecimiento de plazos para la capacitación y definición de logística.	6 personas Dirección de Planeación. 15 enlaces de las áreas operadoras de programas sociales (1 por programas social)
Definición de Logística y puesta en marcha de la encuesta en Línea	21 al 28 de febrero	Establecimiento de la logística de levantamiento de la encuesta por cada una de las áreas operativas; puesta en marcha de la encuesta en Línea con validación del SUI del DIF CDMX.	6 personas Dirección de Planeación. 15 enlaces de las áreas operadoras de programas sociales (1 por programas social)
Capacitación del personal para el trabajo de campo	1 marzo	Capacitación de los equipos de trabajo según logística.	3 personas Dirección de Planeación. 176 personas de las áreas que operan programas sociales
Levantamiento de la encuesta	2 al 29 de marzo	Aplicación del instrumento.	2 personas Dirección de Planeación. 176 personas de las áreas que operan programas sociales

Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.



Tabla 13. Ruta crítica del levantamiento de panel

N°	Fase de Aplicación	Periodo de análisis
1	Revisión de instrumentos y adecuación en plataforma	10 días
2	Reunión de trabajo con Áreas Operativas	1 días
3	Definición de Logística y puesta en marcha de la encuesta en Línea	6 días
4	Capacitación del personal para el trabajo de campo	1 día
5	Levantamiento de la encuesta	19 días
Total		37 días

Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.

Tabla 14. Diagrama de la ruta crítica del levantamiento de panel

Actividad a Realizar	5-feb	20-feb	21-feb	1-mar	2-marzo
Revisión de instrumentos y adecuación en plataforma	10				
Reunión de trabajo con Áreas Operativas		1			
Definición de Logística y puesta en marcha de la encuesta en Línea			6		
Capacitación del personal para el trabajo de campo				1	
Levantamiento de la encuesta					19

Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.

Retos y obstáculos enfrentados durante el levantamiento

Durante la instrumentación del cuestionario de Línea Base se enfrentaron los siguientes retos:

El principal reto en el levantamiento del panel 2018 fue la localización y el tiempo disponibles de las personas derechohabientes para contestar.

Los principales obstáculos fueron la falta de acceso a las tecnologías de información e internet y limitadas habilidades para el uso de las computadoras.



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.

En el presente apartado se analiza el apego del diseño del programa social, mediante sus Reglas de Operación 2015, 2016 y 2017, a las leyes y reglamentos aplicables, incluidas la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente. Además, en el caso particular, la Ley que establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario a las Madres Solas de Escasos Recursos Residentes en el Distrito Federal.

Tabla 15 Análisis del apego del diseño a la normatividad aplicable del Distrito Federal

Ley o Reglamento	Artículo	Apego del diseño del Programa Social
Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal	1	Cumple con lo establecido en las Fracciones II, III, IV, VI, VII, VIII, IX Promueve el derecho a la alimentación y a la salud.
	4	Es un programa con enfoque de género, que atiende la problemática de las madres solas, contribuye a mejorar las condiciones de igualdad de las mujeres, a través de ofertar una serie de servicios integrales que atiendan las necesidades económicas, de salud, jurídicas y de esparcimiento de las mujeres y sus hijas e hijos, establece los mecanismos de exigibilidad y participación de las derechohabientes, asimismo cumple con el principio de transparencia al mencionar el tratamiento de la información y el los responsables de la seguridad de los mismos.
	32	El programa enuncia los principios de la Ley de Desarrollo Social y hace mención la manera en que está alineado al Programa General de Desarrollo Social del Distrito Federal 2013-2018
	33	El programa considera todos los elementos con los que formularon las Reglas de Operación
	34	Se menciona que las solicitantes que sean aceptadas, formarán parte del padrón de derechohabientes del programa, que será de carácter público.
	35 y 36	Hace mención que el padrón será de carácter público, siendo reservados los datos personales de las derechohabientes, de acuerdo a la normatividad vigente. Se presenta un área de oportunidad para hacer referencia de manera específica a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
	37	Advierte que los datos de las derechohabientes en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo, religioso o comercial, ni por ningún fin distinto al establecido en las Reglas de Operación, Asimismo hace referencia que en ningún caso los servidores públicos del programa, podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las Reglas de Operación. Hay un área de oportunidad para que en este apartado se incorporen las sanciones a las que puedan ser acreedores las y los servidores que incumplan con lo establecido.
	38	Manifiesta el cumplimiento al artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, donde expresa que toda la promoción y difusión del programa, así como la papelería oficial que se entregue a las derechohabientes deberán contener la leyenda: "Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente."



Ley o Reglamento	Artículo	Apego del diseño del Programa Social
	42	Indica que la evaluación del programa será anual y estará a cargo de la Dirección de Planeación en coordinación con la Dirección Ejecutiva de Asistencia Alimentaria En lo que respecta a la a la estrategia de evaluación del programa se menciona que tiene como propósito atender los objetivos, requerimientos y perspectivas en apego a los lineamientos para la evaluación interna de los programas sociales que emite anualmente el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA DF).
	44	Establece un procedimiento de queja o inconformidad ciudadana, así como la forma en la que se debe presentar y los lugares a los cuales puede acudir. En caso de que las personas se consideren excluidas del programa, podrán presentar la queja ante la Procuraduría Social del Distrito Federal.
	45	Hace mención que la Contraloría General del Distrito Federal, es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social
	46	No se establecen los tiempos de respuesta de las quejas interpuestas. Hay un área de oportunidad para que se especifique en el apartado del procedimiento de queja o inconformidad ciudadana, los tiempos de respuesta, los lugares y las Unidades Administrativas competentes de las mismas.
Ley que establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario a las Madres Solas de Escasos Recursos Residentes en el Distrito Federal.	1	El programa establece el derecho a recibir un Apoyo Alimentario mensual a las madres solas de escasos recursos residentes en el Distrito Federal.
	2	Está dirigido a las madres solas de la Ciudad de México, que tienen un ingreso no mayor a dos salarios mínimos y con hijos menores de 15 años.
	3	El programa establece los montos mensuales. La Ley establece que son cuatro veces la Unidad de Cuenta de la Ciudad de México vigente y No Salarios Mínimos Vigentes como establecen la ROP
	4	Describe los requisitos y procedimientos de accesibilidad al programa.
	5	El programa considera además del apoyo para alimentos, servicios integrales (salud, atención psicológica, asesoría jurídica y de esparcimiento) orientados en atender las necesidades específicas de las madres solas, sus hijas e hijos.
	8	Se establece en las Reglas de Operación, los procedimientos de instrumentación, además de establecer que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal es la dependencia responsable del programa.
Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal	4	Las Unidades Responsables del Gasto están obligadas a rendir cuentas por la administración de los recursos públicos en los términos de la presente Ley y de las demás disposiciones aplicables.
	10	El programa enuncia que está alineado al eje 1 "Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano", del Programa General de Desarrollo Social del Distrito Federal 2013-2018. Establece entre sus apartados, la participación de las o los derechohabientes en el proceso de evaluación del programa a través de encuestas de percepción. El programa corresponde a una acción afirmativa de la Política Social, se enfoca a los niños de 0 a 12 meses La Administración Pública impulsará la igualdad entre mujeres y hombres a través de la incorporación de la perspectiva de género en la planeación, diseño, elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación del presupuesto basado en resultados a través de las unidades ejecutoras del gasto. Será obligatorio para todas las Unidades Responsables del Gasto, la inclusión de programas orientados a promover la igualdad de género en sus presupuestos anuales, considerando directamente a atender las necesidades de las mujeres
	11	Está alineado al área de Oportunidad "Discriminación y Derechos Humanos" del Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018



Ley o Reglamento	Artículo	Apego del diseño del Programa Social
	21	El programa declara una programación presupuestal anual autorizada por le Secretaría de Finanzas del Distrito Federal, de \$4,000,000.00 (cuatro millones pesos 00/100 M.N.) (2015), en 2016 de \$6,000,000.00 (seis millones pesos 00/100 M.N.) y 6,000,000.00 en 2017.
	24	El programa enuncia la alineación al Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018, en las áreas de oportunidad: Discriminación y Derechos Humanos y Alimentación, describe objetivos y metas sectoriales.
	97	El programa cuenta Reglas de Operación las fracciones del I al XII

Fuente: Elaboración propia con base en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018, Dirección de Planeación, y Reglas de Operación del Programa Social para los ejercicios 2015,2016 y 2017.

Tabla 16. Contribución del programa social a los 12 principios de la Política Social del Distrito Federal.

Principios de la Ley de Desarrollo Social	Apego del diseño del Programa Social
Universalidad	El Programa no puede lograr la plena universalidad por razones presupuestal. En este sentido hace mención al cumplimiento del Art. 27 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal: “Cuando por razones presupuestales un Programa no pueda lograr en sus primeras fases la plena universalidad se optará por la focalización territorial para delimitar un ámbito socio-espacial en el que dicho Programa se aplicará a todos los habitantes de dicho territorio que reúnan las características del Programa específico”.
Igualdad	El programa contribuye a la mejora del ingreso, al acceso de bienes y servicios de la ciudad y al abatimiento de la desigualdad de las personas y familias.
Equidad de Género	El programa contribuye mediante las actividades integrales a la eliminación de la desigualdad, exclusión y subordinación basada en los roles de género.
Equidad Social	El programa contribuye a la desigualdad social, al considerar criterios de prioridad para mujeres indígenas y con discapacidad.
Justicia Distributiva	El programa cumple al reconocer y priorizar las necesidades de las Madres Solas en condición de pobreza, exclusión y desigualdad social.
Diversidad	El programa reconoce la diversidad social de la Ciudad y abona a la construcción de la igualdad social en el marco de las diferencias culturales y de capacidades de las madres solas; sin embargo, no establece criterios de territorialización.
Integralidad	El programa considera una articulación y complementariedad con otros programas del Sistema DIF-DF, a través de la implementación de cartilla de servicios. Sin embargo, hay un área de oportunidad para que el programa incorpore mecanismos, que permitan vincularse con programas de otras dependencias públicas del Gobierno de la Ciudad de México e Instituciones de la Sociedad Civil, que permitan brindar una atención (especializada) multidimensional que atiendan las necesidades específicas de las derechohabientes y sus hijas e hijos. (Art. 5 LEY QUE ESTABLECE EL DERECHO A RECIBIR UN APOYO ALIMENTARIO A LAS MADRES SOLAS DE ESCASOS RECURSOS RESIDENTES EN EL DISTRITO FEDERAL.)



Principios de la Ley de Desarrollo Social	Apego del diseño del Programa Social
Territorialidad	No cuenta con un enfoque socio espacial en su planeación y ejecución, que le permita focaliza a su población objetivo de manera más eficiente. Hay un área de oportunidad para considerar en la planeación y ejecución del programa, los resultados del IDS, las estadísticas del INEGI, Registro Civil y del CONEVAL para orientar la ejecución del programa.
Exigibilidad	El programa establece cuales son los mecanismos y los medios para que las mujeres interesadas exijan sus derechos a participar en el programa.
Participación	Se plantea la participación de las mujeres derechohabientes, en un Modelo de Intervención Comunitaria, a través de talleres informativos que promueven sus derechos y obligaciones. Asimismo considera mecanismos de participación de las derechohabientes, en las etapas de seguimiento y evaluación del programa, mediante encuestas de percepción y valoración.
Transparencia	El programa establece con claridad el tratamiento de los datos personales obtenidos y los responsables de la seguridad de los mismos; así como a la prohibición del uso político, religioso, comercial, o cualquier otro fin distinto al establecido en las Reglas de Operación. Hace mención a la normatividad vigente en la materia.
Efectividad	El programa considera evaluaciones internas y externas, cuenta con una Matriz de Indicadores (MIR) que permite medir el cumplimiento de los objetivos del programa.
Protección de datos personales	En el apartado de requisitos y procedimientos de acceso se describe que se informa a las personas derechohabientes que formaran parte de un padrón de derechohabientes. Se expone que, conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, el padrón será de carácter público, siendo reservados los datos personales.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México (GOCDMX). No. 52, 18 de abril de 2016. Asamblea Legislativa del Distrito Federal. Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal. Última reforma publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 30 de octubre de 2017.

III.1.2. ANÁLISIS DEL APEGO DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL A LOS LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAS DE OPERACIÓN 2017

En este apartado, como parte de la evaluación integral se realiza el análisis del apego del diseño del programa social a los lineamientos para la elaboración de Reglas de Operación de los ejercicios 2015, 2016 y 2017.

Tabla 17. Consistencia de las Reglas de Operación 2015, 2016 y 2017 con los lineamientos emitidos por EVALUA CDMX

Apartado	Nivel de cumplimiento			Justificación
	2015	2016	2017	
Introducción	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	Se incluyen todos los elementos, en las Reglas de Operación 2015, 2016 y 2017, de manera progresiva se fortalece el diagnóstico con elementos que dan cuenta de las causas del problemática que enfrenta la población objetivo; en 2015 las poblaciones presentaron de manera parcial debido a que no presentaban los mismos criterios lo que se corrigió en 2016 y para 2017, en cuanto a la Línea Base no hay consistencia en cuanto a los valores y unidades de medida, de 2015 y 2016 considera el porcentaje del apoyo con relación al valor de la



Apartado	Nivel de cumplimiento			Justificación
	2015	2016	2017	
				canasta alimentaria y en el año 2017 menciona la línea base como las derechohabientes atendidas en el año 2014.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	El programa enuncia de forma clara la dependencia que es directamente responsable de la ejecución del programa y las unidades administrativas involucradas en la operación.
II. Objetivos y Alcances	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	El objetivo general es claro, concreto y describe lo que se pretende alcanzar, también establece la población objetivo. Los objetivos específicos derivan del objetivo general pues son el conjunto de servicios que se van a brindar. Se señala el derecho social a garantizar.
II. Metas Físicas	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	Establece las metas físicas las cuales son cuantificables, medibles y verificables para cada periodo para las acciones implementadas, es los ejercicios 2015 y 2016 no hace mención a la cobertura con relación a la población objetivo; Para el ejercicio 2017 refiere una cobertura del 7.4 por ciento en relación a las solicitudes registradas en el sistema informático, así mismo se da cumplimiento con lo mandado en el artículo 27 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y el artículo 47.
IV. Programación Presupuestal	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se incluye el monto total del presupuesto autorizado para el ejercicio expresado en unidades monetarias, establece los montos del apoyo por derechohabiente y la frecuencia del mismo
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	En este apartado se precisa la forma en que se lleva a cabo la difusión del programa así como los requerimientos a cumplir para ser derechohabientes del mismo. Los requisitos son acordes con el tipo de población objetivo. Se indica toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que se deberá realizar y se indican las áreas técnico-operativas, lugar y horarios de atención. Se dice que el ingreso es a demanda. Los criterios con base en los cuales la institución incluirá a los derechohabientes y las áreas responsables de la inclusión, los casos de excepción, los criterios con los que se da prioridad en la inclusión de las personas beneficiarias y los mecanismos de información de estatus. Explica los requisitos de permanencia y las causales de baja. En el ejercicio 2015 no aparece, dentro del apartado, el procedimiento de difusión.
VI. Procedimientos de Instrumentación	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	El programa realiza el procedimiento conforme al esquema que se plantea en las ROP 2016; procedimiento que se encuentra enunciado de forma narrativa. Sin embargo de acuerdo a la documentación presentada por la Subdirección se tienen procedimientos en forma de tabla donde detallan los actores, las actividades y los tiempos de los distintos procedimientos. Asimismo debe señalarse que en las ROP 2017 se incluyeron los procedimientos en forma de tabla. Al respecto existe un área de oportunidad para valorar la inclusión del número de servidores que participan en cada uno de los momentos del proceso. Se señala lo solicitado en el artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal.



Apartado	Nivel de cumplimiento			Justificación
	2015	2016	2017	
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	Parcial	Parcial	Satisfactorio	El programa define los procesos, requisitos para interponer las quejas, así como las áreas de recepción, atención de las quejas, los medios para recibir las quejas y la dirección con que cuenta la dependencia. También hace mención de que las personas beneficiarias pueden interponer su queja ante la Procuraduría Social y la Contraloría Interna del DIF-DF.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	Satisfactorio I	Satisfactorio	Satisfactorio	El programa establece información específica donde las personas interesadas pueden acudir para conocer su estatus, los lugares donde acudir, la dependencia y los casos en los que podrá exigir sus derechos, asimismo indica que 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.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se menciona la congruencia que se tiene con la Gestión Basada en Resultados (GpR) y su seguimiento, se incluyen las fuentes de información de gabinete y una matriz de indicador (MIR), a través de la cual se da el seguimiento a los distintos niveles de objetivos de la MML, se identificó que el área señalada como responsable de calcularlos efectivamente lo realiza en los términos solicitados por los lineamientos.
X. Formas de Participación Social	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	El programa menciona mecanismo de participación en la modalidad informativa como talleres informativos y/o capacitación, denuncia en buzones y de manera consultiva en particular en las Reglas de Operación del año 2017 establece que las personas derechohabientes realizaran la encuesta de valoración generando información importante para el mejor desempeño e innovación del mismo; y de esta forma, se realiza una evaluación...
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	Se mencionan dependencias o entidades que operan los programas sociales y las acciones con las que se colaboran y coordinan para cumplir con el objetivo general, así como de proporcionar un servicio más completo.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.
Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación del Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX correspondientes ejercicio 2015, 2016 y 2017.

III.1.3 ANÁLISIS DEL APEGO DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL A LA POLÍTICA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Tabla 18. Apego del Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX en el cumplimiento de los Derechos Sociales

Derecho Social (Referente normativo)	Descripción de la Contribución del Programa Social al Derecho Social	Especificar si fue incorporado en Reglas de Operación		
		2015	2016	2017
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (artículo 4° párrafo tercero)	Toda persona tiene derecho a la alimentación nutritiva, suficiente y de calidad. El Estado lo garantizará.	Si	Si	Si



Derecho Social (Referente normativo)	Descripción de la Contribución del Programa Social al Derecho Social	Especificar si fue incorporado en Reglas de Operación		
		2015	2016	2017
Derecho a la Alimentación	El programa contribuye a la alimentación de los hogares de las madres solas con hijos menores de 15 años con ingresos menores a 2 salarios mínimos, a través de un apoyo económico mensual.			
Ley de Desarrollo Social (artículo 1, fracción II) Derecho a la Alimentación	El programa promueve el cumplimiento de los derechos sociales en materia de alimentación y salud, busca incidir en la desigualdad social y atiende la dimensión del ingreso en las condiciones de pobreza.	Si	Si	Si
Ley de Seguridad Alimentaria y Nutricional para el Distrito Federal (Artículos 1 y 2 Fracción I). Derecho a la Alimentación	El programa contribuye a Garantizar, Promover y proteger al derecho humano a la alimentación para las madres solas residentes en el Distrito Federal.	Si	Si	Si
Ley que establece el derecho a recibir un apoyo alimentario a las madres solas de escasos recursos residentes en el Distrito Federal. (Artículo 3 y 5) Derecho a la Alimentación	El programa atiende lo mandatado en el objeto de la Ley que establece y norma el derecho a recibir un Apoyo Alimentario mensual a las madres solas de escasos recursos residentes en el Distrito Federal.	Si	Si	Si
Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en el Distrito Federal (Artículo 3 y 5 Fracción I y IV) Derecho a la igualdad de oportunidades y no discriminación.	Son sujetos de los derechos mujeres madres solas y hombres padres solos con hijos menores de 15 años que estén en una situación o con algún tipo de desventaja... El programa se define como una acción "Acción Afirmativa" en tanto que promueve y acelera la igualdad sustantiva en mujeres y hombres que se encuentren una situación o con algún tipo de desventaja.	No	Si	Si
Ley de Atención Integral para el Desarrollo de las Niñas y los Niños en la Primera Infancia en el Distrito Federal. (Artículo 2 Fracción 3 Fracciones I y III). Derecho a la protección.	Establece como principio de prioridad para incorporación al programa a las madres solas con hijas e hijos en la primera infancia.	No	No	Si

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación del Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX correspondientes al ejercicio 2015, 2016 y 2017.



DIF-DF. Reglas de Operación del Programa Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal 2015. Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No.20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

DIF-DF. Reglas de Operación del Programa Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal. Número 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

DIF-CDMX. Reglas de Operación del Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la Ciudad de México 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 255, Tomo III. 31 de enero de 2017.

Alineación programática

La alineación y contribución del Programa Social con la política social del Distrito Federal se describe a continuación:

Tabla 19. Apego del Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX con el Programa General del Distrito Federal y Programas sectoriales e Institucional

Programa	Alineación	Justificación	Fue incorporado en Reglas de Operación		
			2015	2016	2017
Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	<p>Área de Oportunidad 1. Discriminación y Derechos Humanos</p> <p>Objetivo 2. Disminuir de manera sustancial el 2.2% de la población que se encuentra en pobreza extrema en el Distrito Federal.</p> <p>Meta 1. Aplicar estrategias para disminuir de manera sustancial el 2.2%* de la población que se encuentra en pobreza extrema, aplicando programas integrales que atiendan a todos los grupos de edad con la corresponsabilidad de la sociedad civil organizada.</p> <p>Líneas de Acción:</p> <p>1. Diseñar e implementar programas integrales contundentes en contra de la pobreza en las colonias de más alto índice de marginalidad.</p> <p>2. Establecer indicadores para evaluar la eficacia, pertinencia e impacto de los programas de combate a la pobreza, en el corto y mediano plazo.</p> <p>Área de Oportunidad 6. Alimentación</p> <p>Objetivo 1. Contribuir a la consecución de seguridad alimentaria y una menor malnutrición de los habitantes de la entidad, en particular en función de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo,</p>	<p>El programa social tiene como población objetivo a las madres solas residentes del Distrito Federal con ingresos no mayores a 2 salarios mínimos con hijos menores de 15 años.</p> <p>El apoyo económico exclusivo para adquirir alimentos está orientado a fortalecer los ingresos familiares, que permita incidir en el derecho a la alimentación, en este sentido el Estado contribuye a la seguridad alimentaria.</p> <p>Plantea como segundo componente, los servicios integrales de salud, atención psicológica, jurídica, recreación, para atender las necesidades específicas de las madres sus hijas e hijos.</p> <p>Cuenta con la Matriz de Indicadores</p> <p>El programa social al no alcanzar la plena universalidad, establece como prioridad a las madres solas</p>	Si	Si	Si



Programa	Alineación	Justificación	Fue incorporado en Reglas de Operación		
			2015	2016	2017
	<p>orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras.</p> <p>Meta 1. Incrementar el acceso a alimentos nutritivos, balanceados y de buena calidad por parte de la población del Distrito Federal.</p> <p>Líneas de Acción 2. Promover que las mujeres en condición de vulnerabilidad tengan acceso a programas que mejoren la alimentación de su familia.</p>	<p>provenientes de comunidades indígenas y madres solas que sus hijas e hijos presenten algún tipo de discapacidad.</p>			
<p>Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018</p>	<p>Área de Oportunidad: Discriminación y Derechos Humanos</p> <p>Objetivo 2. Disminuir de manera sustancial el 2.2% de la población que se encuentra en pobreza extrema en el Distrito Federal.</p> <p>Meta Sectorial. Disminuir los efectos negativos derivados de la condición de pobreza extrema de la población habitante en la Ciudad de México a través de programas integrales de atención a todos los grupos etarios con prioridad en aquéllos en situación de vulnerabilidad, promoviendo la corresponsabilidad de la sociedad civil como mecanismo de fortalecimiento a las políticas sociales de atención a la pobreza, al año 2018.</p> <p>Diseñar y operar un Sistema de Monitoreo de los Programas Sociales, que considere a todas las dependencias a cargo de programas sociales para el 2016.</p> <p>Política Sectorial 1</p> <p>Los entes del sector social coordinados por la Secretaría de Desarrollo Social diseñarán y aplicarán programas y acciones integrales que atiendan a los grupos de población en especial a aquéllos que se encuentran en situación de vulnerabilidad para disminuir los efectos negativos de la pobreza extrema.</p> <p>También se encuentra vinculado con:</p> <p>Área de Oportunidad: Alimentación</p> <p>Objetivo 1. Contribuir a la consecución de seguridad alimentaria y una menor malnutrición de las y los</p>	<p>El programa social al no alcanzar la plena universalidad, establece como prioridad a las madres solas provenientes de comunidades indígenas y madres solas que sus hijas e hijos presenten algún tipo de discapacidad.</p> <p>El programa contribuye al empoderamiento y autonomía de las mujeres, beneficiando a 1711 mujeres madres solas que participan en el Modelo de Intervención Comunitaria a través de talleres informativos en materia de perspectiva de género, derechos humanos e igualdad social, para la difusión de sus derechos.</p> <p>Hay un área de oportunidad para que el programa se vincule con otros programas sociales de otras dependencias del Gobierno de la Ciudad, para fortalecer las acciones de acceso a la alimentación de las madres solas sus hijas e Hijos.</p>	Si	Si	Si



Programa	Alineación	Justificación	Fue incorporado en Reglas de Operación		
			2015	2016	2017
	<p>habitantes de la entidad, en particular en función de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación y/o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras.</p> <p>Meta Sectorial. Avanzar en la atención al 100% de la población que se encuentra en situación de pobreza extrema y sufre de carencia alimentaria, a través del Sistema de Protección Alimentaria de la Ciudad de México en los próximos 4 años.</p> <p>Política Sectorial 2.</p> <p>El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal en coordinación con la Secretaría de Desarrollo Social, la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades, el Instituto de las Mujeres, entre otros entes públicos, fortalecerá los programas y acciones de acceso a la alimentación de las madres solas, de sus hijas e hijos menores de 15 años.</p>				
Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal	<p>Capítulo 22. Derechos de las Mujeres</p> <p>Objetivo 22.2. Garantizar la igualdad sustantiva entre hombres y mujeres, así como la reducción de las brechas de desigualdad entre ellos.</p> <p>Estrategia 384. Diseñar una estrategia de fortalecimiento del Sistema para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Distrito Federal, que incluya que las y los integrantes tengan poder de decisión.</p> <p>Capítulo 7. Derecho a la alimentación</p> <p>Objetivo 7.1. Reorientar los programas sociales alimentarios hacia el cumplimiento del derecho a la alimentación.</p> <p>Estrategia 106. Revisar y alinear los programas sociales alimentarios, de desarrollo social y combate a la pobreza con base en los componentes del derecho a la alimentación.</p>	<p>El programa contribuye al derecho a la alimentación de las mujeres y sus hijas e hijos.</p> <p>Promueve la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres al ser concebido como una acción afirmativa para acelerar la igualdad de oportunidades para mujeres madres y/o hombres padres solos con hijos menores de 15 años, que se encuentran en una situación de desventaja.</p> <p>En el marco del Acuerdo por el que se declara a la Ciudad de México una Ciudad Santuario, publicado en la</p>	No	Si	Si



Programa	Alineación	Justificación	Fue incorporado en Reglas de Operación		
			2015	2016	2017
	<p>Capítulo 26. Derechos de las personas migrantes y sujetas de protección internacional Objetivo 26.1. Garantizar el acceso a las personas migrantes y sujetas de protección internacional a los programas, servicios y trámites del Gobierno de la Ciudad de México. Estrategia 474. Revisar y actualizar las reglas de operación de los programas sociales, trámites y servicios para identificar y reformular los requisitos que representen un obstáculo para el acceso de las personas migrantes y sujetas de protección internacional.</p> <p>Capítulo 27. Derechos de las personas privadas de su libertad en centros de reinserción Objetivo 27.3. Asegurar el acceso al derecho a la salud para las personas privadas de la libertad Estrategia 495. Crear las condiciones necesarias para que los derechos a la salud, a la alimentación y al agua sean accesibles y de calidad para todas las personas privadas de libertad.</p>	<p>Gaceta Oficial de la Ciudad de México, número 43 BIS, el 6 de abril de 2017, el programa considera como casos de excepción del programa a las siguientes poblaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los padres solos con hijas y/ o hijos menores de quince años ... 2. Madres solas que se encuentran reclusas... 3. Las madres y/o padres solos migrantes trabajadores que reingresan de manera forzada al territorio nacional, por situaciones ajenas a su voluntad, tanto para mexicanos repatriados originarios de la Ciudad de México, como de otras entidades federativas, que expresen su intención de asentarse en la Ciudad de México ... 			
<p>Programa Institucional del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México 2014-2018⁷</p>	<p>Meta Institucional Contribuir a la disminución de los efectos negativos derivados de la pobreza en los hombres habitantes de la Ciudad de México, manteniendo la cobertura de los programas sociales del DIF-CDMX que atienden las distintas carencias. Nombre del Indicador Porcentaje de hombres atendidos por programas sociales del DIF-CDMX.</p>	<p>El programa tiene como población objetivo a madres solas con hijos menores de 15 años de edad y que tienen ingresos no mayores a dos unidades de cuenta en la Ciudad de México, asimismo, como población beneficiaria a madres solas con hijos menores de 15 años de edad y que presentan carencia alimentaria.</p>	No	No	No

⁷ El Aviso por el que se da a conocer el Programa Institucional del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México 2014-2018 fue publicado el 13 de febrero de 2017, Número 6, de la Gaceta Oficial de la Ciudad de México (GOCDMX).



Programa	Alineación	Justificación	Fue incorporado en Reglas de Operación		
			2015	2016	2017
	<p>Políticas Institucionales</p> <p>a) Las Direcciones Ejecutivas de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, de Asistencia Alimentaria, de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, y de los Derechos de las Personas con Discapacidad del DIF-CDMX, fortalecerán sus programas que atienden a grupos de población que se encuentran en situación de vulnerabilidad para disminuir los efectos negativos de la pobreza:</p> <p>[...]</p> <p>Programa de Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal;</p> <p>[...]</p> <p>b) La Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario del DIF-CDMX, impulsará capacitaciones técnicas en el Centro de Capacitación y Adiestramiento Técnico, dirigidas a la población en condiciones de vulnerabilidad, para que, mediante el conocimiento y desarrollo de sus habilidades, se facilite su incorporación al mercado laboral y contribuir a la disminución de los efectos negativos derivados de la pobreza.</p> <p>Objetivo 4</p> <p>Facilitar a las personas, el goce y disfrute de los programas y servicios del Gobierno del Distrito Federal, evitando la discriminación por el origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras, en estricto apego a las normas y políticas de los programas sociales.</p>				

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación del Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX correspondientes al ejercicio 2015, 2016 y 2017.



DIF-DF. Reglas de Operación del Programa Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal 2015. Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No.20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

DIF-DF. Reglas de Operación del Programa Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal. Número 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

DIF-CDMX. Reglas de Operación del Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la Ciudad de México 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 255, Tomo III. 31 de enero de 2017.

III.2. IDENTIFICACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA SOCIAL ATENDIDO POR EL PROGRAMA SOCIAL.

La siguiente tabla identifica y puntualiza la problemática o necesidad social a atender sobre la cual actúa el programa a través de un marco teórico, justificación y cifras estadísticas que permite conocer con claridad la necesidad social existente

Tabla 20. Problema del Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX

Aspecto	Descripción y datos estadísticos	Descripción y datos estadísticos	Descripción y datos estadísticos
	2015	2016	2017
Problema social identificado	Según datos del INEGI, en el ejercicio censal del año 2000, 22.8 millones de mujeres mexicanas que son madres, casi 40 por ciento trabajan y 22 por ciento son consideradas madres solas. En el mismo año, se registraron 22.3 millones de hogares en México, 4.6 millones son encabezados por una mujer; es decir, uno de cada cinco. El promedio de hijos, en el ámbito nacional, en hogares con jefatura femenina es de dos, el cual se incrementa en áreas rurales a 2.3 y disminuye en localidades urbanas a 1.9 hijos. Por otra parte, en el país existen 3.6 millones de hogares formados sólo por el jefe o la jefa y sus hijos, 8 de cada 10 están dirigidos por una mujer. En el Distrito Federal de acuerdo con el INEGI, del total de hogares censales, 21.4% se trata de hogares encabezados por madres solteras y con hijos menores de 15 años de edad (INEGI, 2013, Estadísticas a propósito del día de la Madre, datos del Distrito Federal).	En el ejercicio censal del año 2010 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), se registraron 28'159,373 millones de hogares en México, de los cuales, existen 6'916,206 millones de hogares con jefatura femenina, es decir, de cada 100 hogares 25 están encabezados por una mujer. En el Distrito Federal de acuerdo con el documento Estadísticas a propósito del día de la Madre, datos del Distrito Federal (INEGI, 2013), del total de hogares censales el 21.4% se trata de hogares encabezados por madres solteras y con hijos menores de 15 años de edad. Datos del INEGI, denotan que 3.7 millones de mujeres solas con hijos tienen ingresos por trabajo, lo que representa el 70%. El 15% de las madres solas no tienen ingreso monetario por ninguna vía, el resto recibe transferencias del gobierno o apoyos familiares. Del total de madres solas con hijos/as, el 35% recibe algún tipo de	Datos del INEGI, denotan que 3.7 millones de mujeres solas con hijos tienen ingresos por trabajo, lo que representa el 70%. El 15% de las madres solas no tienen ingreso monetario por ninguna vía, el resto recibe transferencias del gobierno o apoyos familiares. Del total de madres solas con hijos/as, el 35% recibe algún tipo de



Aspecto	Descripción y datos estadísticos	Descripción y datos estadísticos	Descripción y datos estadísticos
	2015	2016	2017
	<p>Mujeres solteras de escasos recursos son vulnerables por el ingreso y por indefensión social por carencias como el derecho a la seguridad social (acceso a la salud, a los espacios recreativos y culturales, etc). 40 por ciento de las madres trabajan, 22 por ciento son madres solas.</p> <p>21.4 por ciento son hogares encabezados por madres solteras y con hijos menores de 15 años (INEGI, 2013, 2014 estadísticas a propósito del día de la Madre, datos del D.F)</p> <p>Inseguridad alimentaria de las madres solas residentes del Distrito Federal con ingresos menores de 21.4 por ciento son hogares encabezados por madres solteras y con hijos menores de 15 años (INEGI, 2013, 2014 estadísticas a propósito del día de la Madre, datos del D.F)</p> <p>Inseguridad alimentaria de las madres solas residentes del Distrito Federal con ingresos menores de 2 salarios mínimos y con hijos menores de 15 años.</p> <p>Las Madres Solas de la CDMX de escasos recursos, con hijos menores de 15 años, que presentan carencia alimentaria y no cuentan con servicios con garantía de derechos.</p>	<p>transferencia (en el caso de las madres solteras este porcentaje es del 25%). Las transferencias provienen de programas sociales o becas gubernamentales (625 mil madres solas beneficiadas), donaciones o apoyos de otros hogares (975 mil reciben ayuda de este tipo), lo que representa el 18%, pero entre las mujeres que nunca han estado unidas (solteras) el porcentaje es de 12% (INEGI 2014, Estadísticas a propósito del Día Nacional de la Familia Mexicana).</p> <p>La problemática que presenta la mujer del Distrito Federal, es el deterioro en su calidad de vida al ser madre soltera, que aun y cuando pueda colocarse en alguna oportunidad de empleo éste es mal remunerado, incluso situado por debajo de lo que gana el hombre realizando las mismas actividades, provocando que la mujer se encuentre en condiciones de marginación de gran magnitud, y de no corregirse se pueden convertir en factores delictivos, de salud, de alimentación e incluso de muerte.</p>	
Población que padece el problema	De acuerdo a las estimaciones en base al INEGI 2012, hay 188,320 madres de la Ciudad de México, solas, con hijos menores de 15, y que tienen un ingreso no mayor a dos salarios.	188,320 madres de la Ciudad de México, solas, con hijos menores de 15 años de edad y que tienen un ingreso no mayor a dos salarios.	188,320 madres solas con hijos menores de 15 años de edad y que tienen un ingreso no mayor a dos unidades de cuenta en la Ciudad de México.
Ubicación geográfica del problema	El programa establece como ubicación geográfica el Distrito Federal, hay un área de oportunidad para utilizar el IDS para la identificación y atención de la población	El programa establece como ubicación geográfica el Distrito Federal, hay un área de oportunidad para utilizar el IDS para la identificación y atención de la población	El programa establece como ubicación geográfica la Ciudad de México, hay un área de oportunidad para utilizar el IDS para la identificación y atención de la población



Aspecto	Descripción y datos estadísticos	Descripción y datos estadísticos	Descripción y datos estadísticos
	2015	2016	2017
	objetivo, dado que no es un programa universal.	objetivo, dado que no es un programa universal.	objetivo, dado que no es un programa universal.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017

DIF-DF. Reglas de Operación del Programa Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal 2015. Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No.20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

DIF-DF. Reglas de Operación del Programa Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal. Número 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

DIF-CDMX. Reglas de Operación del Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la Ciudad de México 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 255, Tomo III. 31 de enero de 2017.

En ese sentido, se cuentan con indicadores que muestran la evolución del problema social en la Ciudad de México, como se describe a continuación:

Tabla 21. Indicadores relaciones con el problema social

Fuente	Indicador	Resultados		
		2010	2012	2014
CONEVAL	Carencia por acceso a la alimentación	1,381,265	1,157,516	1,031,502
	Población que se encuentra en pobreza extrema y además presenta carencia por acceso a la alimentación	119,398	191,884	103,645

Fuente: Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), Metodología para la medición multidimensional de la pobreza, segunda edición, 2014: http://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/MEDICION_MULTIDIMENSIONAL_SEGUNDA_EDICION.pdf

De acuerdo con lo establecido en las Reglas de Operación 2015, 2016 y 2017 se identificaron las causas y efectos, que produce el al problema social en esta población que se describen a continuación:

Las causas que origina el problema son: Ingresos económicos bajos, la carencia alimentaria y la falta de servicios integrales que les garanticen ejercer sus derechos a las madres solas y a sus hijas e hijos menores de 15 años de edad que residen en la Ciudad de México, antes Distrito Federal.

Los efectos que provocados por el problema Ausencia de alimentación adecuada que pueda comprometer el desarrollo físico y mental de las madres y de sus hijas e hijos, lo que con llevaría al desarrollo de enfermedades incrementando la morbilidad en este sector de



la población; enfermedades del aparato respiratorio, infecciones u otras enfermedades de las vías respiratorias superiores, enfermedades de otras partes del aparato digestivo, enfermedades infecciosas intestinales y desnutrición y otras deficiencias nutricionales (INEGI, 2012). La población en la Ciudad de México que presenta carencia por acceso a la alimentación, es de 1,031,502, de los cuales son 20,780 niños y niñas de 0 a 1 año de edad, lo que representan el 2% de la población total en éste rubro, definida por CONEVAL, como inseguridad alimentaria severa y moderada. (CONEVAL, 2015).

Otro efecto sería la discriminación y vulnerabilidad de sus derechos a los que puedan ser sujetos, las mujeres madres y padres solos con hijos menores de 15 años, que se encuentran en una situación de desventaja por su condición migratoria, lo cual impacta en una calidad de vida deficiente, principalmente para las niñas y niños en aquellos que se encuentran en la primera infancia.

Tabla 22. Valoración del Diagnóstico del Programa Social Reglas de Operación 215, 2016 y2017

Elementos ROP	Valoración			Justificación
	2015	2016	2017	
Descripción del problema social atendido por el Programa Social	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	En el apartado de antecedentes, menciona la posible incapacidad (pobreza) de las madres solas en la Ciudad de México de satisfacer de manera digna y suficiente las necesidades básicas de alimentación. Hace mención a las mujeres solteras de escasos recursos, son vulnerables, no solo por el ingreso sino por la carencia de seguridad social.
Datos Estadísticos del problema social atendido	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Hace referencia a nivel nacional 40 por ciento de las mujeres que trabajan, y el 22 por ciento son madres solas, en México 1 de cada 5 hogares (4.6 millones) son encabezados por una mujer, 3.6 millones de hogares son monoparentales (jefe o jefa) de los cuales 8 de cada 10 están dirigidos por una mujer. En la Ciudad de México el 21.4 por ciento, son hogares encabezados por madres solteras con hijos menores de 15 años. Hay un área de oportunidad, para utilizar datos estadísticos actuales que definan el problema, su magnitud y características.
Identificación de la población que padece la problemática	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Identifica con claridad a las madres solas con hijos menores de 15 años que tienen ingresos no mayores a dos salarios mínimos.
Ubicación geográfica del problema	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Especifica como área geográfica la Ciudad de México, sin embargo, dado que no es un programa universal, hay un área de oportunidad para focalizar los apoyos en base al IDS.



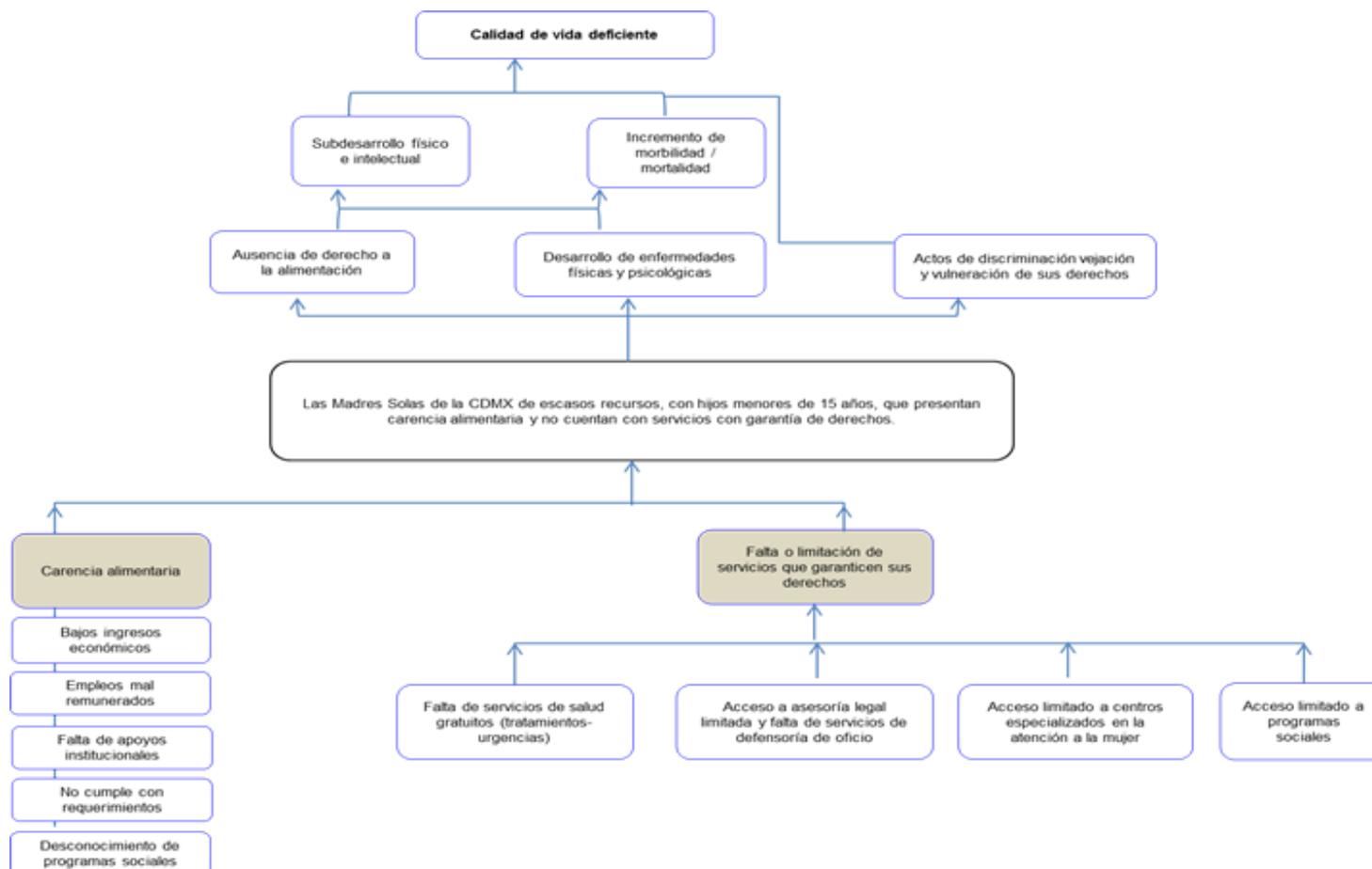
Elementos ROP	Valoración			Justificación
	2015	2016	2017	
Descripción de las causas del problema	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Como causa principal del problema se identifica la situación de vulnerabilidad de las mujeres que son jefas de familia
Descripción de los efectos del problema	Parcial	Parcial	Satisfactorio	En las reglas de operación solo se menciona con efecto del programa la falta de ingresos suficientes para satisfacer necesidades básicas.
Línea base	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Se considera como línea base del programa el año 2014 debido a que no se cuenta con información del número de derechohabientes de ejercicios fiscales anteriores.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016



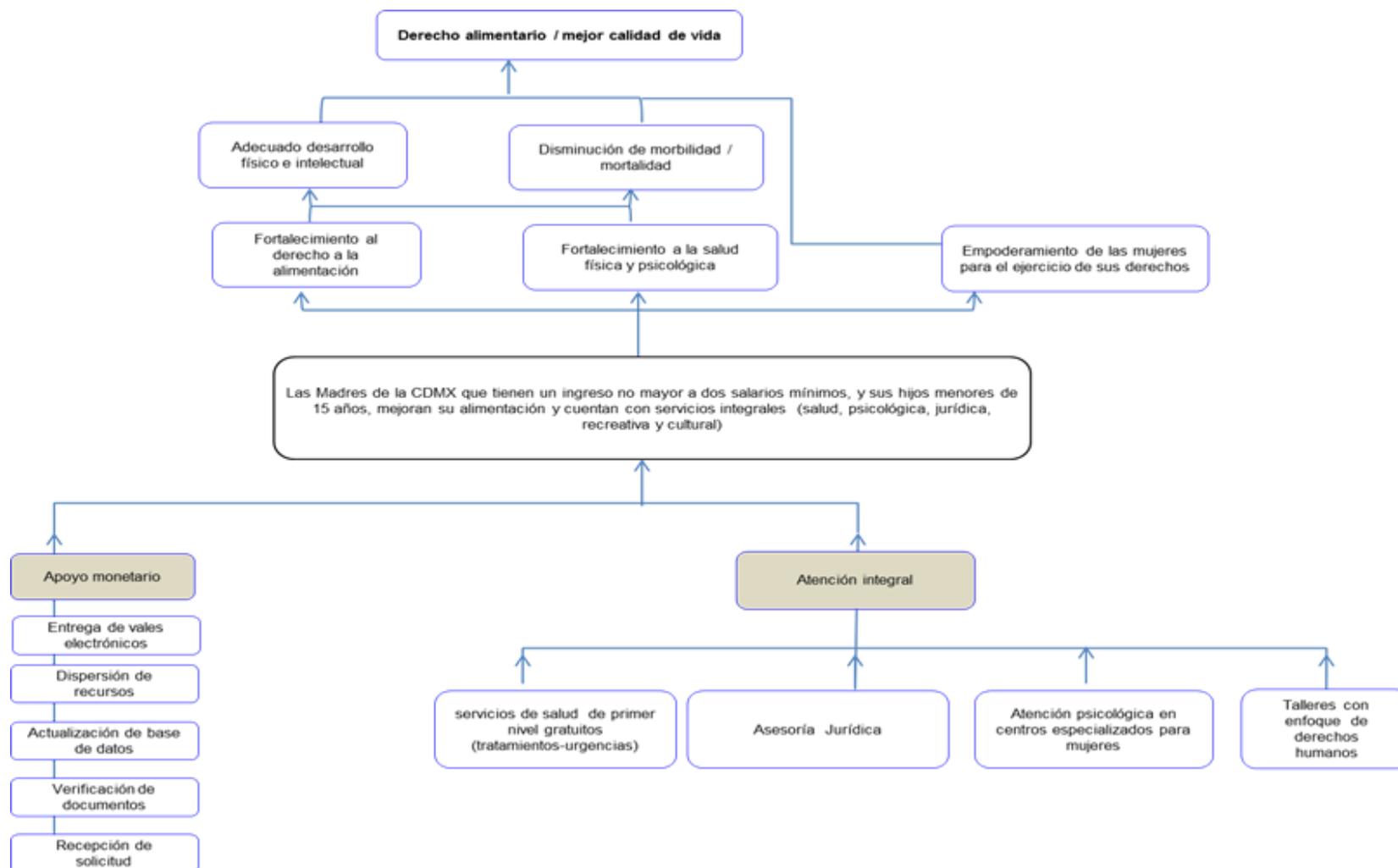
III.3. ANÁLISIS DEL MARCO LÓGICO DEL PROGRAMA SOCIAL

III.3.1. ÁRBOL DEL PROBLEMA



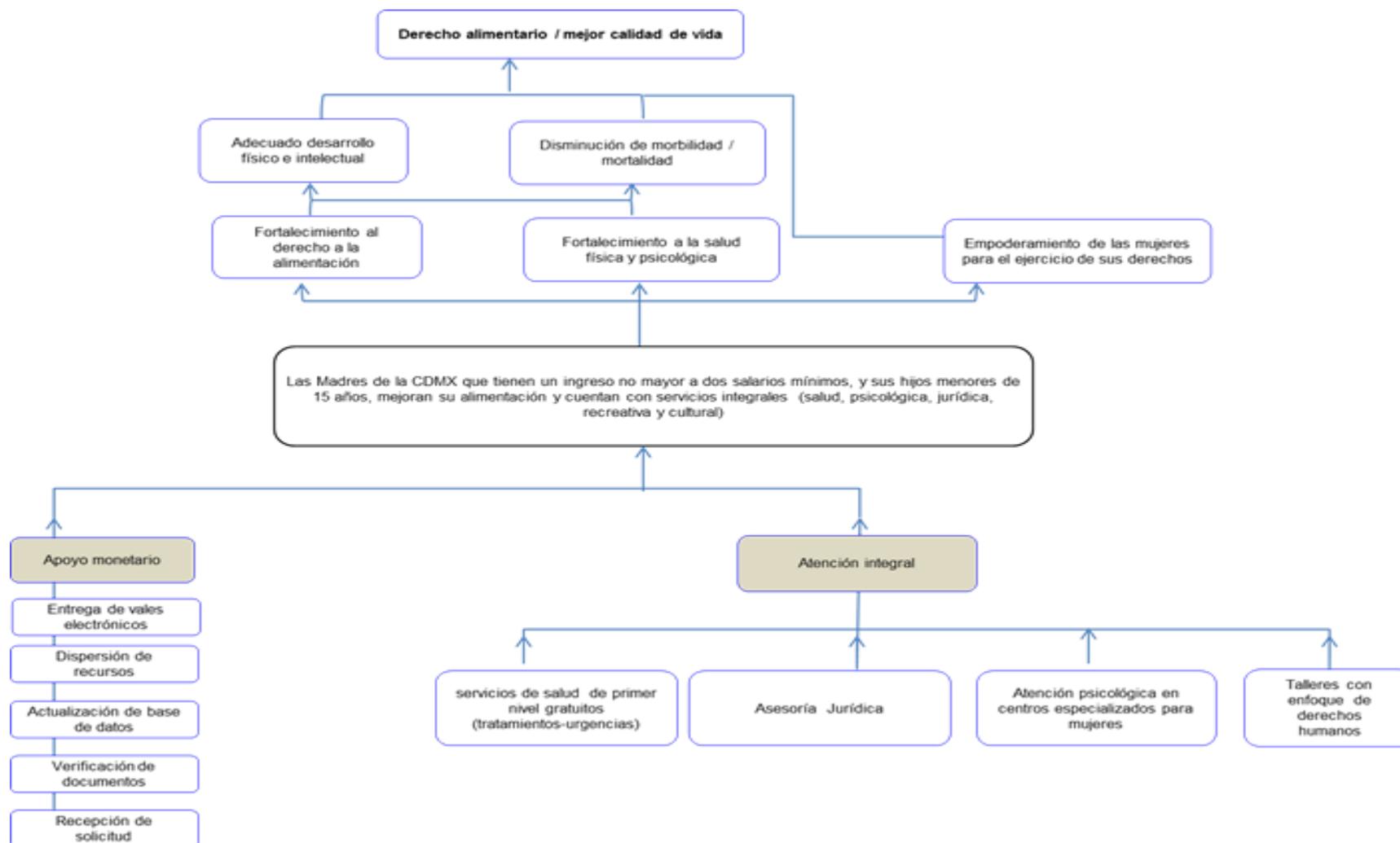


III.3.2. ÁRBOL DE OBJETIVOS





III.3.3 ÁRBOL DE ACCIONES



III.3.4 RESUMEN NARRATIVO

Como resultado de la aplicación de la Metodología del Marco Lógico, se tiene el siguiente resumen narrativo:

Tabla 23. Resumen narrativo del equipo evaluador

Nivel	Objetivo
Fin	Contribuir a disminuir el número de mujeres con carencia alimentaria en el Distrito Federal
Propósito	Madres solas de la CDMX que tienen un ingreso no mayor a dos salarios mínimos, y sus hijos menores de 15 años, que mejoran su alimentación y cuentan con servicios integrales (salud, psicológica, jurídica, recreativa y cultural).
Componentes	C.1 Apoyo monetario
	C.2 Atención integral
Actividades	A.1.1 Recepción de solicitudes
	A.1.2 Verificación de documentación
	A.1.3 Actualización de base de datos
	A.1.4 Entrega de vales electrónicos
	A.1.5 Dispersión de recursos
	A.2.1 Proporciona atención psicológica
	A.2.2 Otorga servicios de salud de primer nivel
	A.2.3 Brinda asesoría jurídica
	A.2.4 Implementar talleres con enfoque en derechos humanos

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

III.3.5 MATRIZ DE INDICADORES DEL PROGRAMA SOCIAL

Se retoman los objetivos de Fin, Propósito, Componentes y Actividades, establecidas en el Resumen Narrativo; a partir de los cuales se deben establecer los indicadores que permitirán el monitoreo y evaluación del programa social, indicando el tipo de indicador (eficacia, eficiencia, calidad o economía), la descripción narrativa, fórmula de cálculo, unidad de medida, medios de verificación (fuentes de información) y supuestos.

La matriz de indicadores del programa social se presenta a continuación:

Tabla 24. Matriz de Indicadores del programa social contenidas en las Reglas de Operación 2015

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
Fin	Contribuir a la inseguridad alimentaria de las madres solas del Distrito federal	Tasa de madres solas del D.F. que son beneficiadas por el programa	(Total de madres solas que se benefician con el programa/Total de madres solas con hijos menores de 18 años en el D.F.)*100	Eficacia	Tasa	Reporte mensual de metas y reporte de seguimiento a programas sociales, CONAPO	No incluyo
Propósito	Madres solas de la D.F., que tienen un ingreso no mayor a dos salarios mínimos, y sus hijos menores de 15 años mejoran su alimentación y tienen atención de salud, psicológica, jurídica, recreativa y cultural	Porcentaje de Apoyo económico otorgado para la adquisición de la canasta básica alimentaria	(Apoyo otorgado para la adquisición de la canasta básica alimentaria/costo de la canasta alimentaria urbana)*100	Eficacia	Porcentaje	Estudio realizado por la ALDF para apoyar a este sector de la población con datos de la CONAPO	No incluyo
Componentes	C.1. Vale electrónico otorgado	Porcentaje de Vales electrónicos entregados con respecto al total de vales electrónicos solicitados	Vales electrónicos entregados/vales electrónicos solicitados por las derechohabientes)*100	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a programas sociales, informe de gestión	No incluyo
	C.2. Atención integral en salud, psicológica, asesoría jurídica, recreativa y cultural brindada	Porcentaje de atenciones integrales brindadas en relación con el total de las derechohabientes	(Total de atenciones Integrales brindadas/total de las derechohabientes)*100	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a programas sociales, Informe de gestión.	No incluyo
Actividades	A.1.1 Recibir solicitudes	Porcentaje de Solicitudes procedentes en base al total de solicitudes	(solicitudes procedentes/total de solicitudes estimadas)*100	Eficacia	Porcentaje	Reporte de seguimientos a programas sociales.	No incluyo

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
	A.1.2 Verificar documentación	Porcentaje de expedientes verificados	Total de expedientes verificados al mes/ expedientes programados al mes	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de área de archivo de la Subdirección de Programas Especiales	No incluyo
	A.1.3 Actualizar base de datos	Porcentaje de actualización de la base de datos	(Derechohabientes dados de alta – derechohabientes dados de baja + derechohabientes activos) al periodo /total de derechohabientes programados al periodo)	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de área de archivo de la Subdirección de Programas Especiales	No incluyo
	A.1.4 Entregar vales electrónicos	Porcentaje de Vales electrónicos Entregados con base a lo programado	(Vales electrónicos entregados/vales electrónicos programados)*100	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a programas sociales, informe de gestión	No incluyo
	A.1.5 Dispersar recursos	Porcentaje de dispersiones de recurso con respecto a las dispersiones programadas	(Dispersiones de Recurso realizadas/dispersiones de recurso programadas)*100	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de metas, reporte de Seguimiento a programas sociales, informe de gestión	No incluyo
	A.2.1 Proporcionar atenciones psicológicas	Porcentaje de atenciones psicológicas proporcionadas en base a las atenciones psicológicas solicitadas	(Atenciones psicológicas proporcionadas/ atenciones psicológicas solicitadas)*100	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a programas sociales, informe de gestión	No incluyo
	A.2.2 Otorgar servicios de salud de primer nivel	Porcentaje de servicios de salud otorgados con respecto a los servicios de salud solicitados	(Servicios de Salud otorgados/servicios de salud solicitados)*100	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a programas sociales, informe de gestión	No incluyo

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
	A.2.3 Brindar asesorías jurídicas	Porcentaje de asesorías jurídicas brindadas en base a las asesorías jurídicas solicitadas	Asesorías jurídicas brindadas/asesorías jurídicas solicitadas)*100	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a programas sociales, informe de gestión	No incluyo
	A.2.4 Implementar talleres con enfoque en derechos humanos	Porcentaje de talleres con enfoque en derechos humanos	(Talleres implementados/talleres programados)*100	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a programas sociales, informe de gestión	No incluyo

Fuente: DIF-DF. Reglas de Operación del Programa Madres Solas Residentes del Distrito Federal. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No.20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

Tabla 25. Matriz de Indicadores del programa social contenidas en las Reglas de Operación 2016

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
Fin	Contribuir la inseguridad alimentaria de las madres solas del Distrito federal	Porcentaje de mujeres con carencia alimentaria que mejoran su alimentación	(Mujeres con carencia alimentaria en el DF /Total de mujeres en el DF)*100	Eficacia	Personas	Reporte mensual de metas y reporte de seguimiento a programas sociales, CONAPO	Las Políticas Sociales sean vigentes
Propósito	Madres solas de la D.F., que tienen un ingreso no mayor a dos salarios mínimos, y sus hijos menores de 15 años mejoran	Tasa de madres solas del D.F. que son beneficiadas por el programa	(Total de madres solas que se benefician con el programa/Total de madres solas con hijos menores de 18 años en el D.F.)*100	Eficacia	Personas	Reporte mensual de metas y reporte de seguimiento a Programas sociales, CONAPO	Las madres solas de escasos recursos solicitan su ingreso al Programa



	su alimentación y tienen atención de salud, psicológica, jurídica, recreativa y cultural						
Componentes	C.1. Vale electrónico otorgado	Porcentaje de Vales electrónicos entregados con respecto al total de vales electrónicos solicitados	Vales electrónicos entregados/vales electrónicos solicitados por las derechohabientes)*100	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a programas sociales, informe de gestión	La empresa proporciona en tiempo y forma los vales electrónicos
	C.2. Atención integral en salud, psicológica, asesoría jurídica, recreativa y cultural brindada	Porcentaje de atenciones integrales brindadas en relación con el total de la derechohabientes	(Total de atenciones Integrales brindadas/total de las derechohabientes)*100	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a programas sociales, Informe de gestión.	Las instituciones involucradas están dispuestas a coordinarse sistemáticamente
Actividades	A.1.1 Recibir solicitudes	Porcentaje de Solicitudes procedentes en base al total de solicitudes	(solicitudes procedentes/total de solicitudes estimadas)*100	Eficacia	Porcentaje	Reporte de seguimientos a programas sociales.	El área de recursos humanos proporciona el persona necesario para las actividades
	A.1.2 Verificar documentación	Porcentaje de expedientes verificados	Total de expedientes verificados al mes/ expedientes programados al mes	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de área de archivo de la Subdirección de Programas Especiales	SD
	A.1.3 Actualizar base de datos	Porcentaje de actualización de la base de datos	(Derechohabientes dados de alta - derechohabientes dados de baja +	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de área de archivo de la	SD

			derechohabientes activos) al periodo /total de derechohabientes programados al periodo)			Subdirección de Programas Especiales	
A.1.4 Entregar vales electrónicos	Porcentaje de Vales electrónicos Entregados con base a lo programado	(Vales electrónicos entregados/vales electrónicos programados)*100	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a programas sociales, informe de gestión	La derecho habiente asiste a recoger su vale electrónico	
A.1.5 Dispersar recursos	Porcentaje dispersiones de recurso con respecto a las dispersiones programadas	(Dispersiones de Recurso realizadas/dispersiones de recurso programadas)*100	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de metas, reporte de Seguimiento a programas sociales, informe de gestión	La empres a realiza la dispersión en tiempo y forma	
A.2.1 Proporcionar atenciones psicológicas	Porcentaje de atenciones psicológicas proporcionad as en base a las atenciones psicológicas solicitadas	(Atenciones psicológicas proporcionadas/ atenciones psicológicas solicitadas)*100	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a programas sociales, informe de gestión	La derechohabiente asiste a su atención integral	
A.2.2 Otorgar servicios de salud de primer nivel	Porcentaje de servicios de salud otorgados con respecto a los servicios de salud solicitados	(Servicios de Salud otorgados/servicios de salud solicitados)*100	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a programas sociales, informe de gestión		
A.2.3 Brindar asesorías jurídicas	Porcentaje de asesorías jurídicas brindadas en base a las	Asesorías jurídicas brindadas/asesorías jurídicas solicitadas)*100	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual demetas, reporte de seguimiento a	La derechohabiente	

		asesorías jurídicas solicitadas				programas sociales, informe de gestión	asiste a su atención integral
	A.2.4 Implementar talleres con enfoque en derechos humanos	Porcentaje de talleres con enfoque en derechos humanos	(Talleres implementados/talleres programados)*100	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a programas sociales, informe de gestión	

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

Tabla 26. Matriz de Indicadores del programa social contenidas en las Reglas de Operación 2017

Nivel	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos
FIN	Contribuir a disminuir el número de mujeres con carencia por alimentación en la CDMX	Porcentaje de mujeres con carencia por alimentación en la CDMX	(Mujeres con carencia por alimentación en la CDMX/Total de mujeres en la CDMX)*100	Eficacia	Personas	Anual	CONEVAL, INEGI,	Subdirección de Programas Especiales	Hay continuidad en la política social con perspectiva de género, el programa mantiene o incrementa su presupuesto.

Nivel	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos
PROPÓSITO	Madres solas de la CDMX que tienen un ingreso no mayor a dos unidades de cuenta y sus hijos menores de 15 años, que mejoran su alimentación	Porcentaje de madres solas de la CDMX derechohabientes del programa	$(\text{Total de derechohabientes atendidas} / \text{Total de madres solas que tienen un ingreso no mayor a dos unidades de cuenta con hijos menores de 15 años en la CDMX}) * 100$	Eficacia	Personas	Anual	Informe de Gestión; Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas, INEGI	Subdirección de Programas Especiales	Las madres solas derechohabientes del programa hacen uso adecuado del apoyo económico y compran alimentos.
COMPONENTES	C1. Apoyo económico para alimentación otorgado	Porcentaje de apoyos económicos otorgados	$(\text{Total de apoyos económicos otorgados} / \text{Total de derechohabientes programadas al periodo}) * 100$	Eficacia	Apoyo Económico	Trimestral	Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales	Subdirección de Programas Especiales	Las condiciones económicas del país mejoran y se le asigna mayor presupuesto al programa para ampliar la cobertura en la atención de madres solas con ingresos menores a 2 unidades de cuenta.

Nivel	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos
COMPONENTES	C.2. Atención integral brindada	Porcentaje de atenciones integrales recibidas por las derechohabientes	$(\text{Total de derechohabientes que han recibido atención integral} / \text{Total de derechohabientes atendidas}) * 100$	Eficacia	Atenciones integrales	Trimestral	Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales	Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos. Subdirección de Promoción a la Salud. Subdirección de Programas Especiales	Las derechohabientes y sus hijas e hijos hacen uso de los servicios que se proporcionan, para mejorar su condición física, jurídica y emocional al menos en una ocasión.
	A1.1 Recepción de solicitudes	Porcentaje de solicitudes procedentes	$(\text{Solicitudes procedentes} / \text{Total de solicitudes recibidas}) * 100$	Eficacia	Solicitudes	Mensual	Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales	Subdirección de Programas Especiales Módulo de Atención del Programa	Las mujeres solas solicitantes acuden al lugar, fecha y hora establecidos con la documentación requerida para gestionar el ingreso al programa.
ACTIVIDADES	A.1.2 Entregar vales electrónicos	Porcentaje de vales electrónicos entregados	$(\text{Vales electrónicos entregados} / \text{Vales electrónicos programados}) * 100$	Eficacia	Vale Electrónico	Mensual	Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales	Subdirección de Programas Especiales Área de captura	La derechohabiente asiste a recoger su vale electrónico

Nivel	Objetivo	Indicador	Fórmula de Calculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos
ACTIVIDADES	A.1.3 Verificar documentación	Porcentaje de expedientes verificados	(Total de expedientes verificados al mes/Expedientes programados para verificación al mes)*100	Eficacia	Expedientes	Mensual	Informe de Gestión, Reporte mensual de área de archivo de la Subdirección de Programas Especiales	Subdirección de Programas Especiales, Área de verificación	Las derechohabientes entregan de manera periódica el soporte documental para mantener actualizado el padrón del programa.
	A.1.4 Actualizar base de datos	Porcentaje de actualización de la base de datos	(Derechohabientes dados de alta - derechohabientes dados de baja + derechohabientes activas al periodo/Total de derechohabientes programadas al periodo)*100	Eficacia	Personas	Mensual	Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a programas sociales	Subdirección de Programas Especiales Área de captura	Las derechohabientes entregan de manera periódica el soporte documental para mantener actualizado el padrón del programa.
	A.1.5 Dispersar recurso	Porcentaje de dispersiones de recurso realizadas	(Dispersiones de recurso realizadas/Dispersiones de recurso programadas)*100	Eficacia	Dispersiones	Mensual	Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a programas sociales	Subdirección de Programas Especiales	La empresa realiza de manera puntual la dispersión de recursos a todas las derechohabientes.
	A.2.1 Proporcionar atenciones psicológicas	Porcentaje de atenciones psicológicas proporcionadas	(Atenciones psicológicas proporcionadas/Atenciones psicológicas solicitadas)*100	Eficacia	Atenciones	Mensual	Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a programas sociales	Subdirección de Programas Especiales y Área de atención integral	Las derechohabientes y sus hijos reconocen la necesidad e importancia de tener salud mental. Las derechohabientes y sus hijos acuden a

Nivel	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos
									recibir atención psicológica.
ACTIVIDADES	A.2.2 Implementar talleres con enfoque en Derechos Humanos	Porcentaje de talleres realizados	(Talleres implementados/Talleres programados)*100	Eficacia	Talleres	Mensual	Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a programas sociales	Subdirección de Programas Especiales y Área de atención integral	Las derechohabientes se interesan y participan en los talleres con enfoque de Derechos Humanos.
	A.2.3 Realizar actividades recreativas, lúdicas y culturales	Porcentaje de actividades recreativas, lúdicas y culturales realizadas	(Actividades recreativas, lúdicas y culturales realizadas/Actividades recreativas, lúdicas y culturales programadas)*100	Eficacia	Actividades	Mensual	Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a programas sociales	Subdirección de Programas Especiales, Área de Atención Integral	Las derechohabientes participan en las actividades recreativas, lúdicas y culturales.
	A.2.4 Brindar canalizaciones	Porcentaje de canalizaciones realizadas	(Canalizaciones a servicios de salud y asesorías jurídicas brindadas/Canalizaciones a servicios de salud y asesorías	Eficacia	Canalizaciones	Mensual	Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a	Subdirección de Programas Especiales y Área de	Las derechohabientes solicitan canalización a los servicios de salud y/o asesoría jurídica.

Nivel	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos
			jurídicas solicitadas)*100				programas sociales	atención integral	Las derechohabientes asisten a los servicios de salud y/o la asesoría jurídica.

Fuente: DIF-CDMX. Reglas de Operación del 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 255, Tomo III. 31 de enero de 2017.

Tabla 27. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR propuesta

Nivel	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos
FIN	Contribuir a disminuir el número de mujeres con carencia por alimentación en la CDMX	Porcentaje de mujeres con carencia por alimentación en la CDMX	(Mujeres con carencia por alimentación en la CDMX/Total de mujeres en la CDMX)*100	Eficacia	Personas	Anual	CONEVAL, INEGI,	Subdirección de Programas Especiales	Hay continuidad en la política social con perspectiva de género, el programa mantiene o incrementa su presupuesto.

Nivel	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos
PROPÓSITO	Madres solas de la CDMX que tienen un ingreso no mayor a dos unidades de cuenta y sus hijos menores de 15 años, que mejoran su alimentación	Porcentaje de madres solas de la CDMX derechohabientes del programa	$(\text{Total de derechohabientes atendidas} / \text{Total de madres solas que tienen un ingreso no mayor a dos unidades de cuenta con hijos menores de 15 años en la CDMX}) * 100$	Eficacia	Personas	Anual	Informe de Gestión; Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas, INEGI	Subdirección de Programas Especiales	Las madres solas derechohabientes del programa hacen uso adecuado del apoyo económico.
COMPONENTES	C1. Apoyo económico para alimentación otorgado	Porcentaje de apoyos económicos otorgados	$(\text{Total de apoyos económicos otorgados} / \text{Total de derechohabientes activas al periodo}) * 100$	Eficacia	Apoyo Económico	Trimestral	Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales	Subdirección de Programas Especiales	Se mantiene la asignación presupuestal al programa para mantener la cobertura. Se asigna mayor presupuesto al programa para ampliar la cobertura en la atención de madres solas con ingresos menores a 2 unidades de cuenta.

Nivel	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos
COMPONENTES	C.2. Atención integral brindada	Porcentaje de atenciones integrales recibidas por las derechohabientes	$(\text{Total de derechohabientes que han recibido atención integral} / \text{Total de derechohabientes activos al periodo}) * 100$	Eficacia	Atenciones integrales	Trimestral	Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales	Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos. Subdirección de Promoción a la Salud. Subdirección de Programas Especiales	Las derechohabientes y sus hijas e hijos hacen uso de los servicios que se proporcionan, para mejorar su condición física, jurídica y emocional al menos en una ocasión
	ACTIVIDADES	A1.1 Recepción de solicitudes	Porcentaje de solicitudes procedentes	$(\text{Solicitudes procedentes} / \text{Total de solicitudes recibidas}) * 100$	Eficacia	Solicitudes	Mensual	Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales	Subdirección de Programas Especiales Módulo de Atención del Programa
A.1.2 Entregar vales electrónicos		Porcentaje de vales electrónicos entregados	$(\text{Vales electrónicos entregados} / \text{Vales electrónicos programados}) * 100$	Eficacia	Vale Electrónico	Mensual	Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales	Subdirección de Programas Especiales Área de captura	La derechohabiente asiste a recoger su vale electrónico

Nivel	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos
ACTIVIDADES	A.1.3 Verificar documentación	Porcentaje de expedientes verificados	$(\text{Total de expedientes verificados al mes} / \text{Expedientes programados para verificación al mes}) * 100$	Eficacia	Expedientes	Mensual	Informe de Gestión, Reporte mensual de área de archivo de la Subdirección de Programas Especiales	Subdirección de Programas Especiales, Área de verificación	Las derechohabientes entregan de manera periódica el soporte documental para mantener actualizado el padrón del programa.
	A.1.4 Actualizar base de datos	Porcentaje de actualización de la base de datos	$(\text{Derechohabientes dados de alta} - \text{derechohabientes dados de baja} + \text{derechohabientes activas al periodo} / \text{Total de derechohabientes activas al periodo}) * 100$	Eficacia	Personas	Mensual	Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a programas sociales	Subdirección de Programas Especiales Área de captura	Las derechohabientes entregan de manera periódica el soporte documental para mantener actualizado el padrón del programa.
	A.1.5 Dispersar recurso	Porcentaje de dispersiones de recurso realizadas	$(\text{Dispersiones de recurso realizadas} / \text{Dispersiones de recurso programadas}) * 100$	Eficacia	Dispersiones	Mensual	Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a programas sociales	Subdirección de Programas Especiales	La empresa realiza de manera puntual la dispersión de recursos a todas las derechohabientes.
	A.2.1 Proporcionar atenciones psicológicas	Porcentaje de atenciones psicológicas proporcionadas	$(\text{Atenciones psicológicas proporcionadas} / \text{Atenciones psicológicas solicitadas}) * 100$	Eficacia	Atenciones	Mensual	Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a programas sociales	Subdirección de Programas Especiales y Área de atención integral	Las derechohabientes y sus hijos reconocen la necesidad e importancia de tener salud mental. Las derechohabientes y sus hijos acuden a

Nivel	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos
									recibir atención psicológica.
ACTIVIDADES	A.2.2 Implementar talleres con enfoque en Derechos Humanos	Porcentaje de talleres realizados	(Talleres implementados/Talleres programados)*100	Eficacia	Talleres	Mensual	Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a programas sociales	Subdirección de Programas Especiales y Área de atención integral	Las derechohabientes se interesan y participan en los talleres con enfoque de Derechos Humanos.
	A.2.3 Realizar actividades recreativas, lúdicas y culturales	Porcentaje de actividades recreativas, lúdicas y culturales realizadas	(Actividades recreativas, lúdicas y culturales realizadas/Actividades recreativas, lúdicas y culturales programadas)*100	Eficacia	Actividades	Mensual	Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a programas sociales	Subdirección de Programas Especiales, Área de Atención Integral	Las derechohabientes participan en las actividades recreativas, lúdicas y culturales.
	A.2.4 Brindar canalizaciones	Porcentaje de canalizaciones realizadas	(Canalizaciones a servicios de salud y asesorías jurídicas brindadas/Canalizaciones a servicios de salud y asesorías	Eficacia	Canalizaciones	Mensual	Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a	Subdirección de Programas Especiales y Área de	Las derechohabientes solicitan canalización a los servicios de salud y/o asesoría jurídica.

Nivel	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos
			jurídicas solicitadas)*100				programas sociales	atención integral	Las derechohabientes asisten a los servicios de salud y/o la asesoría jurídica.

III.3.6 CONSISTENCIA INTERNA DEL PROGRAMA SOCIAL (LÓGICA VERTICAL)

El ejercicio de Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) realizado por el equipo evaluador que sirvió como punto de comparación con la MIR del programa, arrojó como resultados algunas áreas de oportunidad, en lo que respecta a los supuestos del programa, la redefinición de algunos indicadores, además de brindar herramientas a los responsables del programa para valorar la permanencia de algunos indicadores.

Tabla 28. Valoración de la Lógica Vertical de las MIR.

Aspecto	Valoración				Propuesta de Modificación
	Matriz de Indicadores 2015	Matriz de Indicadores 2016	Matriz de Indicadores 2017	Matriz de Indicadores Propuesta	
El fin del programa está vinculado a objetivos o metas generales, sectoriales o institucionales	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	El fin cumple con el Área de Oportunidad 6. Del Programa General de Gobierno 2012-2018. Inseguridad alimentaria y malnutrición en algunos sectores de la población, especialmente en función de su condición de vulnerabilidad
Se incluyen las actividades necesarias y suficientes para la consecución de cada componente.	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	Las actividades son las necesarias para cumplir con los objetivos propuestas

Aspecto	Valoración				Propuesta de Modificación
	Matriz de Indicadores 2015	Matriz de Indicadores 2016	Matriz de Indicadores 2017	Matriz de Indicadores Propuesta	
Los componentes son los necesarios y suficientes para lograr el propósito del programa.	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	Los componentes cubren dos aspectos de las necesidades del programa social, el apoyo económico para evitar malnutrición y los servicios integrales
El propósito es único y representa un cambio específico en las condiciones de vida de la población objetivo.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se adecuo el propósito quedando el término mejora su alimentación
En el propósito la población objetivo está definida con claridad y acotada geográfica o socialmente	Satisfactorio	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	Está definida la población a la que el programa atiende, al igual de la limitación geográfica.
El Propósito es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Los componentes contribuyen a mejorar las condiciones de alimentación de las mujeres y su familia, al fortalecer sus ingresos con el apoyo económico y con la cobertura integral de servicios para ellas y sus hijas e hijos con servicios en materia psicológica, jurídica, salud, recreación y esparcimiento, etc.
El objetivo de fin tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	No satisfactorio	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	El supuesto del fin está ligado directamente al esfuerzo que se hizo por convertir al programa social en una ley para garantizar la continuidad de la política social
El objetivo de propósito tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	No satisfactorio	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	El supuesto está directamente asociado al esfuerzo que se hace por mejorar los hábitos alimenticios, sin embargo este requiere un compromiso por parte de los derechohabientes
Si se mantiene el supuesto, se considera que el cumplimiento del propósito implica el logro del fin	No satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	El supuesto permite identificar el cumplimiento del propósito debido a la alimentación depende de una hábito más que de una cuestión económica únicamente.

Aspecto	Valoración				Propuesta de Modificación
	Matriz de Indicadores 2015	Matriz de Indicadores 2016	Matriz de Indicadores 2017	Matriz de Indicadores Propuesta	
Los componentes tienen asociados al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	No satisfactorio	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	La práctica de buenos hábitos alimenticios depende de la aplicación de las enseñanzas impartidas en la orientación alimentaria
Si se mantienen los supuestos, se considera que la entrega de los componentes implica el logro del propósito	No satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Los supuestos apuntan a la motivación de cada derechohabiente tiene en su situación alimenticia
Las actividades tienen asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	No satisfactorio	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	El control que se tiene de la entrega de las tarjetas depende de la compañía contratada y ésta en ocasiones sufre percances
Si se mantienen los supuestos, se considera que la realización de las actividades implica la generación de los componentes	No satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	El cumplimiento de los supuestos para las actividades del programa implica la generación de los componentes.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017.

DIF-DF. Reglas de Operación del Programa Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal 2015. Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No.20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

DIF-DF. Reglas de Operación del Programa Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal. Número 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

DIF-CDMX. Reglas de Operación del Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la Ciudad de México 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 255, Tomo III. 31 de enero de 2017.

III.3.7 VALORACIÓN DEL DISEÑO Y CONSISTENCIA DE LOS INDICADORES PARA EL MONITOREO DEL PROGRAMA SOCIAL (LÓGICA HORIZONTAL)

De igual manera, el contraste entre ambas Matrices muestra la siguiente valoración de la Lógica Horizontal:

Tabla 29. Valoración de la Lógica Horizontal de la MIR 2015-2017 y MIR propuesta por el equipo evaluador

Aspecto	Valoración				Propuesta de Modificación
	Matriz de Indicadores 2015	Matriz de Indicadores 2016	Matriz de Indicadores 2017	Matriz de Indicadores Propuesta	
Los indicadores a nivel de fin permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del fin.	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	Sin modificación, ya que el indicador permite monitorear y evaluar el logro fin.
Los indicadores a nivel de propósito permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del propósito.	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	Sin modificación, ya que el indicador monitorear y evaluar el logro del propósito.
Los indicadores a nivel de componentes permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada uno de los componentes.	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	Sin modificación, ya que el indicador monitorear y evaluar el logro de los componentes.
Los indicadores a nivel de actividades permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada una de las actividades.	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	Sin modificación, ya que el indicador monitorear y evaluar el logro del propósito.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017.

DIF-DF. Reglas de Operación del Programa Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal 2015. Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No.20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

DIF-DF. Reglas de Operación del Programa Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal. Número 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

DIF-CDMX. Reglas de Operación del Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la Ciudad de México 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 255, Tomo III. 31 de enero de 2017.

III.3.8 RESULTADO DE MATRIZ DE INDICADORES

A continuación se presenta una valoración por cada indicador, tanto de la Matriz de Indicadores presentada en las ROP 2017 como de la Matriz de Indicadores propuesta por el equipo evaluador. De acuerdo a los siguientes criterios de valoración (que en la casilla correspondiente deberán ser valorados 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 conforman la fórmula de cálculo del indicador.
- C. La descripción de las variables de la fórmula de cálculo permite tener claridad sobre cualquier concepto incluido en 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).

Tabla 30. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR 2015

Indicadores Matriz 2015	Valoración del diseño					
	A	B	C	D	E	F
Tasa de madres solas del D.F. que son beneficiadas por el programa	No	No	Si	Si	No	Si
Porcentaje de apoyo económico otorgado para la adquisición de la canasta básica alimentaria	Si	Si	No	Si	No	Si
Porcentaje de vales electrónicos entregados con respecto al total de vales electrónicos solicitados	Si	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje de atenciones integrales brindadas en relación con el total de la derechohabientes	Si	Si	No	Si	No	Si
Porcentaje de solicitudes procedentes en base al total de solicitudes	Si	Si	No	Si	No	Si
Porcentaje de expedientes verificados	Si	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje de actualización de la base de datos	No	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje de vales electrónicos entregados con base a lo programado	Si	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje dispersiones de recurso con respecto a las dispersiones programadas	Si	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje de atenciones psicológicas proporcionadas en base a las atenciones psicológicas solicitadas	Si	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje de servicios de salud otorgados con respecto a los servicios de salud solicitados	Si	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje de asesorías jurídicas brindadas en base a las asesorías jurídicas solicitadas	Si	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje de talleres con enfoque de Derechos Humanos	Si	Si	Si	Si	No	Si

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

DIF-DF. Reglas de Operación del Programa Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal 2015. Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No.20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

Tabla 31. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR 2016

Indicadores Matriz 2016	Valoración del diseño					
	A	B	C	D	E	F
Porcentaje de mujeres con carencia alimentaria que mejoran su alimentación	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Tasa de madres solas del D.F. que son beneficiadas por el programa	No	No	Si	Si	No	Si
Porcentaje de vales electrónicos entregados con respecto al total de vales electrónicos solicitados	Si	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje de atenciones integrales brindadas en relación con el total de la derechohabientes	Si	Si	No	Si	No	Si
Porcentaje de solicitudes procedentes en base al total de solicitudes	Si	Si	No	Si	No	Si
Porcentaje de expedientes verificados	Si	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje de actualización de la base de datos	No	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje de vales electrónicos entregados con base a lo programado	Si	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje dispersiones de recurso con respecto a las dispersiones programadas	Si	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje de atenciones psicológicas proporcionadas en base a las atenciones psicológicas solicitadas	Si	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje de servicios de salud otorgados con respecto a los servicios de salud solicitados	Si	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje de asesorías jurídicas brindadas en base a las asesorías jurídicas solicitadas	Si	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje de talleres con enfoque de Derechos Humanos	Si	Si	Si	Si	No	Si

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. DIF-DF. Reglas de Operación del Programa Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal. Número 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

Tabla 32. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR 2017

Indicadores Matriz 2017	Valoración del diseño						Propuesta de Modificación
	A	B	C	D	E	F	
Porcentaje de mujeres con carencia por alimentación en la CDMX	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna

Indicadores Matriz 2017	Valoración del diseño						Propuesta de Modificación
	A	B	C	D	E	F	
Porcentaje de madres solas de CDMX. derechohabientes del programa	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Porcentaje de apoyos económicos otorgados	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Porcentaje de atenciones integrales recibidas por las derechohabientes	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Porcentaje de solicitudes procedentes	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Porcentaje de vales electrónicos entregados	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Porcentaje de expedientes verificados	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Porcentaje de actualización de la base de datos	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Porcentaje dispersiones de recurso realizadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Porcentaje de atenciones psicológicas proporcionadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Porcentaje de talleres realizados	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Porcentaje de actividades recreativas, lúdicas y culturales realizadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Porcentaje de canalizaciones realizadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. DIF-DF. Reglas de Operación del Programa Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 255, Tomo III. 31 de enero de 2017.

Tabla 33 Valoración de los indicadores de la MIR propuesta

Indicadores Matriz Propuesta	Valoración del diseño						Propuesta de Modificación
	A	B	C	D	E	F	
Porcentaje de mujeres con carencia alimentaria que mejoran su alimentación	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Sin modificaciones.
Tasa de madres solas del D.F. que son beneficiadas por el programa	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Sin modificaciones.

Indicadores Matriz Propuesta	Valoración del diseño						Propuesta de Modificación
	A	B	C	D	E	F	
Porcentaje de vales electrónicos (apoyos económicos) entregados con respecto al total de vales electrónicos solicitados	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Sin modificaciones.
Porcentaje de (servicios proporcionados) atenciones integrales brindadas en relación con el total de la derechohabientes	Si	Si	No	Si	No	Si	Sin modificaciones.
Porcentaje de solicitudes procedentes en base al total de solicitudes (registradas)	Si	Si	No	Si	No	Si	Sin modificaciones.
Porcentaje de expedientes verificados	Si	Si	Si	Si	No	Si	Sin modificaciones.
Porcentaje de (movimientos) actualización de la base de datos	No	Si	Si	Si	No	Si	Sin modificaciones.
Porcentaje de vales electrónicos (apoyos económicos) entregados con base a lo programado	Si	Si	Si	Si	No	Si	Sin modificaciones.
Porcentaje dispersiones de recurso con respecto a las dispersiones programadas	Si	Si	Si	Si	No	Si	Sin modificaciones.
Porcentaje de atenciones psicológicas proporcionadas en base a las atenciones psicológicas solicitadas	Si	Si	Si	Si	No	Si	Sin modificaciones.
Porcentaje de servicios de salud otorgados con respecto a los servicios de salud solicitados	Si	Si	Si	Si	No	Si	Sin modificaciones.
Porcentaje de asesorías jurídicas brindadas en base a las asesorías jurídicas solicitadas	Si	Si	Si	Si	No	Si	Sin modificaciones.
Porcentaje de talleres con enfoque de derechos humanos	Si	Si	Si	Si	No	Si	Sin modificaciones.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

III.3.9. ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

El análisis de involucrados es un instrumento que contribuye a sistematizar y analizar la información sobre la oposición o apoyo, que puede provocar la intervención de las autoridades gubernamentales u otras organizaciones sociales, así como la población a la implementación de un proyecto.

Tabla 34. Análisis de involucrados del programa

Agente participante	Descripción	Intereses	Cómo es percibido el problema	Poder de influencia y mandato	Obstáculos a vencer
Derechohabientes	Madres solas con ingresos menores de 2 salarios mínimos con hijos menores de 15 años residentes en el Distrito Federal	Acceder al beneficio económico que le permita tener un ingreso adicional para adquirir alimentos, además de contar con diversos servicios que le ayuden a mejorar su salud y condición jurídica de ella y de sus hijas e hijos.	La falta de recursos que le impide brindar las condiciones mínimas de bienestar a sus hijos para su desarrollo personal, los excluye y los ponen en una condición de vulnerabilidad.	Alto. Cuenta con la Ley que le garantiza el derecho a recibir un apoyo económico	Difusión limitada del programa. Tramites excesivos para acceder al programa. Horarios poco flexibles en el trabajo para realizar los trámites. Costo económico para la gestión de trámites. Presupuesto público limitado, que impide la universalización del programa
Familias de los derechohabientes	Hijos e hijas menores de edad que dependen de los ingresos de la madre	Mejorar sus condiciones de alimentación y nutrición	Falta de ingresos para la ingesta de alimentos, que afecta su desarrollo	Alto. Cuentan con Leyes que garantiza el bien superior de las los niños.	Dependen de los adultos para la gestión de los programas.

Agente participante	Descripción	Intereses	Cómo es percibido el problema	Poder de influencia y mandato	Obstáculos a vencer
Responsable del Programa	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México	Cumplir con las políticas y programas del Gobierno que permita contribuir a que las madres solas y sus hijas e hijos mejoren su condición de alimentación y salud.	Hay algunos sectores de la población que padecen hambre y no cuentan con recursos suficientes para adquirir alimentos	Alto, Tienen los recursos humanos y la infraestructura para atender de manera eficiente las necesidades consideradas en el programa de las derechohabientes sus hijas e hijos.	Deficiente difusión del programa. Falta de sensibilización del personal hacia este sector de la población. Presupuesto limitado para ampliar la cobertura.
Asamblea Legislativa del D.F.	Es un órgano colegiado encargado de legislar en beneficio de los grupos más vulnerables	Generar políticas públicas que favorezcan a los grupos más vulnerables	Exclusión social	Alto. Responsable de aprobar el Presupuesto anual, con el monto suficiente para hacer efectivo el derecho a un Apoyo Alimentario mensual establecido en la LEY QUE ESTABLECE EL DERECHO A RECIBIR UN APOYO ALIMENTARIO A LAS MADRES SOLAS DE ESCASOS RECURSOS RESIDENTES EN EL DISTRITO FEDERAL, así como el vigilar la adecuada aplicación de los recursos.	Sensibilizar a los grupos parlamentarios de los partidos políticos y sectores económicos a nivel local y nacional sobre la problemática de este sector de la población

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.
DIF-DF. Reglas de Operación del Programa 2015. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No.20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

En el cuadro anterior, se visualiza cada actor involucrado definiendo sus intereses y los obstáculos a los que podría enfrentarse el programa al momento de su implementación. De esta manera, se tiene que los principales actores que deciden sobre el cauce que



debe seguir el programa son: la entidad responsable, la Asamblea Legislativa del Distrito Federal este se encarga de diseñar la política social y el otro es responsable del programa (Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario) asume el compromiso de aplicar adecuadamente los recursos públicos destinados para tal fin. Seguido de ello, ubicamos a las derechohabientes que reciben los apoyos económicos y servicios, ya que tienen un poder de influencia garantizada en la Ley que establece el derecho a recibir un apoyo alimentario a las Madres Solas de Escasos Recurso Residentes en el Distrito Federal.

III.4. COMPLEMENTARIEDAD O COINCIDENCIA CON OTROS PROGRAMAS Y ACCIONES SOCIALES

Se entiende que hay **complementariedad** con otros programas sociales cuando dos o más programas atienden a la misma población pero los apoyos son diferentes; o bien cuando sus componentes son similares o iguales, pero atienden a diferente población y por **coincidencia** cuando dos o más programas tienen objetivos similares; o bien, cuando sus componentes son similares o iguales, pero atienden a la misma población.

En este sentido, el programa evaluado presenta complementariedades o coincidencias como se describe a continuación:

Tabla 35. Complementariedades o coincidencias del programa social

Programa o Acción Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Comedores públicos	Secretaría de Desarrollo Social.	Contribuir a garantizar el Derecho a la Alimentación y Nutrición, a través del funcionamiento de Comedores Públicos gratuitos que brinden una ración de alimento a la población que viva, trabaje o transite por unidades territoriales de alta y muy alta marginalidad.	Población que viva, trabaje o transite por unidades territoriales de alta y muy alta marginalidad	Raciones alimenticias calientes gratuitas	Complementariedad	La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, así como la misma área de enfoque, pero entrega bienes son distintos. Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación.



Programa o Acción Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Comedores Comunitarios	Secretaría de Desarrollo Social.	Mediante la operación de comedores comunitarios, fortalecer, consolidar y ampliar los procesos de organización, participación y construcción de ciudadanía en el ejercicio del derecho a la alimentación con alternativas alimentarias, sanas, equilibradas y económicas, al alcance de cualquier habitante en el Distrito Federal, preferentemente de quienes habitan en las unidades territoriales clasificadas como de media, alta y muy alta marginación, así como en aquellas zonas que tienen condiciones socio-territoriales de pobreza, desigualdad y conflictividad social, bajo los principios de equidad social y de género.	Población que preferentemente habite en unidades territoriales clasificadas como de media, alta y muy alta marginación, así como en aquellas zonas que tienen condiciones socio-territoriales de pobreza, desigualdad y conflictividad social, bajo los principios de equidad social y de género.	Entrega de raciones alimenticias a bajo costo a la población que asiste a cada uno de éstos. Adicionalmente los grupos solidarios reciben insumos para la preparación de los alimentos y apoyo de maquinaria y equipo	Complementariedad	La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, así como la misma área de enfoque, pero entrega bienes son distintos. Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación.
Aliméntate	Secretaría de Desarrollo Social	Contribuir al ejercicio del derecho a la alimentación de las 26 mil 279 familias en pobreza extrema y carencia alimentaria, como parte del Sistema para la Seguridad Alimentaria y Nutricional de la Ciudad de México.	Familias en situación de pobreza que presentan carencia alimentaria.	Entrega mensual de paquetes alimentarios.	Complementariedad	La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, así como la misma área de enfoque, pero entrega bienes son distintos. Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación.



Programa o Acción Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Equidad para la Mujer Rural, Indígena, Huésped y Migrante de la Ciudad de México	Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades.	Integrar, coordinar e impulsar acciones y políticas públicas en el Distrito Federal para disminuir la brecha de desigualdad que padecen las mujeres en el ámbito rural, indígena, de pueblos originarios, huésped y migrante derivado de la desigualdad de género e inequidad social.	Mujeres rurales con actividad productiva de sector agropecuario.	Entrega de apoyos económicos y capacitación a sus beneficiarios.	Complementariedad	La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, así como la misma área de enfoque, pero entrega bienes son distintos. Al respecto no se establecen instrumentos o Canales de coordinación.
Seguro de Desempleo	Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo	Otorgar una protección básica a las y los trabajadores asalariados que hayan perdido el empleo, incluyendo a grupos vulnerables y discriminados y al mismo tiempo, crear las condiciones que contribuyan a la subsistencia básica e impulsen la incorporación al mercado laboral y al goce del Derecho Constitucional al Trabajo.	trabajadores asalariados que hayan perdido el empleo, incluyendo a grupos vulnerables y discriminados y al mismo tiempo, crear las condiciones que contribuyan a la subsistencia básica e impulsen la incorporación al mercado laboral	Entrega mensual de un apoyo económico equivalente a 30 salarios mínimos por seis meses	Complementariedad	La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, así como la misma área de enfoque, pero entrega bienes son distintos. Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación.

Programa o Acción Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Fomento al Trabajo digno en la Ciudad de México (Trabajo digno hacia la Igualdad) antes CAPACITES.	Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo.	El Programa de Capacitación para el Impulso de la Economía Social, a través de sus tres Subprogramas otorgará 8,690 apoyos económicos y/o en especie a mujeres y hombres en situación de desempleo o subempleo de 16 años en adelante, cuya finalidad sea el adquirir o fortalecer sus conocimientos y habilidades a través de cursos de capacitación de corto plazo, a efecto de favorecer su acceso o permanencia en un empleo; para el desarrollo de una actividad productiva por cuenta propia; a quienes realizan tareas eventuales para compensar su pérdida de empleo o reciban un apoyo económico para su colocación en un empleo formal.	Mujeres y hombres en situación de desempleo o subempleo de 16 años en adelante	Transferencias Monetarias / Transferencias en especie / Servicios	Complementariedad	La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, así como la misma área de enfoque, pero entrega bienes son distintos. Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación.
Entrega de Despensas (apoyos alimentarios) a Población en Condiciones de Vulnerabilidad.	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF-DF.	Contribuir a garantizar el Derecho a la Alimentación de la Población Objetivo, otorgando un apoyo alimentario como complemento de la canasta básica, a través de un Vale Electrónico. Complemento de la canasta básica, a través de un Vale Electrónico.	16,667 derechohabientes que se encuentran en zonas con Muy Bajo, Bajo o Medio Índice de Desarrollo Social y que viven en condiciones de pobreza extrema. Viven en condiciones de pobreza extrema.	Apoyos alimentarios a través de una transferencia monetaria	Complementariedad Coincidencia	La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, así como la misma área de enfoque, pero entrega bienes similares. Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación

Programa o Acción Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Comedores Populares.	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF-DF.	Contribuir al ejercicio del Derecho Humano a la Alimentación, mediante la instalación y operación de Comedores Populares, donde se sirvan alimentos calientes para cualquier habitante del Distrito Federal, preferentemente de quienes habitan en las Unidades Territoriales de Muy Bajo, Bajo o Medio Índice de Desarrollo Social, así como en aquellas zonas que tienen condiciones de pobreza y desigualdad, bajo los principios de igualdad e inclusión social.	Toda persona sin acceso a alimentos, que se ubiquen en Unidades Territoriales de Muy Bajo, Bajo o Medio Índice de Desarrollo Social	Transferencias materiales, a través del abasto de víveres no perecederos; equipamiento, mobiliario, enseres y adecuación de los espacios para la instalación de los Comedores Populares.	Complementariedad	La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, así como la misma área de enfoque, pero entrega bienes son distintos. Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación.
Apoyo a familias en desventaja social	Delegación Álvaro obregón	Desarrollar acciones integrales locales que generen condiciones reales para el ejercicio de los derechos humanos, perspectiva de género e inclusión social, en coordinación con instancias públicas, privadas y sociales; con el propósito de atender a familias que habitan en zonas de muy alta y alta marginación en la demarcación, principalmente Jefas o Representantes ante el núcleo familiar en condición de vulnerabilidad, sin distinción de rango de edad, a través de un apoyo económico	Jefas o representante de familia	Transferencias monetarias	Coincidente	La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, así como la misma área de enfoque, la entrega de bienes son similares Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación.

Programa o Acción Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez.	Delegación Benito Juárez	Promover y garantizar los derechos económicos, sociales y culturales de las jefas de familia mayores de edad, residentes en la Delegación Benito Juárez que no perciban algún apoyo económico de una pareja y tengan hijos menores de edad (recién nacidos hasta 16 años 11 meses) y vivan con ellos; esto a través de la implementación anual de un programa de apoyo económico, con la finalidad de mejorar su condición de vida y proporcionar una mayor seguridad a sus hijos e hijas. Asimismo, fomentar la no discriminación y la autonomía de las jefas de familia.	1600 Jefas de familia con hijas e hijos menores de edad desde recién nacidos y hasta 16 años con 11 meses, (si el menor tiene edad de 3 años o más deberán estar inscritos en una escuela o institución educativa) residentes de la Delegación Benito Juárez	Apoyo económico a través de una transferencia monetaria a 1600 beneficiarias del programa	Coincidente	La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, así como la misma área de enfoque, la entrega de bienes son similares Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación.
Transferencias Integrales "Por Ti"	Delegación Coyoacán	Dotar de una transferencia económica a aquellas personas en situación de pobreza multidimensional que vivan en unidades territoriales de la Delegación Coyoacán que les permita obtener los insumos, bienes, servicios o productos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas, contribuyendo de esta manera en la generación de mejores condiciones de vida.	Hombres y mujeres en situación de alta marginación que hayan nacido entre 1947-1996 y que residan en la demarcación.	Transferencias monetarias de \$4,040.00 (Cuatro mil cuarenta pesos 00/100 M.N. anuales), para cada beneficiario(a), a través de una tarjeta electrónica.	Coincidente	La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, así como la misma área de enfoque, la entrega de bienes son similares. Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación.

Programa o Acción Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Programa de Apoyo a Grupos Prioritarios y Vulnerables	Delegación Cuajimalpa	Contribuir a disminuir la pobreza en los diferentes grupos prioritarios y vulnerables que habitan en la Delegación Cuajimalpa, a través de los 9 subprogramas de transferencia monetaria y material, que favorezcan la salud, alimentación, economía familiar, justicia social y apoyen a disminuir la deserción de niños y jóvenes.	Adultos mayores (59-64 años), jefas de familia con hijos menores de 14 años, niños, jóvenes y personas con discapacidad.	Transferencias monetarias/ Transferencias en especie	Coincidente	La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, así como la misma área de enfoque, la entrega de bienes son similares Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación.
Grupos Vulnerables.	Delegación Gustavo A. Madero	Disminuir los índices de desigualdad entre los habitantes de la Delegación Gustavo A. Madero.	Madres Solas con hijos de entre 0 y 4 años de edad, Adultos Mayores de 60 a 67 años y Personas con Discapacidad	Transferencias monetarias	Coincidente	La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, así como la misma área de enfoque, la entrega de bienes son similares Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación.
Hagamos oficio.	Delegación Gustavo A. Madero	Disminuir los índices de desigualdad entre los habitantes de la Delegación Gustavo A. Madero.	Madres Jefas de Familia con hijos de entre 0 y 17 años de edad, de escasos recursos económicos.	Apoyo económico por un monto unitario por derechohabiente de \$5,000 pesos, talleres de capacitación en oficios tales como repostería, bordado, estilismo, entre otros.	Complementariedad	La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, así como la misma área de enfoque, pero entrega bienes distintos. Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación.



Programa o Acción Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Nutrición para tu Familia.	Delegación Iztacalco	Garantizar a las familias de escasos recursos un aporte nutricional adecuado a través de la dotación de un paquete de productos básicos a mujeres jefas de familia de escasos recursos y con domicilio en el territorio delegacional; a fin de contribuir, al mejoramiento de su desarrollo social en aspectos tales como la alimentación y la salud mejorando los niveles de equidad social en la Delegación Iztacalco.	Familias a cargo de madres Jefas de familia.	Entregar una canasta básica (paquete nutricional) a las mujeres Jefas de Familia de la delegación Iztacalco, en tres ocasiones durante el ejercicio fiscal.	Coincidente	La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, así como la misma área de enfoque, la entrega de bienes son similares Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación.
Bebé Sano Mamá Feliz.	Delegación Iztacalco	El Programa Bebe Sano Mamá Feliz tiene como objetivo general apoyar a madres de bebés de 0 a 18 meses que se encuentran en una situación de marginalidad, con un paquete nutricional y con productos básicos para el menor.	Jóvenes de entre 18 y 30 años de edad que se encuentren en circunstancias de vulnerabilidad.	Otorgar un apoyo económico por \$2,600.00 pesos, durante el ejercicio fiscal.	Complementariedad	La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, así como la misma área de enfoque, la entrega de los bienes es similar. Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación.



Programa o Acción Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Programa de apoyo para el Desarrollo de la Infancia de 0 a 5 años. (PADI).	Delegación Iztapalapa	Ayudar a la responsable del cuidado de los niños de 0 a 5 años de edad, mediante la entrega de un apoyo económico para la manutención y desarrollo de los menores con el propósito de coadyuvar a mejorar la calidad de vida de los infantes en las Unidades Territoriales de alta y muy alta marginación.	Madres jefas de familia con hijos de 0 a 5 años edad	Entrega de apoyo económico de hasta \$300.00 trimestrales, por medio de una tarjeta electrónica.	Coincidencia	La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, así como la misma área de enfoque, la entrega de bienes son similares Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación.
Apoyo para mujeres.	Delegación Magdalena Contreras	Mejorar las condiciones de vida de las mujeres habitantes de la Delegación Magdalena Contreras, a través de los apoyos contemplados, Erradicar la discriminación de las mujeres que habitan en la Delegación y el empoderamiento de su participación social.	Mujeres Jefas de Familia	Programa mujeres a) otorga durante un año un apoyo económico de \$ 500.00 pesos de forma bimestral. Programa mujeres b) Se otorga durante un año un apoyo económico de \$ 1000.00 pesos de forma bimestral. Programa mujeres c): Se otorga un apoyo en especie (despensa) con un valor de \$250.00 pesos de forma bimestral, hasta seis bimestres.	Complementariedad	La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, así como la misma área de enfoque, pero entrega bienes distintos. Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación.



Programa o Acción Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Seguridad alimentaria.	Delegación Magdalena Contreras	Brindar en el ejercicio 2015, por única ocasión una despensa con un valor de hasta de \$250.00 a la población abierta de la Delegación La Magdalena Contreras que se encuentren en situación económica desfavorable.	Población vulnerable de la Delegación	Apoyo por única ocasión de una despensa con un valor de hasta de \$250.00	Coincidencia	La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, así como la misma área de enfoque, la entrega de bienes son similares Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación.
La Protectora	Delegación Miguel Hidalgo	Coadyuvar en la consecución de seguridad económica básica, procurando garantizar el ejercicio de los derechos a la alimentación, educación, salud, desarrollo físico y cultural, a través de la entrega de apoyos; a mil trescientas jefas de familia con hijos menores de once años dos meses de edad...	Diversa ya que se incorporan diferentes vertientes de apoyo tales como adultos mayores, jefas de familias, apoyos alimentarios, promotores...	Entrega de apoyos económicos y en especie a diferentes grupos poblacionales considerados como vulnerables, para cada una de las vertientes el apoyo es variable	Coincidencia	La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, así como la misma área de enfoque, la entrega de bienes son similares Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación



Programa o Acción Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Ayudas sociales.	Delegación Tlalpan	Contribuir a amortiguar los niveles de pobreza familiar de los habitantes de Tlalpan, proporcionando ayuda económica a personas de escasos recursos o en situación de alta vulnerabilidad, residentes de colonias con menor grado de desarrollo social, para sufragar gastos funerarios, médicos y de manutención, así como para auxiliar ante otras situaciones emergentes.	Las personas beneficiadas son adultas y adultos en condición de vulnerabilidad, dándose prioridad a madres trabajadoras y sin pareja, sin excluir a las demás, a la población rural e indígena, a los adultos mayores que aún no acceden a la Pensión Alimentaria, así como a solicitantes con familiares víctimas de algún padecimiento grave, accidente o discapacidad, principalmente infantes, y que no sean beneficiarios de otros apoyos sociales similares. La ayuda se otorga una sola vez, y no podrán recibir el apoyo las personas que hayan sido beneficiadas en años anteriores, independientemente del tipo de problema o carencia que haya manifestado en su solicitud.	Entrega por única ocasión de un monto hasta \$5,000.00 (Cinco mil pesos 00/100 M.N.).	Complementariedad	La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, así como la misma área de enfoque, pero entrega bienes es similar. Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación

Programa o Acción Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Mujeres Jefas de Familia buscando la Igualdad	Delegación Tlalpan	Promover la capacitación de las mujeres jefas de familia para un oficio no tradicional, que les permita el acceso a un empleo de calidad, desnaturalizando y haciendo visible la división sexual del trabajo por cuestiones del género y fomentando su participación en los espacios de toma de decisiones, contribuyendo a la eliminación de todas las formas de discriminación y de violencia de género en el campo laboral.	Mujeres Jefas de Familia.	10 sesiones de un taller de sensibilización y 10 sesiones de un taller de un oficio no tradicional.	Complementariedad	La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, el área de enfoque es el empoderamiento, entrega bienes distintos. Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación
Atención Integral a Jefas de Familia en Vulnerabilidad Social, con Hijos Hasta 6 Años.	Delegación Xochimilco	"Garantizar la calidad de vida de este género que son las mujeres Jefas de Familia, que se encuentran en condiciones vulnerables, con una edad máxima de 40 años para poder tener acceso a este programa". "Otorgar una seguridad económica básica a este sector que son las Jefas de Familia con uno o dos hijos pequeños y se encuentren en condiciones vulnerables que no tengan recursos económicos para cubrir sus necesidades básicas, como son la alimentación, vestido y educación"	Población de mujeres Jefas de Familia no mayores de 40 años, y sus hijos pequeños, menores de 6 años, con ingresos bajos que no les permite cubrir sus necesidades básicas.	Ayuda económica anual de \$3,000.00 a Jefas de Familia de la Delegación Xochimilco	Coincidente	La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, así como la misma área de enfoque, la entrega de bienes son similares Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación.

Fuente: Elaboración propia con base en el SEDES, Reglas de Operación, Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No.19, Tomo I. 28 de enero de 2015.



III.5. ANÁLISIS DE LA CONGRUENCIA DEL PROYECTO COMO PROGRAMA SOCIAL DE LA CDMX

Con base en el análisis realizado y retomando el Marco Conceptual para la definición de Criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales, los bienes y servicios otorgados por el programa social “Apoyo a Madres Solas Residentes de la Ciudad de México 2017”, corresponden a un programa social de acuerdo a lo siguiente:

- El programa promueve el cumplimiento de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las mujeres derechohabientes y sus Hijas e Hijos, específicamente en la contribución a la protección familiar, el derecho a la alimentación, la salud y la cultura.
- Es un programa social mixto con dos componentes, proporciona un apoyo económico mensual (transferencia monetaria) a madres solas con ingresos menores a 2 salarios mínimos con hijos menores de 15 años, además otorga servicios integrales (salud de primer nivel, psicología, jurídico, recreación y esparcimiento) orientados a cubrir sus necesidades específicas; tiene perspectiva de género ya que identifica y valora la discriminación, la desigualdad y la exclusión de las madres solas residentes en el Distrito Federal.
- Responde atenuar un problema estructural, que es la vulnerabilidad social de los hogares de las madres solas residentes en la Ciudad de México con ingresos menores a 2 salarios mínimos con hijos menores de 15 años, que al no contar con los recursos económicos para cubrir sus necesidades básicas inmediatas como es la alimentación limitan su desarrollo personal y la de sus hijas e hijos. En este sentido el programa contribuye a mejorar la alimentación para alcanzar mejores condiciones de vida y de bienestar de acuerdo a la medición multidimensional de la pobreza.
- El programa social es el resultado de un diseño explícito, que cuenta con reglas de operación, lineamientos generales para su operación, un problema identificado, una línea base, una población objetivo y prospectivas de resultados esperados, además es susceptible de evaluaciones internas y externas.
- Su visión es de corto, mediano y largo plazo.

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Con la evaluación interna de la operación del programa social se realizó un análisis sistemático que permita valorar si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente durante los ejercicios 2016 y 2017; es decir, permite contrastar los aspectos normativos, la operación cotidiana y los elementos contextuales, con la finalidad de determinar si en la práctica los procesos del programa social que lo componen y que posibilitan su realización, son eficaces y eficientes en el logro de metas y objetivos del programa.

IV.1 ESTRUCTURA OPERATIVA DEL PROGRAMA

Los recursos humanos con los que cuenta el programa para su operación, se describen a continuación:

Tabla 36. Estructura Operativa del Programa "Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX "

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
1	Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Licenciatura	5	Coordinar la planeación, operación y seguimiento de los programas sociales de atención dirigidos a las niñas, niños y los adolescentes en situación de riesgo, que contribuyan a un mejor desarrollo para su integración al proceso social en condiciones de equidad en la Ciudad de México.	Hombre	SD	Maestro en Derechos Humanos y Democracia	7 años * Director Ejecutivo de los Derechos de las Personas con Discapacidad (DIF CDMX) * Secretario para la Promoción de Derechos Humanos (CDHDF) * Coordinador de Relatorías (CDHDF)	
2	Dirección de Niñez en Circunstancias Difíciles	Licenciatura	4	- Implementar de acuerdo a la normatividad y lineamientos establecidos, los programas sociales a cargo de la Dirección Ejecutiva. - Coordinar el cumplimiento de las Reglas de Operación	Mujer	SD	Lic. Ciencias de la Comunicación	9 años * Subdirectora de atención Ciudadana y Gestión de la Información (Sría. De	



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
				vigentes, lineamientos normas y políticas para la atención, evaluación y seguimiento de los programas sociales a cargo de la Dirección Ejecutiva. -. Coordinar los informes y reportes del avance y resultados de los programas sociales a cargo de la Dirección Ejecutiva.				Ciencia, Tecnología e Innovación CDMX) * Subdirectora de Programación Cultural (Del. Coyoacán)	

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
3	Subdirección de Programas Especiales	Licenciatura	3	<ul style="list-style-type: none"> - Informar a la Dirección de Apoyo a la Niñez en Circunstancias Difíciles, sobre el resultado de los diferentes programas y sus actividades, mediante reportes diarios, semanales y mensuales. - Programar las actividades de los programas a cargo de la Subdirección. - Supervisar la información contenida en los sistemas de información de los programas para optimizar la calidad, confiabilidad y su actualización. - Diseñar indicadores para obtener un diagnóstico de las necesidades de mejora de los programas. - Implementar los mecanismos de control para el buen funcionamiento de las Áreas de Atención Ciudadana. - Supervisar el informe mensual de altas, bajas y reactivaciones de beneficiarios de los programas a cargo. 	Hombre	29	Ing. en Sistemas	* Secretaria de Educación de la CDMX. * Instituto para la Atención del Adulto Mayor. * DIF-CDMX.	



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
4	Jefatura de Unidad Departamental de Atención y Verificación	Licenciatura	1-2	<p>Planear las actividades de los programas a cargo de la Subdirección de Programas Especiales.</p> <p>- Gestiona la logística para la visita a museos, teatros, conciertos, parques recreativos y eventos del DIF-CDMX. Coordinar el trabajo del personal de campo que opera los programas a cargo de la Subdirección.</p> <p>- Supervisar el buen funcionamiento de las Áreas de Atención Ciudadana (AAC) a cargo de la Subdirección. Diseñar estrategias de evaluación del servicio, para obtener datos de incidencia y mejoramiento.</p> <p>- Elaborar el reporte mensual de altas, bajas y reactivaciones de beneficiarios de los programas a cargo de la Subdirección.</p> <p>- Administrar la documentación recibida en las AAC para su verificación</p>	Hombre	34	Lic. en Comunicación Social	* Instituto para la Atención del Adulto Mayor. * DIF-CDMX.	

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
5	Jefatura de Unidad Departamental de Procesamiento de Información	Licenciatura	1-2	- . Elaborar los reportes diarios, semanales y mensuales sobre los resultados de los programas a cargo de la Subdirección. - . Dar seguimiento a los indicadores para obtener un diagnóstico de las necesidades de crecimiento y desarrollo de programas a cargo de la Subdirección de Programas Especiales. - . Coordinar la evaluación de los programas a cargo de la Subdirección. - . Operar los Sistemas de Información de los programas a cargo de la Subdirección.	Hombre	31	Lic. en Administración	DIF CDMX	
6	Técnico Operativo- Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- . Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. - Verificar los registros de los solicitantes. - Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico.	1 Hombre 2 Mujer	20-53 años	N/D	DIF-CDMX	
7	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- . Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. - . Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. - .Recabar la documentación de los solicitantes.	3 Mujer	35-42 años	N/D	DIF-CDMX	

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
				- Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información a solicitantes y beneficiarios del programa. - Realizar estudios socioeconómicos.					
8	Prestador de Servicios- Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. - Verificar los registros de los solicitantes.-. Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico.	1 Hombre	22	N/D	DIF-CDMX	
9	Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Elaborar oficios de solicitud y respuesta. - Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. - Integrar los expedientes de los derechohabientes. - Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	5 Mujer 7 Hombre	22-62 años	N/D	DIF-CDMX	
10	Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. - Recabar la documentación de los solicitantes. - Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información a solicitantes y beneficiarios del programa.	2 Mujer 4 Hombre	21-64 años	N/D	DIF-CDMX	

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
				- Realizar estudios socioeconómicos. - Apoyo en brigadas de trabajo de campo.					
11	Prestador de Servicios de Atención Integral	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Programación de actividades culturales-recreativas. - Convocatorias para la participación de los derechohabientes en las actividades culturales-recreativas. - Programación de atenciones psicológicas, y de canalización para asistencia jurídica. - Apoyo en brigadas de trabajo de campo.	6 Mujer 2 Hombre	23-36 años	N/D	DIF-CDMX	

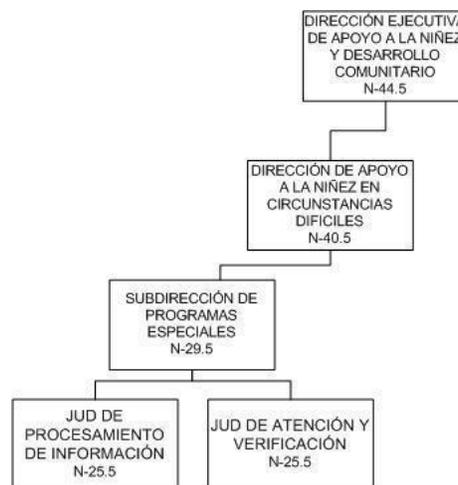
Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017.

Conforme a lo señalado en la Tabla, la estructura operativa de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario para el programa social está conformada por 38 personas servidoras públicas del Sistema DIF CDMX. Del total, el 13% lo constituye personal de estructura, 16% personal técnico operativo y 71% prestadores de servicios asimilados a salarios (ver Anexo 2 pág. 64). Se identificó que la Subdirección que opera el programa adicionalmente cuenta con 10 prestadores de servicio que se encargan del trámite de Cartillas de 0-6; estos prestadores³ pueden intervenir en la ejecución de distintos procesos del programa debido a las funciones que tienen definidas, sin embargo debido a que su función principal corresponde a la ejecución de otra actividad no se contabiliza en la operación del programa.

Resalta el hecho de que 53% del personal es femenino y el 74% del personal se encuentra entre los 20 y 39 años de edad; además es importante señalar que el 11% del personal tiene edades que oscilan entre los 50 y 64 años. En lo referente a la experiencia y la formación (nivel educativo), existe una limitante para valorar los apartados debido a la información restringida de la que se dispuso en la presente evaluación. Con la información proporcionada por el área encargada de la operación fue imposible determinar la totalidad del perfil de las personas que participan en la operación del programa.

El organigrama del área responsable se presenta a continuación:

Figura 3 Organigrama de operación



Fuente: Elaboración propia con base en el Manual Administrativo del DIF CDMX, e información proporcionada por la Subdirección de Programas Especiales.

El gráfico 1 señala los puestos de estructura que intervienen, en la operación del programa social; asimismo en la operación del programa intervienen 27 prestadores de servicios y 6 técnicos operativos, los mandos que intervienen en los distintos procesos de dirección, supervisión y control representan el 13% del personal operativo.

³ De acuerdo a los datos proporcionados por la Subdirección de Programas Especiales de los 10 puestos, 6 corresponden a mujeres y 4 a hombres. Las edades oscilan entre los 31 y 56 años de edad. Las funciones de estos servidores públicos son las siguientes: Expedición de cartillas y registro de servicios; Operación de módulos de atención ciudadana; Apoyo en brigadas de trabajo; y Trabajo en campo.

IV. 2. CONGRUENCIA DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL CON SU DISEÑO.

Este apartado del proceso de evaluación tiene como objetivo determinar la congruencia de la operación con el diseño del programa, analizando si su ejecución correspondió con lo establecido en las Reglas de Operación 2016. Para ello, se realiza un análisis integral respecto a la práctica cotidiana que se presenta a los responsables de la gestión como a los operadores en su ejecución, con el fin de proponer mejoras que involucre una implementación más eficaz y eficiente.

Tabla 36. Congruencia de la operación 2016

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción	El Gobierno del Distrito Federal ha identificado como una problemática social la vulnerabilidad de las mujeres madres solas residentes en la Ciudad de México, al no contar con los recursos económicos para atender sus necesidades inmediatas como lo es el derecho humano a la alimentación por ello, el 3 de octubre de 2008 se publica la "Ley que Establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario a las Madres Solas de Escasos Recursos Residentes en el Distrito Federal",	Se toma en cuenta los lineamientos emitidos por Evalúa CDMX para la elaboración de las Reglas de Operación. Asimismo los antecedentes de la operación del Programa en años anteriores, sirven para mejorar los procedimientos y las acciones del Programa; las recomendaciones se retoman para reforzar las actividades culturales-recreativas que se brindan a los derechohabientes, como parte de la Atención Integral.	Satisfactorio	La Subdirección de Programas Especiales, realizó un trabajo de gabinete que permitió consolidar la información de las ROP; asimismo se actualizó el diagnóstico del programa y con ello la Metodología del Marco Lógico (MML) al recuperarse las recomendaciones de las evaluaciones internas. Asimismo se realizó una valoración del apartado con los requisitos solicitados para la elaboración de las Reglas de Operación.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), a través de: - Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario (DEANDC), - Subdirección de Programas Especiales para la Niñez (SPE). - Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos (DEAJ).	El DIF-CDMX, a través de la DEANDC por medio de la Subdirección de Programas Especiales, por medio de la JUD de Atención y Verificación. La operación del Programa se realiza con el personal asignado a la Subdirección de Programas Especiales; el Programa no es operado por otra Dirección Ejecutiva.	Satisfactorio	Las áreas señaladas en las ROP como responsables de la operación llevaron a cabo la operación del programa y se da cumplimiento a lo señalado por el Manual Administrativo de DIF. En el caso de la Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos solo interviene cuando se solicita una asesoría jurídica (parte de las atenciones integrales).
II. Objetivos y Alcances	II.1. Objetivo General Apoyar a las madres solas de la Ciudad de México [...] para que mejoren su alimentación y tengan atención de salud, psicológica, jurídica, recreativa y cultural [...] II.2. Objetivos Específicos a) Otorgar un apoyo económico mensual para alimentación \$292.16 pesos [...] b) Otorgar atención integral a las madres solas inscritas en el Programa, y a sus	Se verifican los objetivos y alcances de años anteriores diseñados a partir de la MML y lo estipulado en la Ley que Establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario a las Madres Solas de Escasos Recursos Residentes en el Distrito Federal; así como, las recomendaciones de Derechos Humanos de la CDMX, COPRED, y de Inmujeres CDMX. Tanto los objetivos como los alcances, son el eje central para llevar a cabo la operación del Programa; no se otorga otro tipo de apoyo	Satisfactorio	El indicador de nivel propósito (Tasa de madres solas del D.F. que son beneficiadas por el programa), reportó un desempeño del 0.91% conforme a lo programado para el ejercicio 2016, en lo referente al indicador (Porcentaje de vales electrónicos entregados con respecto al total de vales electrónicos solicitados) se mostró un desempeño del 99.63%, y el indicador porcentaje de atenciones integrales brindadas en relación con el total de derechohabientes 1779.89%.

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
	hijas e hijos, a través de los siguientes servicios [...]	que no sea el que plantean las ROP del Programa. Estos objetivos son de conocimiento de las derechohabientes mediante la entrega de una carta compromiso al momento del ingreso de la madre sola al Programa.		Estos resultados reflejan la contribución del programa a la atención y consecución de los objetivos general y específico. Existe consistencia entre los objetivos planteados, la operación y los resultados esperados en lo relativo a la entrega de los componentes del programa.
III. Metas Físicas	1. Se otorgará una dispersión mensual a 1,711 derechohabientes [...] y con ello dar cumplimiento a la "Ley que Establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario a las Madres Solas de Escasos Recursos Residentes en el Distrito Federal". 2. Se brindarán 5,400 atenciones integrales [...]	Se verifica la asignación presupuestal para poder establecer los objetivos y los alcances de los mismos, tomando en cuenta lo estipulado en la Ley que Establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario; para el año 2016 se programó una meta de 1,711 derechohabientes. Solo se entrega el apoyo al número de madres solas estipuladas en este apartado, conforme al presupuesto asignado, y a las características que deben de presentar las madres solas para tener acceso a Programa. Mes con mes se realizan los cortes necesarios para realizar bajas de derechohabientes; así como las altas o ingresos para mantener, todo lo anterior con estricto apego a las ROP. Para prestar las atenciones integrales, mediante oficios y otras gestiones, se consiguieron los espacios para los talleres y actividades recreativas y se llevó a cabo la convocatoria telefónica para que asistieran los derechohabientes. Dicha meta de forma lineal.	Satisfactorio	Se presenta un avance del 100% en la meta física y se proporcionaron 30,454 atenciones integrales de acuerdo con el Informe de Gestión 2016 del DIF CDMX.
IV. Programación Presupuestal	Para el ejercicio fiscal 2016, fueron asignados [...] \$6'000,000.00 (SEIS MILLONES DE PESOS 00/100 M.N); para otorgar un [...] a través de una tarjeta electrónica equivalente a \$292.16 mensuales [...]	La operación del Programa se sujeta al presupuesto otorgado por la Asamblea Legislativa. Para el ejercicio 2016 se autorizó 6'000,000.00 para cobertura a 1,711 derechohabientes. Respecto a las derechohabientes, el programa cumplió la meta establecida.	Satisfactorio	Se presenta un avance del 100% en la meta de derechohabientes del programa de acuerdo con el Informe de Gestión 2016 del DIF CDMX. Respecto al ejercicio de la meta física se tiene un avance el 99.9%.

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	<p>La inscripción al Programa se realizará a través del portal de internet (www.dif.df.gob.mx) sólo durante el mes de marzo del ejercicio fiscal 2016 V.2.</p> <p>Requisitos de acceso</p> <p>Las madres solas que acrediten documentalmente [...] podrá realizar el estudio socioeconómico pertinente para su verificación, dando cumplimiento a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que en su domicilio no cohabite su pareja. - Que tengan hijas y/o hijos menores de 15 años de edad. - Que tengan un ingreso no superior a dos salarios mínimos generales vigentes [...] <p>- Comprobar la residencia en el</p> <p>Distrito Federal [...]</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que las madres solas no cuenten con Apoyo Económico o Alimentario de la Administración Pública Local, Federal o de Instituciones Privadas. <p>V.3. Procedimiento de acceso</p>	<p>Se analizó la experiencia recabada de la operación de años anteriores, para implementar mecanismos que faciliten el acceso al Programa; también, los hallazgos que resultan de recientes Auditorías, son tomados en cuenta para mejorar los procedimientos de ingreso.</p> <p>Los requisitos del programa se encuentran detallados en ROP, el programa se limita a solicitar los requisitos estipulados.</p> <p>El primer filtro es el pre-registro en línea, el cual se realiza en el mes de marzo y que cuenta con validadores en algunas de las celdas para evitar que se emita el ACUSE el sistema si el solicitante no cumple con los requisitos de ROP.</p> <p>Posteriormente con base en la cita emitida por el SUI en el Módulo se aplica el estudio socioeconómico y se revisa la documentación solicitada en las ROP.</p> <p>Posteriormente, se validan los documentos y se capturan en el SUI en donde nuevamente se realiza una validación. Al término del trámite se le entregará un comprobante de registro como derechohabiente del Programa.</p> <p>Durante los meses de junio y diciembre se llevó a cabo la actualización del expediente (comprobante de domicilio y comprobante de soltería) en apego a lo señalado en las ROP.</p> <p>El módulo de atención ciudadana, tiene presente este apartado para realizar todas las acciones correspondientes a los ingresos y bajas; sobre todo, con la permanencia en el Programa.</p>	Satisfactorio	<p>El programa realiza el procedimiento conforme al esquema que se plantea en las ROP 2016; procedimiento que se encuentra enunciado de forma narrativa. Sin embargo de acuerdo a la documentación presentada por la Subdirección se tienen procedimientos en forma de tabla donde detallan los actores, las actividades y los tiempos de los distintos procedimientos.</p> <p>Asimismo debe señalarse que en las ROP 2017 se incluyeron los procedimientos en forma de tabla. Al respecto existe un área de oportunidad para valorar la inclusión del número de servidores que participan en cada uno de los momentos del proceso.</p>
VI. Procedimientos de Instrumentación	<p>VI. Procedimiento de Instrumentación</p> <p>Las madres solas [...] recibirán su tarjeta electrónica, una vez que se concluyan los procedimientos [...] para adquirir dichas tarjetas.</p> <p>A partir de la suscripción de la Carta Compromiso, [...] realizará seguimiento y</p>	<p>Para la instrumentación del programa se realizan cuatro procedimientos, los cuales se describen de manera narrativa en las ROP 2016. En este sentido los procedimientos se describen de manera general en las ROP. Los procedimientos que se realizan son: el de entrega de tarjetas bancarias; uno para la instrumentación de las canalizaciones y</p>	Satisfactorio	<p>Se identifica que existe una consistencia entre lo realizado por el programa, lo señalado en las ROP y la documentación soporte de los procedimientos instrumentados.</p> <p>En relación a los procedimientos instrumentados por el área de acuerdo a la evidencia presentada se identifica que cuentan con claridad de los actores, actividades y</p>

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
	<p>atención integral a la derechohabiente, en el lugar que le corresponda</p> <p>VI.2. Supervisión y Control Se realizan reportes trimestrales de seguimiento del Programa [...]</p>	<p>atenciones integral; uno referente a las actividades culturales y recreativas; finalmente uno para la supervisión y monitoreo.</p> <p>Asimismo durante el diseño de las ROP se trató de hacer más claros y sencillos los pasos a realizar por parte de las solicitantes. Se realizan diariamente en el módulo de atención ciudadana, orientando y aclarando, las dudas sobre el ingreso o la permanencia en el Programa.</p> <p>Para tener control de las actividades la información se captura en el SUI; sistema que suministra la información necesaria para el seguimiento y monitoreo del programa.</p>		<p>tiempos establecidos (se encuentran estandarizados), mismos que se incluyen en las ROP 2017 en un formato de tabla.</p>
<p>VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana</p>	<p>En caso de que el interesado considere que la o el o servidor público incurrió en actos u omisiones que impliquen incumplimiento de cualquier disposición jurídica podrá presentar su queja por escrito:</p> <p>a) En el buzón que se encuentra en el Módulo de Atención [...] b) Ante la Contraloría Interna [...] c) Ante la Contraloría General [...]</p> <p>Los requisitos mínimos que debe contener el escrito de queja son:</p>	<p>Durante el ejercicio 2016 el programa no tuvo quejas ni inconformidades ciudadanas. Sin embargo, en caso de existir casos el procedimiento para presentarla es el que se señala en las ROP del programa en el apartado VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana. Asimismo en la carta compromiso que se entrega a cada uno de las derechohabientes, se les informa donde pueden interponer su queja o sugerencia.</p> <p>El programa busca atender directamente en el módulo de atención ciudadana cualquier tipo de queja o sugerencia. Adicionalmente se actualiza la información, para que las personas solicitantes o derechohabientes, tengan claro como es el procedimiento para interponer su queja o inconformidad.</p>	<p>Parcial</p>	<p>De acuerdo a lo señalado por el programa el mecanismo para la resolución de las quejas o las inconformidades es el descrito en las ROP, sin embargo en el ejercicio fiscal 2016 no existieron quejas.</p> <p>Al respecto existe un área de oportunidad para incluir el tiempo esperado o estimado para la resolución de las quejas o inconformidades. Debe valorarse la inclusión del procedimiento y se sugiere incorporar los actores, las actividades y los tiempos, lo anterior con el objetivo de estandarizar el proceso.</p>
<p>VIII. Mecanismos de Exigibilidad</p>	<p>En caso de que la interesada exija su derecho a participar en el Programa, podrá solicitar [...], mediante escrito su incorporación. O bien [...] podrá presentar la queja ante la Procuraduría Social del Distrito Federal.</p> <p>Los casos en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, son los siguientes [...]:</p>	<p>El programa lleva a cabo consultas con la Contraloría Interna a fin de verificar la información.</p>	<p>Parcial</p>	<p>El programa muestra información soporte sobre los requisitos, derechos y obligaciones de los derechohabientes en el módulo de atención del programa, así como los plazos para la entrega de documentación. Sin embargo, existe un área de oportunidad para documentar el cruce de información que se realiza con la Contraloría Interna a fin de identificar si existen solicitantes que han hecho valor su derecho de exigibilidad con la finalidad de garantizarle el derecho. Existe un área de oportunidad para valorar la incorporación del procedimiento en forma de tabla.</p>

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
IX. Mecanismos de Evaluación de Indicadores	<p>IX.1. Evaluación [...] tal como lo establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la Evaluación Externa del Programa Social será realizada de manera exclusiva e independiente por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA DF) [...]. La evaluación interna del presente Programa estará a cargo de la Dirección de Planeación del DIF DF, en coordinación con la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, para lo cual se recurrirá a la Metodología de Marco Lógico [...]</p>	<p>Los mecanismos de evaluación que se establecieron en las ROP del programa se realizaron durante el ejercicio 2016 (evaluación interna) y se realizó de manera periódica el monitoreo de los distintos niveles de objetivos del programa social en coordinación con la Dirección de Planeación. La construcción de indicadores, están basados en el Taller "Medición de Resultados de los Programas de Desarrollo", impartido por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en 2014. Así mismo, se toman en cuenta las recomendaciones y lineamientos establecidos en 2015 por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (EVALUA CDMX) y se consideraron las sugerencias emitidas por el Mecanismo de Seguimiento del Programa de Derechos Humanos y el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED) y las evaluaciones internas realizadas al Programa.</p>	Satisfactorio	<p>El programa cuenta con una MIR a través de la cual se da el seguimiento a los distintos niveles de objetivos de la MML, se identificó que el área señalada como responsable de calcularlos efectivamente lo realiza; de acuerdo a la información señalada por el programa se identificó que los indicadores son utilizados para realizar el monitoreo del programa y que están contruidos con base en la MML. Asimismo la Dirección de Planeación dio cumplimiento a la evaluación interna del programa para el ejercicio 2016.</p>
X. Formas de Participación Social	<p>Las derechohabientes contribuyen [...] informando todo lo relacionado al Programa. Además pueden participar en los talleres informativos y/o capacitación [...]. Aunado a lo anterior, en el Módulo de Atención Ciudadana del Programa existe un buzón donde la derechohabiente puede depositar sus comentarios [...]</p>	<p>El programa realiza encuestas piloto elaboradas internamente para conocer la satisfacción u otros aspectos de los derechohabientes, asimismo realiza talleres que implementa el área de atención integral.</p>	Satisfactorio	<p>De acuerdo a la evidencia mostrada por el programa existen mecanismos de participación ciudadana, los cuales sirven para retroalimentar el diseño y operación del programa.</p>
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	<p>Al interior del DIF-DF, se tiene contacto con los siguientes programas: - Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente [...] - [...] - [...] - [...] Las acciones derivadas entre las instituciones o dependencias y el Programa, se desarrollarán durante todo el ejercicio 2016, como parte de la atención integral que el mismo brinda a cada una de las derechohabientes.</p>	<p>Durante el ejercicio fiscal 2016 se realizó el análisis de los Programas del DIF CDMX, que pueden tener relación alguna por medio de la canalización o de la colaboración mutua con el Programa. En los casos donde existió la posibilidad de canalización o de colaboración se llevó a cabo. Asimismo, a través de las solicitudes de ingreso vía oficio o presencial, se verifica que se cumplan los requisitos de acceso al Programa; sin embargo, cuando se constata que la solicitante puede ser ingresada a otro</p>	Satisfactorio	<p>De acuerdo a la información soporte presentada por el programa se llevaron a cabo canalizaciones internas entre los Programas estipulados en el apartado (Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2016; Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad; Programa Atención a Personas con Discapacidad en las Unidades Básicas de Rehabilitación; Programa de Niñas y Niños Talento; Programa Becas Escolares para Niños y Niñas en Condición de Vulnerabilidad Social; Centros de Atención al Desarrollo Infantil.</p>

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
		Programa social, que le brinde mayores beneficios, se le es canalizada."		

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Programas Especiales

En resumen, se puede identificar que la operación del Programa Social se realiza conforme lo establecen las Reglas de Operación y con ello contribuyen al propósito del mismo. En este sentido se destaca que en el 83% de los apartados tuvo una calificación satisfactoria y el 17% una calificación parcialmente satisfactoria. Al respecto es importante señalar que el programa presenta áreas de oportunidad para consolidar lo señalado en las ROP con la operación en lo que se refiere a los apartados: VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana y VIII. Mecanismos de Exigibilidad. Destaca el hecho que el programa para el ejercicio 2017 hizo una revisión y consolidación de los procedimientos incluidos en las ROP de 2016; asimismo sustituyó los procedimientos narrativos por procedimientos en forma de tabla.⁸

Tabla 37. Congruencia de la operación 2017

Apartado	Reglas de Operación 2017	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción	El Gobierno del Distrito Federal ha identificado como una problemática social la vulnerabilidad de las mujeres madres solas residentes en la Ciudad de México, al no contar con los recursos económicos para atender sus necesidades inmediatas como lo es el derecho humano a la alimentación por ello, el 3 de octubre de 2008 se publica la "Ley que Establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario a las Madres Solas de Escasos Recursos Residentes en el Distrito Federal".	Se toma en cuenta los lineamientos emitidos por Evalúa CDMX para la elaboración de las Reglas de Operación. Asimismo los antecedentes de la operación del Programa en años anteriores, sirven para mejorar los procedimientos y las acciones del Programa; las recomendaciones se retoman para reforzar las actividades culturales-recreativas que se brindan a los derechohabientes, como parte de la Atención Integral.	Satisfactorio	La Subdirección de Programas Especiales, realizó un trabajo de gabinete que permitió consolidar la información de las ROP; asimismo se actualizó el diagnóstico del programa y con ello la Metodología del Marco Lógico (MML) al recuperarse las recomendaciones de las evaluaciones internas. Asimismo se realizó una valoración del apartado con los requisitos solicitados para la elaboración de Reglas de Operación los
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), a través de: - Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario (DEANDC), - Dirección de Apoyo a la Niñez en Circunstancias Dificiles (DANCD), - Subdirección de Programas Especiales para la Niñez (SPE).	El DIF-CDMX, a través de la DEANDC por medio de la Subdirección de Programas Especiales, por medio de la JUD de Atención y Verificación. La operación del Programa se realiza con el personal asignado a la Subdirección de Programas Especiales; el Programa no es operado por otra Dirección Ejecutiva.	Satisfactorio	Las áreas señaladas en las ROP como responsables de la operación llevaron a cabo la operación del programa y se da cumplimiento a lo señalado por el Manual Administrativo de DIF. En el caso de la Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos solo interviene cuando se solicita una asesoría jurídica (parte de las atenciones integrales).

⁸ Para mayor información consultar las Reglas de Operación 2017 del Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX, en la cual se incluyen los procedimientos utilizados por el programa en forma de tabla.

Apartado	Reglas de Operación 2017	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
II. Objetivos y Alcances	<p>II.1. Objetivo General Apoyar a las madres solas de la Ciudad de México [...] para que mejoren su alimentación y tengan atención de salud, psicológica, jurídica, recreativa y cultural [...]</p> <p>II.2. Objetivos Específicos a) Otorgar un apoyo económico mensual para alimentación \$292.16 pesos [...] b) Otorgar atención integral a las madres solas inscritas en el Programa, y a sus hijas e hijos, a través de los siguientes servicios [...]</p>	<p>Se verifican los objetivos y alcances de años anteriores diseñados a partir de la MML y lo estipulado en la Ley que Establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario a las Madres Solas de Escasos Recursos Residentes en el Distrito Federal; así como, las recomendaciones de Derechos Humanos de la CDMX, COPRED, y de Inmujeres CDMX. Tanto los objetivos como los alcances, son el eje central para llevar a cabo la operación del Programa; no se otorga otro tipo de apoyo que no sea el que plantean las ROP del Programa.</p> <p>Estos objetivos son de conocimiento de las derechohabientes mediante la entrega de una carta compromiso al momento del ingreso de la madre sola al Programa.</p>	Satisfactorio	<p>El indicador de nivel propósito (Tasa de madres solas del D.F. que son beneficiadas por el programa), reportó un desempeño del 0.91% conforme a lo programado para el ejercicio 2016, en lo referente al indicador (Porcentaje de vales electrónicos entregados con respecto al total de vales electrónicos solicitados) se mostró un desempeño del 99.63%, y el indicador porcentaje de atenciones integrales brindadas en relación con el total de derechohabientes 1779.89%.</p> <p>Estos resultados reflejan la contribución del programa a la atención y consecución de los objetivos general y específico.</p> <p>Existe consistencia entre los objetivos planteados, la operación y los resultados esperados en lo relativo a la entrega de los componentes del programa.</p>
III. Metas Físicas	<p>1. Se otorgará una dispersión mensual a 1,711 derechohabientes [...] y con ello dar cumplimiento a la "Ley que Establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario a las Madres Solas de Escasos Recursos Residentes en el Distrito Federal".</p> <p>2. Se brindarán 5,400 atenciones integrales [...]</p>	<p>Se verifica la asignación presupuestal para poder establecer los objetivos y los alcances de los mismos, tomando en cuenta lo estipulado en la Ley que Establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario; para el año 2016 se programó una meta de 1,711 derechohabientes.</p> <p>Solo se entrega el apoyo al número de madres solas estipuladas en este apartado, conforme al presupuesto asignado, y a las características que deben de presentar las madres solas para tener acceso a Programa. Mes con mes se realizan los cortes necesarios para realizar bajas de derechohabientes; así como las altas o ingresos para mantener, todo lo anterior con estricto apego a las ROP.</p> <p>Para prestar las atenciones integrales, mediante oficios y otras gestiones, se consiguieron los espacios para los talleres y actividades recreativas y se llevó a cabo la convocatoria telefónica para que asistieran los derechohabientes. Dicha meta de forma lineal.</p>	Satisfactorio	<p>Se presenta un avance del 100% en la meta física y se proporcionaron atenciones integrales de acuerdo con el Informe de Gestión 2016 del DIF CDMX.</p>

Apartado	Reglas de Operación 2017	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
IV. Programación Presupuestal	Para el ejercicio fiscal 2016, fueron asignados [...] \$6'000,000.00 (SEIS MILLONES DE PESOS 00/100 M.N); para otorgar un [...] a través de una tarjeta electrónica equivalente a \$292.16 mensuales [...]	La operación del Programa se sujeta al presupuesto otorgado por la Asamblea Legislativa. Para el ejercicio 2017 se autorizó 6'000,000.00 para cobertura a 1,711 derechohabientes. Respecto a las derechohabientes, el programa cumplió la meta establecida.	Satisfactorio	Se presenta un avance del 100% en la meta de derechohabientes del programa de acuerdo con el Informe de Gestión 2017 del DIF CDMX. Respecto al ejercicio de la meta física se tiene un avance el 99.9%.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	<p>La inscripción al Programa se realizará a través del portal de internet (http://dif.cdmx.gob.mx/dif/) sólo durante el mes de marzo del ejercicio fiscal 2017</p> <p>V.2. Requisitos de acceso Las madres solas que acrediten documentalmente [...] podrá realizar el estudio socioeconómico pertinente para su verificación, dando cumplimiento a lo siguiente: - Que en su domicilio no cohabite su pareja. - Que tengan hijas y/o hijos menores de 15 años de edad. - Que tengan un ingreso no superior a dos salarios mínimos generales vigentes [...]</p> <p>- Comprobar la residencia en la Ciudad de México [...] - Que las madres solas no cuenten con Apoyo Económico o Alimentario de la Administración Pública Local, Federal o de Instituciones Privadas.</p> <p>V.3. Procedimiento de acceso 1.- El solicitante acude al Módulo de Atención del programa, conforme a la fecha indicada por el sistema (cuando no existe lista de espera), con la documentación correspondiente 2.- Si la documentación no cumple con los requisitos se regresa la documentación a la solicitante, indicando las causas por las que no procede su ingreso, si cumple se realizará un estudio socioeconómico</p>	<p>Se analizó la experiencia recabada de la operación de años anteriores, para implementar mecanismos que faciliten el acceso al Programa; también, los hallazgos que resultan de recientes Auditorias, son tomados en cuenta para mejorar los procedimientos de ingreso. Los requisitos del programa se encuentran detallados en ROP, el programa se limita a solicitar los requisitos estipulados. El primer filtro es el pre-registro en línea, el cual se realiza en el mes de marzo y que cuenta con validadores en algunas de las celdas para evitar que se emita el ACUSE el sistema si el solicitante no cumple con los requisitos de ROP. Posteriormente con base en la cita emitida por el SUI en el Módulo se aplica el estudio socioeconómico y se revisa la documentación solicitada en las ROP. Posteriormente, se validan los documentos y se capturan en el SUI en donde nuevamente se realiza una validación. Al término del trámite se le entregará "Cédula de Incorporación al Programa", Carta Compromiso y Cartilla de Actividades, para revisión de sus datos y firma.</p> <p>Durante los meses de junio y diciembre se llevó a cabo la actualización del expediente (comprobante de domicilio y comprobante de soltería) en apego a lo señalado en las ROP. El módulo de atención ciudadana, tiene presente este apartado para realizar todas las acciones correspondientes a los ingresos y bajas; sobre todo, con la permanencia en el Programa.</p>	Satisfactorio	El programa realiza el procedimiento conforme al esquema que se plantea en las ROP 2017 se incluyeron los procedimientos en forma de tabla. Al respecto existe un área de oportunidad para valorar la inclusión del número de servidores que participan en cada uno de los momentos del proceso



Apartado	Reglas de Operación 2017	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
	<p>3.- Si la solicitante cumple con los requerimientos de acceso al programa conforme a los resultados del estudio socioeconómico se Requisita la "Cédula de Incorporación al Programa"</p> <p>4.- Entrega a la solicitante estudio socioeconómico, "Cédula de Incorporación al Programa", Carta Compromiso y Cartilla de Actividades, para revisión de sus datos y firma.</p> <p>5.- Entrega estudio socioeconómico, "Cédula de Incorporación al programa", Carta Compromiso y acuse de Cartilla de Actividades firmados</p> <p>6.- Entrega a la solicitante la Carta Compromiso y acuse de Cartilla de Actividades como comprobante de haber completado su registro al programa, e informa que formará parte de un padrón de derechohabientes conforme a Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.</p>			
<p>VI. Procedimientos de Instrumentación</p>	<p>VI. Procedimiento de Instrumentación</p> <p>VI.1 Operación Las madres solas [...] recibirán su tarjeta electrónica, una vez que se concluyan los procedimientos [...] para adquirir dichas tarjetas. A partir de la suscripción de la Carta Compromiso, [...] realizará seguimiento y atención integral a la derechohabiente, en el lugar que le corresponda</p> <p>VI.2. Supervisión y Control.</p>	<p>En este sentido los procedimientos se describen de manera general en las ROP 2017. Los procedimientos que se realizan son: el de entrega de tarjetas bancarias; uno para la instrumentación de las canalizaciones y atenciones integral; uno referente a las actividades culturales y recreativas; finalmente uno para la supervisión y monitoreo. Se realizan diariamente en el módulo de atención ciudadana, orientando y aclarando, las dudas sobre el ingreso o la permanencia en el Programa. Para tener control de las actividades la información se captura en el SUI; sistema que suministra la información necesaria para el seguimiento y monitoreo del programa.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Se identifica que existe una consistencia entre lo realizado por el programa, lo señalado en las ROP 2017y la documentación soporte de los procedimientos instrumentados. En relación a los procedimientos instrumentados por el área de acuerdo a la evidencia presentada se identifica que cuentan con claridad de los actores, actividades y tiempos establecidos (se encuentran estandarizados), mismos que se incluyen en las ROP 2017 en un formato de tabla.</p>

Apartado	Reglas de Operación 2017	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	<p>En caso de que el interesado considere que la o el o servidor público incurrió en actos u omisiones que impliquen incumplimiento de cualquier disposición jurídica podrá presentar su queja por escrito:</p> <p>a) En el buzón que se encuentra en el Módulo de Atención [...]</p> <p>b) Ante la Contraloría Interna [...]</p> <p>c) Ante la Contraloría General [...]</p> <p>Los requisitos mínimos que debe contener el escrito de queja son:</p>	<p>Durante el ejercicio 2017 el programa no tuvo quejas ni inconformidades ciudadanas. Sin embargo, en caso de existir casos el procedimiento para presentarla es el que se señala en las ROP del programa en el apartado VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana. Asimismo en la carta compromiso que se entrega a cada uno de las derechohabientes, se les informa donde pueden interponer su queja o sugerencia. El programa busca atender directamente en el módulo de atención ciudadana cualquier tipo de queja o sugerencia. Adicionalmente se actualiza la información, para que las personas solicitantes o derechohabientes, tengan claro como es el procedimiento para interponer su queja o inconformidad.</p>	Parcial	<p>De acuerdo a lo señalado por el programa el mecanismo para la resolución de las quejas o las inconformidades es el descrito en las ROP, sin embargo en el ejercicio fiscal 2016 no existieron quejas.</p> <p>Al respecto existe un área de oportunidad para incluir el tiempo esperado o estimado para la resolución de las quejas o inconformidades. Debe valorarse la inclusión del procedimiento y se sugiere incorporar los actores, las actividades y los tiempos, lo anterior con el objetivo de estandarizar el proceso.</p>
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	<p>En caso de que la interesada exija su derecho a participar en el Programa, podrá solicitar [...], mediante escrito su incorporación. O bien [...] podrá presentar la queja ante la Procuraduría Social del Distrito Federal. Los casos en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, son los siguientes [...]:</p>	<p>El programa lleva a cabo consultas con la Contraloría Interna a fin de verificar la información.</p>	Parcial	<p>El programa muestra información soporte sobre los requisitos, derechos y obligaciones de los derechohabientes en el módulo de atención del programa, así como los plazos para la entrega de documentación. Sin embargo, existe un área de oportunidad para documentar el cruce de información que se realiza con la Contraloría Interna a fin de identificar si existen solicitantes que han hecho valor su derecho de exigibilidad con la finalidad de garantizarle el derecho. Existe un área de oportunidad para valorar la incorporación del procedimiento en forma de tabla.</p>
IX. Mecanismos de Evaluación de Indicadores	<p>IX.1. Evaluación [...] tal como lo establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la Evaluación Externa del Programa Social será realizada de manera exclusiva e independiente por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA DF) [...]. La evaluación interna del presente Programa estará a cargo de la Dirección de Planeación del DIF DF, en coordinación con la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, para lo cual se recurrirá a la Metodología de Marco Lógico [...]</p>	<p>Los mecanismos de evaluación que se establecieron en las ROP del programa se realizaron durante el ejercicio 2017 (evaluación interna) y se realizó de manera periódica el monitoreo de los distintos niveles de objetivos del programa social en coordinación con la Dirección de Planeación. La construcción de indicadores, están basados en el Taller "Medición de Resultados de los Programas de Desarrollo", impartido por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en 2014. Así mismo, se toman</p>	Satisfactorio	<p>El programa cuenta con una MIR a través de la cual se da el seguimiento a los distintos niveles de objetivos de la MML, se identificó que el área señalada como responsable de calcularlos efectivamente lo realiza; de acuerdo a la información señalada por el programa se identificó que los indicadores son utilizados para realizar el monitoreo del programa y que están contruidos con base en la MML. Asimismo la Dirección de Planeación dio cumplimiento a la evaluación interna del programa para el ejercicio 2017.</p>

Apartado	Reglas de Operación 2017	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
		<p>en cuenta las recomendaciones y lineamientos establecidos en 2015 por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (EVALUA CDMX) y se consideraron las sugerencias emitidas por el Mecanismo de Seguimiento del Programa de Derechos Humanos y el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED) y las evaluaciones internas realizadas al Programa.</p>		
<p>X. Formas de Participación Social</p>	<p>Las derechohabientes contribuyen [...] informando todo lo relacionado al Programa. Además pueden participar en los talleres informativos y/o capacitación [...]. Aunado a lo anterior, en el Módulo de Atención Ciudadana del Programa existe un buzón donde la derechohabiente puede depositar sus comentarios [...].</p>	<p>El programa realiza encuestas piloto elaboradas internamente para conocer la satisfacción u otros aspectos de los derechohabientes, asimismo realiza talleres que implementa el área de atención integral.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>De acuerdo a la evidencia mostrada por el programa existen mecanismos de participación ciudadana, los cuales sirven para retroalimentar el diseño y operación del programa.</p>
<p>XI. Articulación con Otros Programas Sociales</p>	<p>Al interior del DIF-CDMX, se tiene contacto con los siguientes programas: - Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente [...] - [...] - [...] - [...] Las acciones derivadas entre las instituciones o dependencias y el Programa, se desarrollarán durante todo el ejercicio 2017, como parte de la atención integral que el mismo brinda a cada una de las derechohabientes.</p>	<p>Durante el ejercicio fiscal 2016 se realizó el análisis de los Programas del DIF CDMX, que pueden tener relación alguna por medio de la canalización o de la colaboración mutua con el Programa. En los casos donde existió la posibilidad de canalización o de colaboración se llevó a cabo. Asimismo, a través de las solicitudes de ingreso vía oficio o presencial, se verifica que se cumplan los requisitos de acceso al Programa; sin embargo, cuando se constata que la solicitante puede ser ingresada a otro Programa social, que le brinde mayores beneficios, se le es canalizada."</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>De acuerdo a la información soporte presentada por el programa se llevaron a cabo canalizaciones internas entre los Programas estipulados en el apartado (Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2017; Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad; Programa Atención a Personas con Discapacidad en las Unidades Básicas de Rehabilitación; Programa de Niñas y Niños Talento; Programa Becas Escolares para Niños y Niñas en Condición de Vulnerabilidad Social; Centros de Atención al Desarrollo Infantil.</p>

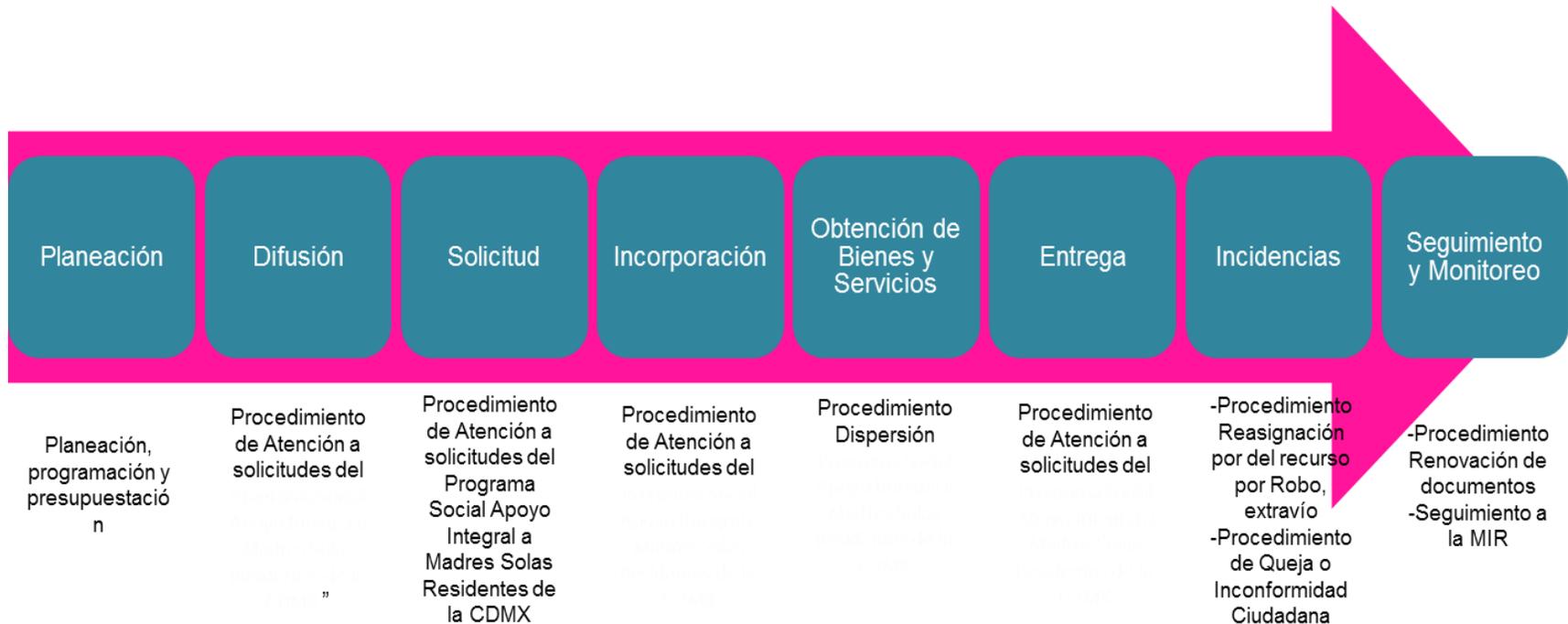
Fuente: Elaboración propia con base en DIF-CDMX. Reglas de Operación del Programa Social Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 255, Tomo III. 31 de enero de 2017.

DIF-CDMX. Reglas de Operación del Programa Social Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 255, Tomo III. 31 de enero de 2017.

En resumen, se puede identificar que la operación del Programa Social se realiza conforme lo establecen las Reglas de Operación y con ello contribuyen al propósito del mismo. En este sentido se destaca que en el 83% de los apartados tuvo una calificación satisfactoria y el 17% una calificación parcialmente satisfactoria. Al respecto es importante señalar que el programa presenta áreas de oportunidad para consolidar lo señalado en las ROP con la operación en lo que se refiere a los apartados: VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana y VIII. Mecanismos de Exigibilidad. Destaca el hecho que el programa en el ejercicio 2017 hizo una revisión y consolidación de los procedimientos incluidos en las ROP y asimismo sustituyó los procedimientos narrativos por procedimientos en forma de tabla.

IV. 3. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA SOCIAL

Figura 4. Los procesos de operación del programa social se describen de forma cronológica y por número de secuencia de la siguiente forma:



1. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS DE ACCESO:

Los procesos de operación del programa social se describen de forma cronológica y por número de secuencia de la siguiente forma:

Planeación, programación y presupuestación: Se realiza un anteproyecto de presupuesto el cual es enviado a la Secretaría de Finanzas de la CDMX; una vez aprobado el presupuesto se formaliza el Programa Operativo Anual del DIF CDMX, en el cual se detallan los objetivos, metas y recursos a utilizar durante el ejercicio fiscal. De manera paralela se integra las Reglas de Operación del



Programa Social, procedimiento que inicia con la publicación de los lineamientos en la gaceta oficial de la CDMX por parte de Evalúa CDMX y finaliza con la publicación de las ROP en la gaceta a más tardar el día 31 de enero de año en el que tendrán vigencia.

Procedimiento de Acceso: La difusión del programa lo realiza la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, el solicitante ingresa al portal del DIF-CDMX o acude al módulo de atención del programa para realizar la solicitud en las fechas establecidas por las ROP, posteriormente acude en día y horario señalado por la solicitud para entregar la documentación correspondiente; si los documentos cumplen con los requisitos señalados por las ROP se requisita la Cédula de Incorporación al Programa (previo cotejo del personal Jefatura de Unidad Departamental de Atención y Verificación) y llena el estudio socioeconómico. Si cumple con los requisitos del estudio socioeconómico se le entrega la Cédula de Incorporación al programa, Carta Compromiso y Cartilla de Actividades, para revisión y firma. Para finalizar el personal del programa entrega al solicitante copia de la Carta Compromiso y Cartilla de Actividades como comprobante de haber completado su registro al programa social, e informa que formará parte de un padrón de derechohabientes conforme a Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

Procedimiento de entrega de tarjetas electrónicas: Personal del programa revisa la documentación de la derechohabiente para captura en el SUI y apertura de expediente, posteriormente se elabora oficio de solicitud de tarjeta bancaria y recurso monetario dirigido a la Dirección de Recursos Financieros. El Director de Recursos Financieros gestiona la entrega de la tarjeta y el recurso monetario, misma que informa al Director Ejecutivo de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario. El Subdirector de Programas Especiales a través del personal del módulo de atención del programa informa a la o el derechohabiente sobre la entrega de su vale electrónico.

Organización y programación de canalizaciones y atenciones psicológicas: La derechohabiente solicita la atención integral del programa en el módulo de atención del programa o vía telefónica, la solicitud se registra en el SUI para su atención. El derechohabiente acude a recibir la atención, en caso de ser necesario se programa nueva sesión. La atención se registra en bitácora de atención y posteriormente se captura en el SUI.

Organización y desarrollo de actividades culturales y recreativas: Personal de la Subdirección de Programas Especiales programa calendario de actividades culturales y recreativas, conforme a las sugerencias de las y los derechohabientes; posteriormente se realiza la convocatoria de acuerdo a la disponibilidad establecida por el recinto a través del portal oficial del DIF-CDMX. Una vez realizada la actividad personal de la Subdirección de Programas Especiales registra en una bitácora la visita y la lista de asistencia de las y los derechohabientes se captura en el SUI.



Supervisión y monitoreo de expedientes de derechohabientes: Las derechohabientes deben actualizar su expediente con los documentos solicitados en las ROP y de acuerdo a las fechas establecidas para ello (comprobante de domicilio y comprobante de estado de soltería). La documentación es revisada y validada (en caso de existir alguna inconsistencia, la derechohabiente debe subsanarla) para actualizar el expediente. Posteriormente se captura en el SUI y se escanea, para la integración de reportes solicitados a la Subdirección de Programas Especiales. Se realizan reportes de seguimiento que son validados por la Subdirección de Programas Especiales.

Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana: Si alguna persona considera que la o el o servidor público incurrió en actos u omisiones que impliquen incumplimiento de cualquier disposición jurídica podrá presentar su queja por escrito en: a) En el buzón que se encuentra en el Módulo de Atención Ciudadana; b) Ante la Contraloría Interna en el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal; c) Ante la Contraloría General del Distrito Federal; y d) en la Procuraduría Social (PROSOC) del Distrito Federal. Los requisitos que debe contener la queja son: a) Nombre, domicilio y número telefónico del quejoso; b) Motivo de la queja; c) Nombre de la o el servidor público o área administrativa que origina el motivo de la queja.

Debe señalarse que adicionalmente a los procedimientos descritos que son competencia exclusiva de la Subdirección de Programas Especiales se instrumenta el procedimiento denominado **Seguimiento a la MIR**, que opera en conjunto con la Dirección de Planeación para monitorear los indicadores de manera trimestral y presentar su desempeño a la Junta de Gobierno del DIF CDMX; asimismo se instrumenta el procedimiento **Dispersión de Apoyos Económicos para Programas Sociales**, para la entrega del apoyo monetario mensual, este procedimiento se opera en conjunto con la Dirección Ejecutiva de Administración.

Cabe señalar que en las ROP 2018 se adecuó del lenguaje incluyente, se incorporaron Áreas de Atención Ciudadana, Información para los casos de contingencia, Información para personas migrantes y el Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana.

Tabla 38. Equivalencia de procesos

Proceso en el Modelos General	Nombre de o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D ⁹	E	F	G	H	I
Planeación	Planeación, programación y presupuestación	1	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si

⁹ Se debe señalar que los procedimientos instrumentados por los operadores del programa y con base en la documentación soporte presentada por el programa. Los procedimientos señalan el tipo de personal que intervienen en cada una de las actividades. Sin embargo existe un área de oportunidad para definir el número de servidores que intervienen en los distintos procesos.

Proceso en el Modelos General	Nombre de o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D ⁹	E	F	G	H	I
Difusión	Procedimiento de Acceso	2	Si	No ¹⁰	Si	Si	No	Si	Si	No	No
Solicitud	Procedimiento de Acceso	3	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Incorporación	Procedimiento de Acceso	4	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Obtención de bienes y servicios	Procedimiento Dispersión de entrega de tarjetas electrónicas ¹¹	5	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Entrega	Procedimiento de Atención a solicitudes del programa ¹²	6	Si	Si	Si ¹³	Si	No	Si	Si	Si	Si
Incidencias	Procedimiento Reasignación por del recurso por Robo, extravío Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	7	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Seguimiento y monitoreo	Procedimiento Renovación de documentos Seguimiento a la MIR	8	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad y los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México

Los incisos que van del A al I, refieren a:

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

¹⁰ La difusión se realiza de manera permanente, la incorporación a la lista de espera se realiza en dos periodos señalados en las ROP

⁷ Para la entrega y dispersión de las tarjetas electrónicas se realiza el procedimiento Dispersión de Apoyos Económicos para Programas Sociales que se opera en conjunto con la Dirección Ejecutiva de Administración, que se encuentra estandarizado en el Manual Administrativo del DIF CDMX con número de registro MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315

¹² Se observa que en el Procedimiento de Atención a solicitudes del Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX , también se describe el proceso general entrega.

¹³ La entrega de los monederos electrónicos puede realizarse en un evento masivo, por lo que puede variar el tiempo en el que se cite a la derechohabiente para recibirlo.



La evaluación de la gestión operativa del programa social, se resume en que el programa tiene procedimientos equivalentes para todos los procesos del Modelo General, en el caso del proceso entrega se identificaron 3 procedimientos equivalentes. Al respecto se debe señalar que se detectó un área de oportunidad para definir en cada uno de los procesos cual es el número (especificar el número) de personas que participan en el proceso y el monto de los recursos utilizados. Para el proceso Incidencias el programa instrumenta dos procedimientos, en referencia al *Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana* este puede realizarse durante todas las etapas del programa social, el cual tiene áreas de oportunidad en lo referente a la definición de los tiempos y los servidores públicos que participan. En lo que respecta a los procedimientos: *Seguimiento a la MIR* se identificó que se instrumenta de manera conjunta entre el área encargada de la operación del programa y la Dirección de Planeación, en el caso del procedimiento *Dispersión de Apoyos Económicos para Programas Sociales* la Dirección Ejecutiva de Administración es la encargada de instrumentarlo con las información proporcionada por el área encargada de la operación.

Para la evaluación de procesos, se presenta la matriz de contingencias en la cual se muestra la valoración de cada proceso de acuerdo a las siguientes características:

- 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 suficiente, tiene el perfil adecuado y cuenta con 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 lo 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.

Tabla 39. Valoración de los procedimientos del programa

Nombre del proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
Planeación, Programación y presupuestación	1	Si	Si	Si	Si	No	Si	El proceso a través de los cuales se realiza la planeación, programación y presupuestación es instrumentado por la Dirección Ejecutiva de Administración, las Direcciones encargadas de la operación de los programas sociales y por la Dirección de Planeación en los términos señalados por la normatividad aplicable en materia de presupuesto (Secretaría de Finanzas de la CDMX) y para la Elaboración de ROP (Evalúa CDMX).El procedimiento concluye con la publicación de presupuesto de egresos y las ROP del programa Social.						
Procedimiento de Acceso	2	Si	Si	Si	Si	No	Si	Las actividades, los tiempos (1 mes) y los actores que intervienen en el procedimiento están descritos en la documentación presentada por los operadores del programa. Sin embargo, en lo referente a la experiencia y la formación (nivel educativo), existe una limitante para valorar los apartados debido a la información restringida de la que se dispuso en la presente evaluación en cuanto al perfil y capacitación de los operadores del programa. Se debe destacar que de acuerdo a lo observado el personal conoce las ROP y las distintas etapas de los procedimientos de operación. El proceso de acceso permite al programa contar con un padrón de derechohabientes.						
Procedimiento de entrega de tarjetas electrónicas	3	Si	Si	Si	Si	No	Si	Se observa que existen tiempos definidos y actividades de coordinación claras entre los gestores de los bienes y servicios que entrega el programa (Subdirección de Programas Especiales y la Dirección Ejecutiva de Administración del DIF CDMX); el procedimiento tiene una duración aproximada de 24 días; asimismo parte de las actividades están estandarizadas y el SUI proporciona insumos para la operación del proceso.						

Nombre del proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
Organización y programación de canalizaciones y atenciones psicológicas	4	Si	Si	Si	Si	No	Si	De acuerdo a la información proporcionada por el programa, el procedimiento se encuentra estandarizado, debido a que presenta los actores, actividades y los tiempos aproximados en los que se realiza (tiempo máximo de 2 días), participa personal que conoce el proceso y parte de las actividades se encuentran sistematizadas en el SUI. Debe señalarse que para la instrumentación de las canalizaciones el programa se coordina con la Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos, y la Subdirección de Promoción a la Salud y Asistencia comunitaria a través de oficio para brindar el servicio (asesoría jurídica y atención en salud) al derechohabiente.						
Organización y desarrollo de actividades culturales y recreativas	5	Si	Si	Si	Si	No	Si	El proceso tienen claridad y se encuentra estandarizado (se realiza en un tiempo máximo de 10 días), participa personal que conoce el proceso y parte de las actividades se encuentran sistematizadas en el SUI, con el cual se genera información para medir el desempeño del programa.						
Supervisión y monitoreo de expedientes de derechohabientes	6	Si	Si	Si	Si	No	Si	De acuerdo a la información proporcionada por los operadores del programa el proceso tienen claridad y se encuentra estandarizado (se realiza dos veces en el año, de acuerdo a un calendario definido en las ROP), parte de las actividades se encuentran sistematizadas en el SUI.						
Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	7	Si	Si	Si	Si	No	Si	El procedimiento para la recepción y resolución de la queja o inconformidad ciudadana es el adecuado debido a que se establecen de manera clara cuales son los requisitos y pasos a seguir. Sin embargo existe un área de oportunidad para incluir el tiempo máximo en el que se puede llevar a cabo.						
Seguimiento a la MIR	8	Si	Si	Si	Si	No	Si	El DIF CDMX establece un procedimiento de monitoreo de la MIR. Este procedimiento se instrumenta de manera conjunta con la Dirección de Planeación y de manera sistemática.						

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad y los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México

A partir de la valoración realizada en la tabla anterior se identifica que los procesos del programa cuenta con una valoración satisfactoria en las aspectos A, B, C, D, F, G, H, I, J, K, y L; respecto al apartado E se observa para todos los procedimientos del programa (No), debido a que se carecen de la cuantificación de recursos financieros para poder realizar una valoración del apartado. Se identificó que el programa cuenta con una estandarización de los procesos, existe claridad debido a que existen actividades de inicio y fin, los

procesos se llevan a acorde con el tiempo planificado, los productos son los necesarios para la operación del programa. Sin embargo se identificó un área de oportunidad la identificación de los recursos financieros destinados a la operación del proceso. En resumen la valoración de los procedimientos tuvo un desempeño del 92% en valoraciones si y el 8% obtuvo como calificación no.

IV.4. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROGRAMA SOCIAL

Los principales resultados de la Matriz de Indicadores del programa social del ejercicio 2016 Y 2017, se presentan a continuación:

Tabla 40. Resultados de la Matriz de valoración del programa social, 2016

Nivel de Objetivo	Indicador	Fórmula de Calculo	Valor Alcanzado	Externalidades
FIN	Porcentaje de mujeres con carencia por alimentación en la CDMX	(Mujeres con carencia por alimentación en la CDMX/Total de mujeres en la CDMX)*100	4.06%	El sentido del indicador es a la baja; es decir entre más cercano se encuentre del 0% el programa (así como la política social dirigida a este sector de la población) tiene un mejor desempeño; en este indicador se divide la población potencial, entre el total de mujeres que habitan en la CDMX. En el indicador busca identificar la contribución de todas las acciones para disminuir la carencia alimentaria en las mujeres.
PROPÓSITO	Tasa de madres solas del D.F. que son beneficiadas por el programa	(Total de madres solas que se benefician con el programa / Total de madres solas con hijos menores de 18 años en el D.F.)*100	0.91%	El sentido del indicador es a la baja; es decir entre más cercano se encuentre del 0% el programa tiene un mejor desempeño; debe considerarse que el programa tienen recursos limitados y aun cuando se llega a las metas físicas planteadas en las ROP el desempeño del indicador va a ser bajo. Para llegar al 100% se requeriría de un presupuesto que alcanzara a cubrir a las 188,320 madres solas que se identifican como población objetivo.
COMPONENTES	Porcentaje de vales electrónicos entregados con respecto al total de vales electrónicos solicitados	Porcentaje de vales electrónicos entregados con respecto al total de vales electrónicos solicitados	99.63%	Ninguna
COMPONENTES	Porcentaje de atenciones integrales brindadas en relación con el total de las derechohabientes	Porcentaje de atenciones integrales brindadas en relación con el total de las derechohabientes	1779.89%	Ninguna

Nivel de Objetivo	Indicador	Fórmula de Calculo	Valor Alcanzado	Externalidades
ACTIVIDADES	Porcentaje de solicitudes procedentes en base al total de solicitudes	Porcentaje de solicitudes procedentes en base al total de solicitudes	98.20%	Ninguna
ACTIVIDADES	Porcentaje de expedientes verificados	(Total de expedientes verificados al mes/Expedientes programados para verificación al mes)*100	100%	Ninguna
ACTIVIDADES	Porcentaje de actualización de la base de datos	(Derechohabientes dados de alta - derechohabientes dados de baja + derechohabientes activas al periodo/Total de derechohabientes programadas al periodo)*100	100%	Ninguna
ACTIVIDADES	Porcentaje de vales electrónicos entregados con base a lo programado	Vales electrónicos entregados / Vales electrónicos programados)*100	99.63%	Ninguna
ACTIVIDADES	Porcentaje de dispersiones de recurso con respecto a las dispersiones programadas	(Dispersiones de recurso realizadas / Dispersiones de recurso programadas)*100	98.09%	Ninguna
ACTIVIDADES	Porcentaje de atenciones psicológicas proporcionadas en base a las atenciones psicológicas solicitadas	(Atenciones psicológicas proporcionadas / Atenciones psicológicas solicitadas)*100	100%	Ninguna
ACTIVIDADES	Porcentaje de servicios de salud otorgados con respecto a los servicios de salud solicitados	(Servicios de salud otorgados / Servicios de salud solicitados)*100	100%	Ninguna
ACTIVIDADES	Porcentaje de asesorías jurídicas brindadas en base a las asesorías jurídicas solicitadas	(Asesorías jurídicas brindadas / Asesorías jurídicas solicitadas)*100	100%	Ninguna
ACTIVIDADES	Porcentaje de talleres con enfoque en derechos humanos	(Talleres implementados / Talleres programados)*100	188.24%	Ninguna

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal e información de desempeño de los indicadores de la MIR del programa Apoyo a Madres Solas, 2016.

Como se desprende de los resultados obtenidos durante el ejercicio 2016, a nivel de actividades se debe señalar que los nueve indicadores alcanzaron un desempeño mayor o igual al 100%. A nivel de componente los dos indicadores establecidos en las ROP presentaron un desempeño igual o mayor al 100%. A nivel de Propósito, el indicador alcanzó un desempeño del 0.91%, lo anterior como resultado de los recursos que dispone el programa y los cuales permiten cobertura a una población limitada de la población objetivo, aun cuando en el ejercicio fiscal se logre la meta planteada. A nivel de Fin, el indicador tuvo un desempeño del 4.06%. Respecto a la valoración de los indicadores y su incidencia en el desempeño del programa de acuerdo a la información presentada por el programa social se realiza la siguiente valoración.

Tabla 41. Resultados de la Matriz de valoración del programa social, 2017

Nivel	Indicador	Fórmula de Calculo	Valor Alcanzado
FIN	Porcentaje de mujeres con carencia por alimentación en la CDMX	(Mujeres con carencia por alimentación en la CDMX/Total de mujeres en la CDMX)*100	11.7%
PROPÓSITO	Porcentaje de madres solas de la CDMX derechohabientes del programa	(Total de derechohabientes atendidas/Total de madres solas que tienen un ingreso no mayor a dos unidades de cuenta con hijos menores de 15 años en la CDMX)*100	2.63%
COMPONENTES	Porcentaje de apoyos económicos otorgados	(Total de apoyos económicos otorgados/Total de derechohabientes programadas al periodo)*100	250%

Nivel	Indicador	Fórmula de Calculo	Valor Alcanzado
COMPONENTES	Porcentaje de atenciones integrales recibidas por las derechohabientes	(Total de derechohabientes que han recibido atención integral/Total de derechohabientes atendidas)*100	223%
ACTIVIDADES	Porcentaje de solicitudes procedentes	(Solicitudes procedentes/Total de solicitudes recibidas)*100	98.5%
ACTIVIDADES	Porcentaje de vales electrónicos entregados	(Vales electrónicos entregados/Vales electrónicos programados)*100	96.2%
ACTIVIDADES	Porcentaje de expedientes verificados	(Total de expedientes verificados al mes/Expedientes programados para verificación al mes)*100	147.6%
ACTIVIDADES	Porcentaje de actualización de la base de datos	(Derechohabientes dados de alta - derechohabientes dados de baja + derechohabientes activas al periodo/Total de derechohabientes programadas al periodo)*100	400.1%
ACTIVIDADES	Porcentaje dispersiones de recurso realizadas	(Dispersiones de recurso realizadas/Dispersiones de recurso programadas)*100	140.9%
ACTIVIDADES	Porcentaje de atenciones psicológicas proporcionadas	(Atenciones psicológicas proporcionadas/Atenciones psicológicas solicitadas)*100	100.0%
ACTIVIDADES	Porcentaje de talleres realizados	(Talleres implementados/Talleres programados)*100	132.4%

Nivel	Indicador	Fórmula de Calculo	Valor Alcanzado
ACTIVIDADES	Porcentaje de actividades recreativas, lúdicas y culturales realizadas	(Actividades recreativas, lúdicas y culturales realizadas/Actividades recreativas, lúdicas y culturales programadas)*100	99.0%
ACTIVIDADES	Porcentaje de canalizaciones realizadas	(Canalizaciones a servicios de salud y asesorías jurídicas brindadas/Canalizaciones a servicios de salud y asesorías jurídicas solicitadas)*100	100.0%

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal e información de desempeño de los indicadores de la MIR del programa Apoyo a Madres Solas, 2016.

Como se desprende de los resultados obtenidos durante el ejercicio 2017, a nivel de actividades se debe señalar que los nueve indicadores alcanzaron un desempeño mayor o igual al 100%. A nivel de componente los dos indicadores establecidos en las ROP presentaron un desempeño mayor al 200%. A nivel de Propósito, el indicador alcanzó un desempeño del 2.63%, lo anterior como resultado de los recursos que dispone el programa y los cuales permiten cobertura a un población limitada de la población objetivo, aun cuando en el ejercicio fiscal se logre la meta planteada. A nivel de Fin, el indicador tuvo un desempeño del 11.7%. Respecto a la valoración de los indicadores y su incidencia en el desempeño del programa de acuerdo a la información presentada por el programa social se realiza la siguiente valoración.

Tabla 42. Seguimiento y Monitoreo de los Indicadores 2016-2017

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016-2017	Valoración		Justificación
	2016	2017	
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente	Si	Si	La Dirección de Planeación para la integración del informe de gestión trimestral del DIF CDMX. Por lo que se considera que el seguimiento a los indicadores se realizó de acuerdo a la periodicidad establecida.
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores	Si	Si	De acuerdo a la evidencia mostrada por el programa el programa generó, recolectó y registró la información relacionada a todos los indicadores, a través de distintas actividades en las distintos procesos del programa social. El SUI sirve como la herramienta principal de recolección de información; otros de los medios de recolección son: reportes internos del área del módulo de atención; del área de verificación; y del área de captura, bitácoras y bases de datos internas.

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016-2017	Valoración		Justificación
	2016	2017	
Se contó con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	Si	Si	Se debe señalar que se generan instrumentos estandarizados a través de los cuales se recolecta información en las distintas fases del programa y que permiten realizar un monitoreo adecuado del programa, al respecto los medios a través de los cuales se recolecta la información se señalan en los procedimientos establecidos por el área. El SUI se utiliza para el suministro de insumos para el cálculo de indicadores.
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica	Si	Si	Todos los indicadores fueron calculados en la Subdirección de Programas Especiales.
Los indicadores diseñados en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	Si	Si	Los indicadores definidos en la MIR en permitieron realizar el monitoreo del programa, se identifica que una de las fortalezas del programa es el registro, seguimiento y monitoreo de todas las actividades de relevancia para la conclusión de los objetivos del programa.
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social	Si	Si	Los indicadores para los distintos niveles de la MIR permitieron realizar un monitoreo adecuado del programa y con ello tomar decisiones de instrumentación, de acuerdo a la información proporcionada por los operadores la información de los indicadores permiten establecer estrategias de mejorar en la operación del programa y en el diseño de las ROP.

Fuente: **Elaboración propia con base en información generada por la** Subdirección de Programas Especiales **e** información generada por la Dirección de Planeación.

IV.5. VALORACIÓN GENERAL DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL EN 2016 Y 2017

Dentro de este apartado, se realiza una justificación integral de los resultados obtenidos en el análisis de los atributos y sus indicadores para cada uno de los procesos. Adicionalmente, se busca mostrar la relación de consistencia entre el proceso analizado, el atributo y los indicadores. A continuación se presenta la matriz de valoración de la operación del programa social para el periodo 2016-2017:

Tabla 43. Valoración General del Programa 2016-2017

Aspecto de la Operación del Programa Social	Valoración		Justificación
	2016	2017	
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada.	Parcial	Parcial	
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación.	Si	Si	La operación se realizó conforme a lo señalado en ROP y los documentos normativos de uso interno donde se especifican los actores, las actividades y los tiempos máximos en los que se puede realizar la actividad, además, el personal encargado de operar el programa conoce las ROP.

Aspecto de la Operación del Programa Social	Valoración		Justificación
	2016	2017	
			Se debe señalar que los procedimientos se realizan a través actividades plenamente definidas y estandarizadas; es importante destacar que algunas fases de los procesos para las ROP 2018 se han sistematizado en el SUI.
Los recursos financieros destinados fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social.	Parcial	Si	Si bien los recursos de los que dispuso el programa, permitieron realizar la operación y alcanzar las metas planteadas para el ejercicio 2016, debido a la magnitud de la problemática y la población objetivo identificada por el área encargada de la operación se considera que los recursos son insuficientes, por lo que se ha generado una lista de espera.
El programa social atendió a la población objetivo establecido en las Reglas de Operación.	Si	Si	Si de acuerdo a los registros de la base de datos del programa la totalidad de los derechohabientes que se encuentran en el programa cumplen con el perfil establecido en las ROP del programa. Sin embargo se ha logrado una cobertura limitada de las personas que presentan la problemática ante la insuficiencia presupuestal por lo que se ha generado una lista de espera.
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada.	Si	Si	Si identifica que el programa cuenta con procesos que son equivalentes para todos los procesos del modelo general, además estos procesos se operan conforme a lo señalado en las ROP por lo que existe consistencia en la operación. En este sentido se recomienda valorar la identificación e inclusión de los recursos financieros utilizados en los distintos procesos.
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General.	Si	Si	Si identifica que el programa cuenta con procesos que son equivalentes para 8 de 8 procesos del modelo general, en este sentido se recomienda valorar la identificación e inclusión de los recursos financieros utilizados en los distintos procesos.
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social.	Si	Si	Existen Reglas de Operación del Programa, formatos establecido para el levantamiento de la solicitud, procedimientos estandarizados para cada una de las etapas de operación, se cuentan con manuales de procedimientos y el SUI sirve como sistema de recopilación y suministro de información en todas las etapas del programa
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social.	Si	Si	De acuerdo a lo mencionado por el programa social y lo identificado por el equipo evaluador las reglas de operación son de conocimiento de todo el personal que opera el programa. Para ello se hace un ejercicio de análisis de los principales cambios una vez públicas en la ROP Gaceta Oficial con el personal que ejecuta las distintas actividades de los procedimientos.
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.	Si	Si	Se identificó que el programa se instrumentan conforme a lo señalado en las Reglas de Operación y los manuales de procedimientos de uso interno, las cuales incluyen procedimientos claros y estandarizados para las distintas actividades de operación del programa (se señalan actores, actividades y tiempos máximos de ejecución).
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado.	Si	Si	La instrumentación de los procedimientos cuenta con tiempos máximos definidos. Existe consistencia entre los tiempos establecidos y la duración de los procesos, adicionalmente se definen un calendario para la renovación de documentos.

Aspecto de la Operación del Programa Social	Valoración		Justificación
	2016	2017	
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	Si	Si	Se tiene una adecuada coordinación entre con la Subdirección de Programas Especiales y la Dirección Ejecutiva de Administración en lo relativo a la entrega de la tarjeta bancaria y la dispersión del apoyo económico, asimismo se tienen buena coordinación con la Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos del DIF CDMX y la Subdirección de Promoción a la Salud y Asistencia Comunitaria en lo referente a la atención de las asesorías jurídicas y atenciones de salud. Se debe señalar que la vinculación con las distintas áreas que intervienen en los procesos del programa se realiza a través de oficio por lo cual existe sustento de las acciones llevadas a cabo por cada uno de los actores.
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.	Si	Si	El programa social cuenta con una MIR la cual brinda información necesaria para cada una de las etapas del MML (fin, propósito, componentes y actividades). Debe señalarse que la MIR tiene seguimiento a través de los distintos informes que integra el DIF CDMX. Además en 2017 se estableció un formato entre el área operadora y la Dirección de Planeación para el registro y monitoreo de las distintas variables que intervienen para el cálculo de los indicadores del programa.
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	Si	Si	La evaluación interna y externa sirve de insumo para la mejora continua del diseño y ejecución del programa.
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social.	Si	Si	Se realizan instrumentos de satisfacción a las personas que acuden a consulta y se recaban quejas.

Fuente: Elaboración propia con base en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.



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

La evaluación de satisfacción nos permitirá determinar la medida de satisfacción de las derechohabientes y establecer si se está cumpliendo con la tutoría de derechos en el otorgamiento de los bienes y/o servicios establecidos en el programa social, y en un momento dado tomar las decisiones pertinentes de acuerdo a los resultados obtenidos.

La encuesta del Programa Apoyo a Madres Solas se orienta a levantar información relevante para describir las condiciones iniciales de las derechohabientes, rescatando elementos de percepción relativos al desempeño del programa y sus efectos; así como las expectativas de las derechohabientes sobre los bienes y servicios otorgados. La evaluación de satisfacción del programa social se basa en información proporcionada por 361 derechohabientes. Entre las encuestadas, el 25.5% tiene un ingreso menor de un salario mínimo mensual, el 61% declara tener un ingreso menor a los 2 salarios mínimos, el restante 13.5% declaró tener un ingreso combinado de todos los miembros del hogar entre los 2 y 3 salarios mínimos.

De la totalidad de encuestadas el 69.64% habita en una casa rentada o prestada, solo el 30.36% habita en una casa propia. El promedio de personas por hogar es de 4.8, mientras que el promedio de niñas y niños es de 1.8. De acuerdo a la ocupación de la derechohabiente el 61.5% trabajó por su cuenta; el 24.7% fue empleada, el 6.9% no tuvo empleo y el restante 6.9 recibió apoyos de gobierno. Destaca el hecho que del total de derechohabientes encuestadas el 75.5% trabajo en el sector informal donde careció de prestaciones y servicios de salud, solo el 10.7% fue empleada formal. De las madres solas solo el 1.1% ha sido diagnosticada con problemas de aprendizaje o alguna discapacidad; sin embargo de acuerdo a la información registrada en la encuesta el 7.4 de las derechohabientes o integrante de su familia ha dejado de comer algún día por falta de alimentos.

A continuación se presenta el Análisis de evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias, en el cual se plasma de manera comparativa los principales efectos según las categorías definidas en 2017; al respecto es importante señalar que para mejorar la comprensión del ejercicio de comparación entre la línea base y el panel, se mantuvo la alineación de las preguntas plasmada en la Evaluación Interna 2017, por esto motivo puede



advertirse que algunas preguntas del panel (específicamente su alineación) no coinciden con la categoría en la que se encontraba dentro de la línea base.

Tabla 44. Análisis evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultados Línea Base	Resultados 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.	<p>3.5 ¿Considera que el monto del apoyo es suficiente para cubrir las necesidades de alimentación?</p> <p>3.6. ¿Cuál es la razón por la que el monto del apoyo no es suficiente para cubrir las necesidades de alimentación?</p> <p>4.2. ¿Considera que habrá un cambio positivo en su salud y nutrición a consecuencia del apoyo económico y servicios que recibe del Programa?</p> <p>4.3 Puede mencionar ¿por qué?</p> <p>5.1 ¿Considera que de no contar con el apoyo económico que brinda el Programa, empeorará su alimentación?</p> <p>5.3 En su opinión ¿Qué servicios cree necesarios ofrecer a las madres solas con hijos menores de 15 años de edad, que el Programa no tienen actualmente?, empeorará su alimentación?</p>	<p>3.1. ¿Considera que el monto del apoyo es suficiente para cubrir las necesidades de alimentación?</p> <p>3.2. ¿Cuál es la razón por la que el monto del apoyo no es suficiente para cubrir las necesidades de alimentación?</p> <p>3.3. Antes de ingresar al Programa, ¿recibió de manera gratuita los servicios que ofrece el Programa (servicios de: salud, jurídico, psicológico, culturales y recreativos) por alguna otra institución?</p> <p>3.4. ¿Considera que habrá un cambio positivo en su salud y nutrición a consecuencia del apoyo económico y servicios que recibe del Programa?</p> <p>3.5. Puede mencionar ¿por qué?</p> <p>3.6. ¿Las atenciones integrales que brinda el Programa le han ayudado a resolver una problemática particular?</p> <p>3.7. ¿Considera que de no contar con el apoyo económico que brinda el Programa, empeorará su alimentación?</p> <p>3.8. ¿Cómo podrían cambiar sus condiciones de vida?</p> <p>7.13. En su opinión ¿Qué servicios cree necesarios ofrecer a las madres solas</p>	<p>El 80.5% de las derechohabientes respondieron que el monto del apoyo es insuficiente, entre los motivos por los cuales tienen esta opinión se encuentra: No es suficiente para cubrir mis necesidades (90%); y Tiene poco aceptación en los establecimientos donde compro (10%).</p> <p>El 86.3% de las derechohabientes contesto que no había recibió los servicios que brinda el programa de manera gratuita por otra institución, en este sentido el 87.6% espera un cambio positivo en su salud y nutrición a partir de recibir el apoyo del programa.</p> <p>67.6% de las encuestadas considera que de no recibir el apoyo del programa empeoraría su alimentación.</p>	<p>El 63.39% de las derechohabientes respondieron que el monto del apoyo es insuficiente, entre los motivos por los cuales tienen esta opinión se encuentra: No es suficiente para cubrir mis necesidades 52.98%); y Tiene poco aceptación en los establecimientos donde compro (10%).</p> <p>El 77.3% de las derechohabientes contesto que no había recibió los servicios que brinda el programa de manera gratuita por otra institución, en este sentido el 84.82% espera un cambio positivo en su salud y nutrición a partir de recibir el apoyo del programa.</p> <p>71.43% de las encuestadas considera que de no recibir el apoyo del programa empeoraría su alimentación</p>	<p>Puede observarse que de acuerdo a la valoración realizada por las derechohabientes el monto del apoyo que otorga el programa no es suficiente; sin embargo en este sentido el programa se apega a lo señalado en la Ley que Establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario a las Madres Solas de Escasos Recursos Residentes en el Distrito Federal.</p> <p>Sin embargo el 84.82% de las encuestadas tienen una expectativa positiva acerca de la contribución del programa a su salud y nutrición. Al respecto se puede analizar que esta expectativa es el resultado de los dos componentes que entrega el programa, aun cuando el programa cuenta con limitaciones externas (presupuestal) para otorgar un monto mayor.</p> <p>Se identifica que el programa incide en la alimentación de las derechohabientes aun con las restricciones que significa el monto del apoyo y los establecimientos donde es aceptado.</p>

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultados Línea Base	Resultados Panel	Interpretación
			con hijos menores de 15 años de edad, que el Programa no tienen actualmente?			
Imagen del Programa	<p>Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas)</p> <p>Información acerca de la institución que otorga el apoyo</p> <p>Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa)</p> <p>Funcionamiento del programa</p> <p>Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo</p>	<p>3.1. ¿Cómo se enteró del Programa?</p> <p>3.2 ¿Cómo califica la claridad de la información de los medios sobre los cuáles se enteró del Programa?</p> <p>3.4 ¿Cuál fue el motivo por el que solicitó el apoyo monetario? Puede señalar más de uno.</p> <p>3.10 ¿Conoce los servicios adicionales que ofrece el Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX (servicios de: salud, jurídico, psicológico, culturales y recreativos)?</p> <p>3.11 Los servicios adicionales que brinda el Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX son servicios de salud, asesoría jurídica, atención psicológica, salidas culturales y recreativas ¿Usted o alguno de sus hijas e hijos los utilizaría?</p>	<p>4.1. ¿Cómo se enteró del Programa?</p> <p>4.2. ¿Cómo califica la claridad de la información sobre la cual se enteró del Programa?</p> <p>4.3. ¿Cuál fue el motivo por el que solicitó el apoyo monetario? Puede señalar más de uno.</p> <p>4.4. ¿Conoce los servicios adicionales que ofrece el Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX (servicios de: salud, jurídico, psicológico, culturales y recreativos)?</p> <p>4.5. Los servicios adicionales que brinda el Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX son servicios de salud, asesoría jurídica, atención psicológica, salidas culturales y recreativas ¿Usted o alguno de sus hijas e hijos los utilizaría?</p>	<p>Entre los encuestados el 57.7% de las derechohabientes se enteraron del programa a través de familiares o conocidos, el 3.8% se enteró a través de un medio distinto al DIF, en lo que respecta a los medios del sistema el 38.2% se enteró a través de los medios propios. Respecto a la claridad de la información el 90.1% señala que la claridad es buena o muy buena. En relación a las atenciones integrales el 72.3% declaró conocerlas.</p> <p>Si bien el programa está dirigido a contribuir a la alimentación de las madres solas, entre las derechohabientes hay otras razones para solicitar el apoyo, entre los aspectos mencionados destacan: los problemas económicos y los problemas de tipo familiar (divorcio,</p>	<p>Entre los encuestados el 47.92% de las derechohabientes se enteraron del programa a través de familiares o conocidos, en lo que respecta a los medios del sistema el 36.90% se enteró a través de los portal de internet. Respecto a la claridad de la información el 94.64% señala que la claridad es buena o muy buena. En relación a las atenciones integrales el 83.93% declaró conocerlas.</p> <p>Si bien el programa está dirigido a contribuir a la alimentación de las madres solas, entre las derechohabientes hay otras razones para solicitar el apoyo, entre los aspectos mencionados destacan: los problemas económicos y los problemas de tipo familiar (divorcio, muerte de un familiar, etc.).</p>	<p>De acuerdo a la información del programa la difusión se ha realizado a través de los distintos canales de difusión institucional que se tienen, los cuales enfrentan un reto para llegar a la población objetivo del programa, muestra de ello es que el 47.92% de los derechohabientes se enteraron del programa por medios distintos al programa. En este sentido existe un área de oportunidad para fortalecer la difusión del programa y de los componentes que incluye, entre la población objetivo.</p> <p>En lo que se refiere a las causas por las que el derechohabiente solicitó su ingreso al programa se observa un área de oportunidad respecto a la estrategia de difusión del programa como un medio para cristalizar el ejercicio de derechos</p>

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultados Línea Base	Resultados Panel	Interpretación
				muerte de un familiar, etc.).		
Cohesión Social	<p>Cohesión familiar</p> <p>Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social</p> <p>Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.</p>	<p>6.1. Derivado de los servicios que le proporciona el programa en su opinión, ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen ha mejorar las relaciones en su familia?</p> <p>6.2 Derivado de los servicios que le proporciona el programa ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen ha mejorar su comunidad?</p> <p>6.3 Derivado de la experiencia que ha tenido como derechohabiente, ¿qué probabilidad existe de que participe en actividades para la mejora de su comunidad?</p>	<p>5.1. Derivado de los servicios que le proporciona el programa en su opinión, ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen ha mejorar las relaciones en su familia?</p> <p>5.2 Derivado de los servicios que le proporciona el programa ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen a mejorar su comunidad?</p> <p>5.3. Derivado de la experiencia que ha tenido como derechohabiente, ¿qué probabilidad existe de que participe en actividades para la mejora de su comunidad?</p>	<p>El 75.8% de las madres solas consideran que el programa a contribuido a mejorar las relaciones en su familia; el 44.8% señala que el programa tiene contribución sobre sobre la comunidad; finalmente el 75.3% señaló que existe una probabilidad para que participen en actividades para la mejora de su comunidad, de los cuales el 45% corresponde a las personas que opinaron que su comunidad ni ha mejorado, ni empeorado.</p>	<p>El 64.9% de las madres solas consideran que el programa a contribuido a mejorar las relaciones en su familia; el 47% señala que el programa tiene contribución sobre sobre la comunidad; finalmente el 75.3% señaló que existe una probabilidad para que participen en actividades para la mejora de su comunidad, de los cuales el 37.2% corresponde a las personas que opinaron que su comunidad ni ha mejorado, ni empeorado.</p>	<p>De acuerdo a lo señalado por los tutores se identificó que el programa tienen incidencia en la cohesión social, particularmente la familiar y en menor medida la comunitaria. Sin embargo destaca el hecho que el 64.9% de las derechohabientes señala que existe una probabilidad de que participe en actividades para la mejora de su entorno. Lo anterior cobra sentido cuando se considera que el programa brinda actividades y talleres en los que participan tanto las derechohabientes y sus hijos que destacan la importancia de los lazos de convivencia (familiares y comunitarios), así como el desarrollo comunitario a través de un ejercicio de derechos</p>
Calidad de la Gestión	<p>Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa.</p> <p>Tiempo de respuesta.</p> <p>Asignación de beneficios con oportunidad.</p> <p>Disponibilidad y suficiencia de la</p>	<p>3.9. ¿Ha recibido puntualmente el apoyo económico en la tarjeta?</p> <p>3.16 ¿Cuenta con su Cartilla de Seguimiento, Control de documentación y de Atención Integral?</p> <p>3.19 En su opinión ¿Cómo califica la atención del personal del Programa?</p> <p>3.20 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con</p>	<p>6.1. ¿Ha recibido puntualmente el apoyo económico en la tarjeta?</p> <p>6.2. Los servicios adicionales que brinda el Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX son servicios de salud, asesoría jurídica, atención psicológica, salidas culturales y recreativas ¿Usted o alguno de sus hijas e hijos los utilizaría?</p>	<p>El 94% de los derechohabientes declaro haber recibido el apoyo en tiempo, respecto a las atenciones integrales destaca que el 72.3% de las derechohabientes declaró conocer los servicios adicionales que proporciona el programa; de los que</p>	<p>El 81.8% de los derechohabientes declaro haber recibido el apoyo en tiempo, respecto a las atenciones integrales destaca que el 72.6% de las derechohabientes declaró conocer los servicios adicionales que proporciona el programa; de los que no conocen las atenciones integrales el 9% respondió que no los</p>	<p>El programa cuenta con procedimientos definidos y estandarizados para los distintos momentos de instrumentación, lo anterior permite que se definan tiempos para recibir los beneficios del programa. El cumplimiento de estos tiempos así como el trato que brinda el personal de la subdirección incide la percepción que tienen las</p>

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultados Línea Base	Resultados Panel	Interpretación
	<p>información relacionada con el programa.</p> <p>Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias</p> <p>Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia</p>	<p>el desempeño del Programa?"</p> <p>5.2 ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el desempeño del Programa? (Puede marcar más de una opción).</p>	<p>6.3. ¿Cuenta con su Cartilla de Seguimiento, Control de documentación y de Atención Integral?</p> <p>6.4. En su opinión ¿Cómo califica la atención del personal del Programa?</p> <p>"6.5. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del Programa?"</p> <p>6.6. ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el desempeño del Programa? (Puede marcar más de una opción).</p>	<p>no conocen las atenciones integrales el 5% respondió que no los utilizaría, el 26.7% respondió no sabe y el 68.3% contesto que si los usaría. Respecto a la cartilla de seguimiento que cuenta con ella</p> <p>Respecto al trato del personal el 97% de las derechohabientes considera que es bueno o muy bueno, mientras que el 91.2% se encuentran satisfechas con el desempeño del programa.</p>	<p>utilizaría, el 26.7% respondió no sabe y el 68.3% contesto que si los usaría. Respecto a la cartilla de seguimiento el 97.9% respondió que cuenta con ella</p>	<p>derechohabientes acerca de la gestión del programa, aun cuando la percepción del apoyo este limitada por el monto que se establece en la Ley que Establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario a las Madres Solas de Escasos Recursos Residentes en el Distrito Federal</p> <p>De acuerdo a los resultados se identifica un área de oportunidad para revisar y consolidar la estrategia de difusión de los distintos derechos que tienen el derechohabiente respecto del programa, así como sus obligaciones.</p>
Calidad del Beneficio	<p>Evaluación de las características del beneficio.</p> <p>Grado o ponderación después de la entrega del beneficio.</p> <p>Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio.</p> <p>Tipo de compromiso adquirido</p>	<p>3.7 ¿Qué productos son lo que compra en mayor medida con su apoyo?</p> <p>3.8 De los siguientes productos ¿Cuáles ha comprado en los últimos meses con la tarjeta electrónica que le proporciona el Programa? (Puede marcar más de una opción)</p> <p>3.12.1. De los siguientes servicios, ¿cuál o cuáles ha utilizado en los últimos 6 meses?</p> <p>3.13.1. Actividades recreativas</p> <p>3.13.2. Actividades culturales</p> <p>3.13.3. Atenciones de salud</p>	<p>7.1. ¿Qué productos son lo que compra en mayor medida con su apoyo?</p> <p>7.2. De los siguientes productos ¿Cuáles ha comprado en los últimos meses con la tarjeta electrónica que le proporciona el Programa? (Puede marcar más de una opción)</p> <p>7.3.1.. Actividades recreativas</p> <p>7.3.2. Actividades culturales</p> <p>7.3.4. Atenciones de salud</p> <p>7.3.5. Atenciones Psicológicas</p> <p>7.3.6. Atención Jurídica</p> <p>7.4. Describa cual o cuales son los motivos por lo que</p>	<p>El recurso que es transferido a las derechohabientes es utilizado en mayor medida para la compra de productos de la canasta básica, así como productos para el cuidado de los bebés. Respecto a los bienes y servicios que las derechohabientes reciben del programa el 65.4% considera que son los adecuados para atender sus necesidades.</p> <p>Respecto a los servicios de atención integral se identifica que las madres</p> <p>Respecto a los servicios de atención integral se identifica que las madres</p>	<p>El recurso que es transferido a las derechohabientes es utilizado en mayor medida para la compra de productos de la canasta básica, así como productos para el cuidado de los bebés. Respecto a los bienes y servicios que las derechohabientes reciben del programa el 86.7% considera que son los adecuados para atender sus necesidades.</p> <p>Respecto a los servicios de atención integral se identifica que las madres derechohabientes enfrentan dificultades externas al programa para acceder a los servicios</p>	<p>De acuerdo con lo señalado por los derechohabientes puede interpretarse que el diseño de los componentes que entrega el programa (apoyo monetario, así como las atenciones integrales) influye en aspectos que permiten que la derechohabiente mejore en alguna proporción su alimentación, sin embargo el monto que es entregado al derechohabiente es calificado como insuficiente.</p> <p>Es importante señalar que las características de la población que atiende el programa hace difícil (madres que por lo regular</p>

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultados Línea Base	Resultados Panel	Interpretación
		<p>3.13.4. Atenciones Psicológicas</p> <p>3.13.5. Atención Jurídica</p> <p>3.14. Describa cual o cuales son los motivos por lo que utiliza o no utiliza los servicios integrales</p> <p>3.17 Considera que los bienes y servicios que entrega el Programa son los adecuados para atender sus necesidades.</p> <p>3.18 ¿Por qué?</p> <p>4.1 ¿En su opinión el apoyo económico y los servicios integrales que brinda el Programa le ha ayudado a mejorar la alimentación de su familia?</p> <p>4.4 En una escala del 1 al 10 ¿Cómo califica el apoyo que le brinda el Programa?</p> <p>4.5 ¿Por qué califica de esa manera al Programa?</p> <p>4.6. ¿Las atenciones integrales que brinda el Programa le han ayudado a resolver una problemática particular?</p> <p>4.7 ¿Los servicios adicionales del Programa le han representado beneficios adicionales?</p> <p>4.8 ¿Qué tipo de beneficios ha recibido o representado la prestación de las atenciones integrales del Programa?</p>	<p>utiliza o no utiliza los servicios integrales</p> <p>7.5. Considera que los bienes y servicios que entrega el Programa son los adecuados para atender sus necesidades.</p> <p>7.6. ¿Por qué?</p> <p>7.7. ¿En su opinión el apoyo económico y los servicios integrales que brinda el Programa le ha ayudado a mejorar la alimentación de su familia?</p> <p>7.8. En una escala del 1 al 10 ¿Cómo califica el apoyo que le brinda el Programa?</p> <p>7.9. ¿Por qué califica de esa manera al Programa?</p> <p>7.10. ¿Las atenciones integrales que brinda el Programa le han ayudado a resolver una problemática particular?</p> <p>7.11. ¿Los servicios adicionales del Programa le han representado beneficios adicionales?</p> <p>7.12. ¿Qué tipo de beneficios ha recibido o representado la prestación de las atenciones integrales del Programa?</p>	<p>derechohabientes enfrentan dificultades externas al programa para acceder a los servicios como: la falta de tiempo para tomar las actividades o el ingreso insuficiente. Algunas otras condicionantes que se identificaron fue la saturación que tienen algunos servicios del área de atención integral, así mismo las derechohabientes señalaron que no los han requerido.</p> <p>De acuerdo a la percepción de los derechohabientes el 89% está de acuerdo en que el programa ha contribuido a mejorar la alimentación de la familia. De manera general el programa recibe una calificación de 8.2.</p>	<p>como: la falta de tiempo para tomar las actividades o el ingreso insuficiente. Algunas otras condicionantes que se identificaron fue la saturación que tienen algunos servicios del área de atención integral, así mismo las derechohabientes señalaron que no los han requerido.</p> <p>De acuerdo a la percepción de los derechohabientes el 89% está de acuerdo en que el programa ha contribuido a mejorar la alimentación de la familia. De manera general el programa recibe una calificación de 8.2.</p>	<p>trabajan por su cuenta o que cuentan con condiciones precarias de empleo) que destinen tiempo para la realización de actividades que en el corto plazo no son prioritarias para ellas.</p>
Contraprestación	Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a	3.3 ¿En su opinión los requisitos y procedimientos para acceder al apoyo que brinda el Programa Apoyo Integral a Madres Solas	8.1. En su opinión ¿los requisitos y procedimientos para acceder al apoyo que brinda el Programa Apoyo Integral a Madres Solas	El 61.3% de las derechohabientes encuestadas tomo alguno de los servicios	El 86% de las derechohabientes encuestadas tomo alguno de los servicios proporcionados por el	La participación en las atenciones integrales es a petición del solicitante, con la excepción de las actividades recreativas y

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultados Línea Base	Resultados Panel	Interpretación
	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.)	Residentes de la CDMX son claros? 3.12.1. De los siguientes servicios, ¿cuál o cuáles ha utilizado en los últimos 6 meses?	Residentes de la CDMX son claros? 8.2. De los siguientes servicios, ¿cuál o cuáles ha utilizado en los últimos 6 meses? 8.3. ¿Cuál fue el costo que le representó ingresar al programa? Considere los gastos en pasajes, copias, etc. 8.4. ¿Cómo considera los requisitos para permanecer en el programa son adecuados? 8.5. ¿Cómo califica el proceso actualización de documentación (actualización de expediente)?	proporcionados por el programa. De los actividades proporcionadas las actividades culturales y recreativas presentaron una prevalencia en el 97.8% de las derechohabientes que tomo algún servicio; el 3.1% de las derechohabientes tomo en los últimos seis meses atención jurídica, el 3.6% la atención psicológica y el 1.3% atención en salud. Asimismo el 95.6% de las madres solas del programa encuestadas el 95.6% declaró que en su opinión los requisitos y procedimientos para acceder al apoyo que brinda el Programa son claros.	programa. De los actividades proporcionadas las actividades culturales y recreativas presentaron una prevalencia en el 75% de las derechohabientes que tomo algún servicio; el 5.2% de las Asimismo el 93.5% de las madres solas del programa encuestadas el 95.6% declaró que en su opinión los requisitos y procedimientos para acceder al apoyo que brinda el Programa son claros.	culturales que se hacen a invitación de la Subdirección. Sin embargo se carece de la capacidad instalada para atender a la totalidad de las derechohabientes. Asimismo de acuerdo a las características de la población se identificó que persisten obstáculos que dificultan su incorporación a las diversas actividades con las que cuenta el programa. En este sentido existe un área de oportunidad para definir estrategias que faciliten a la derechohabiente ejercer todos los servicios del programa (con la restricción que supone la capacidad instalada del programa). El 95.6% respondió que los requisitos y procedimientos son claros, lo anterior es resultados de los procedimientos estandarizados que se tienen para la operación, así como de la difusión-atención que se brinda en el módulo del programa y a la estrategia de difusión de los requisitos.
Satisfacción	Grado de conocimiento del programa como derecho Opinión del beneficiario sobre el	3.20. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del Programa? 5.4. En general, cómo califica el Programa	9.1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del Programa?" 9.2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las atenciones integrales?	El 91.2% de las derechohabientes considero estar satisfecha o muy satisfecha con el desempeño del programa. En este sentido el programa	El 92.3% de las derechohabientes considero estar satisfecha o muy satisfecha con el desempeño del programa. En este sentido el programa recibió una	La satisfacción del desempeño del programa y la calificación global son el resultado de la instrumentación de un programa con base en procedimientos estandarizados; en lo que



Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultados Línea Base	Resultados Panel	Interpretación
	<p>programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza.</p> <p>Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.</p>		9.3. En general, ¿cómo califica el Programa?	recibió una calificación de bueno y muy bueno en el 93.7%.	calificación de bueno y muy bueno en el 93.5%.	se refiere a los componentes del programa la calificación es el resultado de servicios pensados para las necesidades de los derechohabientes. En este sentido se considera un refrendo a las acciones del programa.

VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Con base en la información recopilada durante las evaluaciones 2015, 2016 y 2017 el apartado identifica los principales resultados que ha tendido el programa en relación con los objetivos que se plantea en las Reglas de Operación. Así mismo se pretende identificar la incidencia del programa en la población derechohabiente a través del análisis de la información recopilada en el Panel.

VI.1. RESULTADOS EN LA COBERTURA DE LA POBLACIÓN OBJETIVO DEL PROGRAMA SOCIAL

Tabla 45 Cobertura del Programa Social 2014-2017

Aspectos	Población Objetivo (A)	Población Atendida (B)	Cobertura (B/A)*100	Observaciones
Descripción	Madres de la Ciudad de México, solas, con hijos menores de 15, y que tienen un ingreso no mayor a dos salarios	Madres solas residentes del Distrito Federal con ingresos no mayores a dos salarios mínimos con hijos menores de 15 años	Porcentaje de madres solas residentes del Distrito Federal con ingresos no mayores a dos salarios mínimos con hijos menores de 15 años que se benefician del programa	
Cifras 2015	188,320	1200	0.8%	
Cifras 2016	188,320	1711	0.9%	Ninguna
Cifras 2017	188,320	2387	1.27%	Ninguna

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Programas Especiales.

Tabla 46. Perfil de los derechohabientes del programa

Aspectos	2015			2016			2017		
Perfil requerido por el programa social	Madres solas con hijas o hijos menores de 15 años de edad, residentes de la Ciudad de México.	Madres solas con hijas o hijos menores de 15 años de edad, residentes de la Ciudad de México.	Madres solas con hijas o hijos menores de 15 años de edad, residentes de la Ciudad de México, y que tienen un ingreso no mayor a dos salarios	Madres solas con hijas o hijos menores de 15 años de edad	Madres solas con hijas o hijos menores de 15 años de edad, residentes de la Ciudad de México.	Madres solas con hijas o hijos menores de 15 años de edad, residentes de la Ciudad de México, y que tienen un ingreso no mayor a dos salarios	Madres solas con hijas o hijos menores de 15 años de edad	Madres solas con hijas o hijos menores de 15 años de edad, residentes de la Ciudad de México.	Madres solas con hijas o hijos menores de 15 años de edad, residentes de la Ciudad de México, y que tienen un ingreso no mayor a dos salarios
Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016R	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Justificación	Todas las derechohabientes de acuerdo a la documentación que presentan al programa son madres solas con hijos menores de 15 años de edad.	Todas las derechohabientes viven en la CDMX.	Todas las derechohabientes de acuerdo a la documentación que presentan tienen un ingreso menor a 2 salarios mínimos.	Todas las derechohabientes de acuerdo a la documentación que presentan al programa son madres solas con hijos menores de 15 años de edad.	Todas las derechohabientes viven en la CDMX.	Todas las derechohabientes de acuerdo a la documentación que presentan tienen un ingreso menor a 2 salarios mínimos.	Todas las derechohabientes de acuerdo a la documentación que presentan al programa son madres solas con hijos menores de 15 años de edad.	Todas las derechohabientes viven en la CDMX.	Todas las derechohabientes de acuerdo a la documentación que presentan tienen un ingreso menor a 2 salarios mínimos.

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Programas Especiales

El programa social cuenta con los mecanismos que a continuación se detallan para garantizar la cobertura de la población objetivo y debido a las características del programa la totalidad de las personas solicitantes cuentan con las mismas oportunidades para ingresar al programa, por lo que se atienden todas las solicitudes hechas en los módulos de atención del programa, ya sea vía oficio o presencial, en el período autorizado para ingresar al listado de solicitudes.

Respecto a los mecanismos para llegar a la población objetivo el formato instrumentado para llevar a cabo las solicitudes del programa registra algunos datos esenciales acerca del estado de vulnerabilidad de los derechohabientes, en caso de existir inconsistencia se realizaron visitas domiciliarias.



VI.2. RESULTADOS AL NIVEL DEL PROPÓSITO Y FIN DEL PROGRAMA SOCIAL

A continuación se presentan los principales resultados de la Matriz de Indicadores (Niveles Fin y Propósito) del programa social para el periodo 2015-2016, con el objetivo de mostrar el alcance que ha tenido el programa y explicando los factores que han condicionado el logro de los objetivos planteados, es decir, los factores internos y externos que condicionaron el logro de los resultados.

Tabla 47. Resultados de la MIR a nivel Fin y Propósito, 2015-2017

Matriz de Indicadores	Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta ¹⁴	Resultado	Factores
2015	Fin	Tasa de madres solas del D.F. que son beneficiadas por el programa	(Total de madres solas que se benefician con el programa/Total de madres solas con hijos menores de 18 años en el D.F.)*1000	NA	1.79	
	Propósito	Porcentaje de apoyo Económico otorgado para la adquisición de la canasta básica alimentaria	(Apoyo otorgado para la adquisición de la canasta básica alimentaria/costo de la canasta alimentaria urbana)*100	NA	21.60	
2016	Fin	Porcentaje de mujeres con carencia alimentaria que mejoran su alimentación	(Mujeres con carencia alimentaria en el DF / Total de mujeres en el DF)*100	NA	4.06%	El programa contribuyó en 4.06% beneficiar a mujeres con carencia alimentaria respecto al total de mujeres en el DF.
	Propósito	Tasa de madres solas del D.F. que son beneficiadas por el programa	(Total de madres solas que se benefician con el programa / Total de madres solas con hijos menores de 18 años en el D.F.)*100	NA	0.91%	Respecto al total de madres solas con hijos menores de 18 años en el DF el programa benefició a 0.91%.
2017	Fin	Porcentaje de mujeres con carencia alimentaria que mejoran su alimentación	(Mujeres con carencia alimentaria en el DF / Total de mujeres en la CDMX)*100	NA	11.71%	El programa contribuyó a beneficiar a 11.71% mujeres con carencia alimentaria con respecto al total de mujeres de la CDMX
	Propósito	Porcentaje de madres solas de la CDMX derechohabientes del programa	(Total de Derechohabientes atendidas/ Total de de madres solas que tiene un ingreso no mayor a dos unidades de cuenta con hijos menores de 15 años en la CDMX)*100	NA	2.63%	El programa benefició a 2.63% del total de madres solas que tienen un ingreso no mayor a dos unidades de cuenta con hijos menores de 15 años en la CDMX

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal e información de desempeño de los indicadores de la MIR del Programa Social, 2016.

¹⁴ De acuerdo a los campos establecido para la MIR en las ROP de los ejercicios 2015, 2016 y 2017, se observa que existe un área de oportunidad para incluir las metas del programa para todos los niveles de indicadores, en este sentido los niveles Fin y Propósito que se solicitan en la presente evaluación tienen como área de oportunidad el establecimiento de metas, las cuales permitan establecer si los resultados fueron coherentes con los objetivos plateados. En el caso del 2017 si bien las ROP no establecían una cuantificación de la meta a alcanzar, el programa en coordinación con la Dirección de Planeación estableció metas como parte de Programa de Trabajo del DIF CDMX, por lo cual se presentan el análisis correspondiente.



Como se desprende de los resultados obtenidos del monitoreo de los indicadores para el periodo 2015-2017 se observa que: los indicadores propuestos durante los 3 ejercicios son diferentes, situación sobre la abundo en el apartado III de la presente Evaluación, específicamente en lo referente a la MIR; por otro lado se observa como área de oportunidad la inclusión y definición de las metas, para poder realizar la comparación con resultados alcanzados por los indicadores (la comparación se realiza solo para el ejercicio 2017, año en el cual se cuenta con información para realizar el análisis correspondiente). Finalmente entre los factores que se identifican que limitan los resultados se enumeran los recursos restringidos con los cuales trabaja la administración pública y el no cumplimiento de los supuestos plasmados en la MIR.

VI.3. RESULTADOS DEL PROGRAMA SOCIAL

Con base en la información recopilada durante las evaluaciones de los años 2017 y 2018, particularmente en las bases de datos, resultado del Levantamiento de la Línea Base y del Panel, a continuación se presenta los principales resultados de la encuesta realizada por reactivo:

Tabla 48. Resultados de la Línea Base y el Panel del Programa

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultados Línea Base	Resultados Panel	Interpretación
Expectativas	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas.	3.5 ¿Considera que el monto del apoyo es suficiente para cubrir las necesidades de alimentación?	3.1. ¿Considera que el monto del apoyo es suficiente para cubrir las necesidades de alimentación?	El 80.5% insuficiente	El 63.39% insuficiente	Disminuyo el 14.51% la expectativa de los derecho habientes por el programa.
Imagen del Programa	Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas)	3.1. ¿Cómo se enteró del Programa?	4.1. ¿Cómo se enteró del Programa?	57.7% familiares o conocidos	47.92% familiares o conocidos	Disminuyo un 9.78% la difusión.
Cohesión Social	Cohesión familiar	6.1. Derivado de los servicios que le proporciona el programa en su opinión, ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen a mejorar las relaciones en su familia?	5.1. Derivado de los servicios que le proporciona el programa en su opinión, ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen a mejorar las relaciones en su familia?	El 75.8% Ha mejorado	El 64.9%Ha mejorado	No mejoro la relación con la familia.
Calidad de la Gestión	Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el	3.9. ¿Ha recibido puntualmente el apoyo económico en la tarjeta?	6.1. ¿Ha recibido puntualmente el apoyo económico en la tarjeta?	94% siempre	El 81.8% siempre	Bajo la eficiencia de la operación.

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultados Línea Base	Resultados Panel	Interpretación
	beneficio del programa.					
Calidad del Beneficio	Evaluación de las características del beneficio.	3.7 ¿Qué productos son lo que compra en mayor medida con su apoyo?	7.1. ¿Qué productos son lo que compra en mayor medida con su apoyo?	65.4% adecuados	86.7% adecuados	Alcanza para comprar la canasta básica
Contraprestación	Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa	3.3 ¿En su opinión los requisitos y procedimientos para acceder al apoyo que brinda el Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX son claros?	8.1. En su opinión ¿los requisitos y procedimientos para acceder al apoyo que brinda el Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX son claros?	95.6% de acuerdo	93.5% de acuerdo	Conocen sus procedimientos y requisitos solicitados por el programa.
Satisfacción	Grado de conocimiento del programa como derecho	3.20. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del Programa?	9.1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del Programa?"	El 91.2% satisfecha o muy satisfecha	El 92.3% satisfecha o muy satisfecha	Se encuentra satisfecho gran parte de los beneficiarios

Fuente: Elaboración propia con base en la información recopilada en el Levantamiento de la Línea Base y en la información recopilada en Panel del programa.

Los resultados obtenidos en el Levantamiento de la Línea Base y el Panel del programa nos permite identificar que:

VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES

En este apartado, se presenta la matriz de contingencias en la cual se determina el grado de cumplimiento de cada uno de los aspectos establecidos en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 y 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México emitidos por el Evalúa CDMX.

Tabla 49. . Consistencia de le evaluación interna 2016

Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. Introducción	Satisfactorio	Se incluye la introducción en los términos referidos por los lineamientos para la elaboración de las evaluaciones internas 2015.
II. Metodología de la Evaluación Interna 2016	Satisfactorio	El área encargada de la evaluación fue la Dirección de Planeación, se incluyó una descripción del personal que realizó la evaluación, la metodología (métodos cualitativos y cuantitativos), así como las fuentes de información para la evaluación.
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	Se indica el área encargada de la evaluación, así como funciones y perfiles de los integrantes.
II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Cumple con los requisitos señalados por los lineamientos, sin embargo existe un área de oportunidad para describir la justificación de las técnicas elegidas
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	Se indican las fuentes de información de gabinete y de campo.
III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX	Satisfactorio	La evaluación incluye todos los análisis sugeridos por los lineamientos, cumplimiento de las ROP de acuerdo a los lineamientos, apego de las ROP a las leyes y reglamentos aplicables, contribución al cumplimiento de los 12 principios de la política social, contribución del programa al cumplimiento de los derechos sociales, y su alineación programática con el PGD DF 2013-2018.
III.2. Árbol del Problema	Satisfactorio	Si incluyen los apartados sugeridos por los lineamientos, al respecto existe un área de oportunidad para mejorar el árbol entregado.
III.3. Árbol de Objetivos y de Acciones	Satisfactorio	Si incluyen los apartados sugeridos por los lineamientos, al respecto existe un área de oportunidad para mejorar el árbol entregado.
III.4. Resumen Narrativo	Satisfactorio	Se presenta el resumen narrativo adecuado con base en las ROP 2014, definiendo los objetivos de fin, propósito, componentes y actividades.
III.5. Matriz de Indicadores	Satisfactorio	Se incluye MIR y cumple con los requisitos señalados para el apartado.
III.6. Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical)	Satisfactorio	Se incluye un análisis adecuado, describiendo las inconsistencias en la articulación de los diferentes niveles.
III.7. Análisis de Involucrados del Programa	Parcial	Se incluye el análisis, sin embargo se omite clasificar a los beneficiarios en los términos que sugieren los lineamientos (beneficiarios directos e indirectos,

Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
		clasificación que a su vez se divide en legítimos e ilegítimos), al respecto existe un área de oportunidad
II.8. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas	Parcial	Se incluye un análisis de los programas en la tabla sugerida por los lineamientos. Sin embargo existe un área de oportunidad para incluir en el análisis otros programas, federales, de otras dependencias y entidades del Gobierno de la Ciudad de México, así como de las delegacionales con los cuales se tenga complementariedad y coincidencia.
III.9. Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo	Parcial	Se incluye una tabla con análisis limitado de los efectos de corto y mediano plazo, además existe un área de oportunidad para analizar los efectos a largo plazo, así como de incluir las distintas dimensiones de estos efectos (sociales y culturales, económicos y políticos).
IV.1. Cobertura del Programa Social	Parcial	Se caracteriza la población potencial, objetivo y derechohabientes; respecto a la evolución, hay un área de oportunidad para especificar la cobertura en relación al objetivo del programa, así como a ampliar las formas de igualdad y no discriminación, ya que sólo hace referencia a mujeres con discapacidad.
IV.2. Congruencia de la Operación del Programa con su Diseño	Satisfactorio	Se incluye un análisis de manera adecuada.
IV.3. Valoración de los Procesos del Programa Social	Parcial	Se describen los recursos empleados, los principales procesos y un análisis general, sin embargo existe un área de oportunidad para describir si los recursos empleados y los procesos seguidos fueron adecuados y eficientes.
IV.4. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes	Parcial	Se describe el proceso para el procesamiento de la información, hay un área de oportunidad para especifica el área encargada de la sistematización de la información y de qué manera es utilizada.
IV.5. Mecanismo de Seguimiento de Indicadores	Satisfactorio	Se describe de manera consistente los mecanismos de generación, recolección y registro de información para el seguimiento del programa.
IV.6. Avances en Recomendaciones de la Evaluación Interna 2014	Satisfactorio	Se incluye el cuadro en los términos sugeridos por los lineamientos y las áreas responsables del seguimiento.
V.1. Principales Resultados del Programa	Parcial	Se incluye los resultados de la MIR, los factores internos y externos que condicionaron el logro de los resultados. Existe un área de oportunidad para incluir información cuantitativa y cualitativa adicional con la que cuente el programa respecto de los resultados logrados.
V.2. Percepción de las Personas Beneficiarias o Derechohabientes	Satisfactorio	Describe como casusa que el programa se reanudo su operación en el 2013, hay un área de oportunidad para hacer la medición respecto a la percepción de las derechohabientes.
V.3. FODA del Programa Social	Satisfactorio	Se incluye la matriz FODA en los términos sugeridos por los lineamientos
VI.1. Conclusiones de la Evaluación Interna	Satisfactorio	Se incluyen las conclusiones y se retoma los resultados de la matriz FODA.

Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Se establecen estrategias de mejora con base en la tabla sugerida por los lineamientos.
VI.3. Cronograma de Instrumentación	Satisfactorio	Se incluyen el cronograma de instrumentación.
VII. Referencias Documentales	Satisfactorio	Se incluyen las referencias consultadas.

Fuente: Elaboración propia con base en la Evaluación Interna 2016

Tabla 50. Consistencia de le evaluación interna 2017

Apartados de la Evaluación Interna 2017	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. Descripción del Programa Social	Satisfactorio	Se describe de forma breve la puesta en marcha del programa social, se especifican el objetivo general, los objetivos específicos, se describen las características generales del programa social y su alineación programática, presupuesto, cobertura, las principales modificaciones y su vigencia durante el ejercicio 2017.
II. Metodología de la Evaluación Interna 2017	Satisfactorio	Se incluye un cuadro con la descripción del área encargada de la evaluación interna, el personal que realizó la evaluación, la metodología de la evaluación y las fuentes de información para la evaluación.
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	Se describe el área encargada de la evaluación sus objetivos y funciones principales en relación a las atribuciones que tienen para llevar a cabo las evaluaciones internas.
II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Se señala que la evaluación forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018), se señala que la evaluación es cuantitativa y cualitativa y se incluye la ruta crítica de la evaluación para la segunda etapa que corresponde a la evaluación que analizará la operación y satisfacción del Programa Social.
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	Se señalan las fuentes de información utilizadas para la elaboración de la Evaluación Interna, dividida en información de gabinete y de campo; dentro de esta última se incluye las categorías de análisis seleccionadas para realizar el levantamiento de la Línea base. Así mismo se explica el método elegido para el levantamiento y de la información, los tiempos y los obstáculos enfrentados.
III. Evaluación de la Operación del Programa Social	Satisfactorio	Se realiza un análisis que permita valorar si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente; para ello se incluyen los apartados y tablas de contingencias sugeridos por el Evalúa CDMX.
III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016	Satisfactorio	Se incluye mediante una tabla la estructura operativa del programa y se incorpora el organigrama.

Apartados de la Evaluación Interna 2017	Nivel de Cumplimiento	Justificación
III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 en su Diseño	Satisfactorio	Se incluye mediante una tabla el análisis de la congruencia de la operación con los aspectos normativos señalados en las ROP. En todos los casos se emite una justificación de los aspectos en los cuales se basó la calificación otorgada.
III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016	Satisfactorio	Se incluye mediante una tabla de contingencias el avance de la cobertura del programa social; se definen los perfiles de atención del programa mediante una tabla; así mismo se detallan los mecanismos que aplica el programa para garantizar la cobertura de la población objetivo y la igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso.
III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social	Satisfactorio	Se describen en forma breve los procesos que aplica el programa para su instrumentación y se realiza la equivalencia de procesos de conformidad con la tabla sugerida por el Evalúa CDMX. Existe un área de oportunidad para incorporar aspectos como el número de servidores que participan, los recursos financieros utilizados, el tipo de información recolectada, entre otros.
III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social	Satisfactorio	Se incorpora la MIR del programa y los resultados, así mismo se hace la valoración seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social a través de la tabla de contingencias sugeridas por el Evalúa CDMX.
III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016	Satisfactorio	Se hace la valoración general de la operación del programa social en 2016, con base en el cuadro sugerido por el Evalúa CDMX, justificando en las observaciones y el motivo de la valoración realizada.
IV. Evaluación de la Satisfacción de las Personas Derechohabientes del Programa Social	Satisfactorio	Se incorporan los resultados arrojados por el levantamiento de la Línea Base; el análisis se realiza mediante el cuadro de categorías propuesto por el Evalúa CDMX, así mismo se incorpora de forma narrativa y gráfica un análisis complementario con los resultados más relevantes identificados por el equipo evaluador.
V. Diseño del Levantamiento del Panel del Programa Social	Satisfactorio	Se describir mediante tabulados las principales características de la población objeto del levantamiento de panel, así mismo se incluyen los reactivos a incluir en el levantamiento del Panel, el cronograma de implementación del panel.
V.1. Muestra del Levantamiento del Panel	Satisfactorio	Se describen mediante tabulados las principales características de la población objeto del levantamiento de panel; se retoman las categorías delegación y edad.
V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Satisfactorio	Se incorpora el cronograma de aplicación y procesamiento de la información.
VI. Análisis y Seguimiento de la Evaluación Interna 2016	Satisfactorio	Se realiza un análisis a través de una tabla de contingencias para describir y valorar la evaluación interna 2016, así como sus recomendaciones.

Apartados de la Evaluación Interna 2017	Nivel de Cumplimiento	Justificación
VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016	Satisfactorio	Incluye la valoración de la consistencia de la evaluación interna 2016 contra los lineamientos emitidos por el Evalúa CDMX.
VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	Satisfactorio	A través de una tabla de contingencias se brinda información relativa al estatus y acciones emprendidas para instrumentar las recomendaciones realizadas en la Evaluación 2015.
VII. Conclusiones y Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Se realiza el análisis FODA, se definen las estrategias de mejora y se establece el cronograma de aplicación.
VII.1. Matriz FODA	Satisfactorio	Incluye una Matriz FODA.
VII.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Incluye el análisis de estrategias de la matriz FODA.
VII.3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	Incluye cronograma de implementación de las estrategias de mejora.
VIII. Referencias Documentales	Satisfactorio	Incorpora todas las referencias utilizadas para la realización de la evaluación.

Fuente: Elaboración propia con base en la Evaluación Interna 2017.

VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

A partir de la información descrita en los apartados anteriores presentamos las siguientes conclusiones y recomendaciones:

VIII.1. MATRIZ FODA

En este apartado se realiza el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene el programa social para su diseño, operación y de los resultados obtenidos.

VIII.1.1. MATRIZ FODA DEL DISEÑO Y OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Tabla 51. Matriz FODA Evaluación Interna 2016

	POSITIVO	NEGATIVO
	FORTALEZAS	DEBILIDADES

INTERNO	<p>F1. El diseño del programa (fin, propósito y componentes) está enfocado al cumplimiento del derecho social "Alimentación".</p> <p>F2. El programa cuenta con el sustento normativo adecuado que establece la relación del propósito con los objetivos del Programa General de Desarrollo del D.F. y del programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018.</p> <p>F5. El programa tiene en su diseño un enfoque integral.</p> <p>F3 Cuenta con el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación, para el seguimiento y sistematización de datos. "Sistema Único de Información"</p> <p>F4. El programa es parte de un Sistema para la Seguridad Alimentaria y Nutricional de la Ciudad de México</p>	<p>D1. Diagnóstico insuficiente, no da cuenta de la magnitud del problema.</p> <p>D2. La Matriz de Indicadores tiene aspectos de mejora, en lo que se refiere a los supuestos, medios de verificación y en algunos casos áreas de mejora para algunos indicadores.</p> <p>D3. Débil vinculación con programas internos del DIF y ausente con otros programas de las entidades del Gobierno de la Ciudad que pueden ser complementarios o coincidentes.</p> <p>D4. Mecanismos de participación social poco claros e insuficientes.</p> <p>D5. Falta de estrategia para focalizar a la población objetivo de manera eficiente (criterios de territorialidad)</p> <p>D6. Cuenta con presupuesto limitado para lograr la universalidad del programa.</p>
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
EXTERNO	<p>O1. Existe una estrategia en Plan Nacional de Desarrollo para erradicar el hambre en la población vulnerable. (Sistema de Protección Alimentaria de la Ciudad de México)</p> <p>O2. Existen estudios e indicadores de instituciones especializadas (CONEVAL) que permiten conocer la intensidad de la problemática definida por el programa.</p> <p>O3. El programa puede tener complementariedades con otros programas y acciones de entidades y dependencias locales para lograr el derecho a la alimentación y seguridad alimentaria.</p> <p>O4. Interés y participación de la ciudadanía en la formulación y evaluación del programa social.</p>	<p>A1. Hay una expectativa de crecimiento de la inflación</p> <p>A2. Tendencia en aumento de la mujeres jóvenes con hijos (madres solas con hijos menores de 15 años)</p> <p>A3. Recorte presupuestal al gasto social</p> <p>A4. Tendencia en aumento de divorcios.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

VIII.1.2. MATRIZ FODA DE LA SATISFACCIÓN Y LOS RESULTADOS DEL PROGRAMA SOCIAL

Con base en los aspectos desarrollados en la presente evaluación se presente a continuación la Matriz FODA de Satisfacción y los Resultados del Programa Social:

Tabla 52. Matriz FODA Evaluación Interna 2017

	POSITIVO	NEGATIVO
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNO	<p>F1. En la operación se da cumplimiento a lo señalado en las ROP (apartados Introducción, Introducción, I, II, III, IV, V, VI, IX, X y XI).</p> <p>F2. El programa cuenta con 8 procedimientos que son equivalentes a todos los procesos del modelo general, los cuales son específicos en cuanto a los actores, actividades y tiempos.</p> <p>F3. El programa cuenta procesos estandarizados, que inciden en el cumplimiento del objetivo y en la percepción de las derechohabientes. Asimismo permiten dar cumplimiento al perfil de los derechohabientes.</p> <p>F4. El programa utiliza el SUI como sistema de captura y monitoreo en los procesos clave del programa.</p> <p>F5. Se cuenta con un sistema de seguimiento y monitoreo, que sirve como insumo para la consolidación de los indicadores de la MIR.</p> <p>F6. El programa tiene un desempeño satisfactorio de acuerdo con la calificación otorgada por las derechohabientes.</p>	<p>D1. Durante la operación existe consistencia parcial entre lo señalado en ROP y lo operado (apartados VII y VIII).</p> <p>D2. El personal que participa en la operación es suficiente, sin embargo se tiene una identificación parcial de la formación y experiencia del personal.</p> <p>D3. Los recursos con los que opera el programa son insuficientes para lograr la universalidad.</p> <p>D4. Se tiene una identificación parcial de los recursos financieros utilizados en la operación del programa.</p> <p>D5. El programa tiene una cobertura limitada en cuanto a la prestación de las atenciones integrales.</p> <p>D6. El programa tiene un área de oportunidad para transmitir a los derechohabientes que el programa forma parte de sus derechos.</p> <p>D7. El sistema de difusión del programa muestra resultados debajo de las expectativas.</p>
EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<p>O1. La Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA) adscrita a la Oficialía Mayor cuenta con un Manual específico para la realización de Manuales Administrativos, en este se describe los elementos que debe contener un procedimiento, el cual se puede utilizar para consolidar los procedimientos que se encuentra de forma narrativa.</p> <p>O2. Existen agrupaciones de la sociedad civil interesadas en la difusión y garantía de los derechos humanos.</p> <p>O3. Existen organizaciones de la sociedad civil interesadas en la disminución de brechas en el grupo de población que atiende el programa.</p> <p>O4. El DIF CDMX tiene en todas sus actividades un enfoque de garantía de derechos.</p>	<p>A1. Los recursos asignados son insuficientes para lograr la cobertura y universalidad de la población con la problemática a atender.</p> <p>A2. Se cuenta con recursos escasos que dificultan la consolidación de la operación en lo referente al personal e infraestructura (la ampliación de estos apartados se encuentra restringido).</p> <p>A3. Una demanda que sobrepase la capacidad instalada de operación limita la capacidad de respuesta por parte del programa.</p> <p>A4. La percepción del programa desvinculada de la esfera de cumplimiento o garantía de derechos reste credibilidad al programa.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.

VIII.2. ESTRATEGIAS DE MEJORA

Con base en la Matriz FODA, se integran las estrategias de mejora del programa social, como se describe a continuación:

VIII.2.1. SEGUIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE MEJORA DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES

Tabla 53. Estrategias de Mejora del Programa Social

Evaluación Interna	Estrategias de mejora propuesta	Etapa de Implementación dentro del programa social	Plazo	Área (s) de seguimiento	Situación a Junio de 2018	Justificación y retos enfrentados
2016	Identificar la complementariedad con programas federales y locales, para establecer formas de coordinación y vinculación del programa.	Diseño	Corto	Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Se establece la investigación y comparación con Programas Federales, en Reglas de Operación 2017 (Diagnóstico).	Al investigar los Programas Federales, que pueden tener similitud, se ven debilidades y posibles fortalezas en el Programa a operar. Algunas estrategias pueden llevarse a cabo; sin embargo, el tema presupuestal es determinante, por lo que se hará en el corto plazo un análisis de la factibilidad de las estrategias a realizar.
	Ampliar los mecanismos de participación ciudadana	Diseño / Operación	Corto / Mediano	Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Se realiza un calendario de actividades por parte del área de atención integral, para convocar a las derechohabientes para que participen en los talleres. Se describe en Reglas de Operación, que las derechohabientes deberán asistir a las actividades que el Programa implemente, como parte de la atención integral que se brinda.	Se reforzó el área de atención integral y el Módulo de Atención Ciudadana, con el fin de informar a las derechohabientes sobre las actividades que se realizarán y a las cuales tienen que asistir. Se lleva un control de las actividades en las que cada derechohabiente a participado. Se implementa una carta compromiso, que contiene los mecanismos de permanencia en el Programa, resaltando las modificaciones de las Reglas de Operación 2016. Dicha carta, es firmada por cada derechohabiente, llevándose una copia para que pueda consultarla en cualquier momento.
	Incluir en el diseño un enfoque socio espacial (territorial) para focalizar a la población objetivo en base a indicadores y estudios de instituciones especializadas en la materia.	Diseño / Operación	Corto	Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Se establece el apartado de Metas Físicas de las Reglas de Operación 2017, la focalización en medida de no lograr la universalidad.	El programa enfrenta el reto de superar las restricciones que significa el tema presupuestal el cual es determinante para la atención y cobertura de la población derechohabiente del programa. Para ello se han instrumentado mecanismos para

Evaluación Interna	Estrategias de mejora propuesta	Etapa de Implementación dentro del programa social	Plazo	Área (s) de seguimiento	Situación a Junio de 2018	Justificación y retos enfrentados
						lograr la focalización adecuada de los recursos del programa.
2017	Cambiar los procedimientos narrativos que se encuentra en las ROP por los procedimientos en forma de tabla conforme a la guía emitida por CGMA para la consolidación.	Operación	corto	Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Se plasmaron en las Reglas de Operación 2018 en forma de tabla, dando así claridad al derechohabiente	Se busca clarificar a las derechohabientes los procedimientos a través de actores, actividades y tiempos definidos; así como consolidar los distintos procedimientos con los que cuenta el programa y valorar la pertinencia de incorporar los recursos financieros utilizados para cada uno de los procedimientos.
	Establecer una estrategia de comunicación que posicione al programa como un medio para fortalecer o cristalizar los derechos de las madres solas derechohabientes del programa.	Operación	Mediano	Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Se realizó una estrategia de difusión del programa en donde intervienen los medios oficiales de comunicación. Con el objetivo de establecer canales eficientes de comunicación entre los derechohabientes.	Se considera que esta atendida la recomendación debido a que actualmente se trabaja en la estrategia de difusión, muestra de ello son los cambios en el panel. Se enfrentó el reto de consolidar el mensaje del programa.
	Valorar la instrumentación de actividades y atenciones integrales en coordinación con organizaciones de la sociedad civil.	Operación	Mediano	Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario		
	Fortalecer la estrategia de difusión del programa en territorio a través de los distintos medios de comunicación que tienen el DIF CDMX y las dependencias del Gobierno de la Ciudad.	Operación	Mediano	Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Se realizó una estrategia de difusión del programa en donde intervienen los medios oficiales de comunicación. Con el objetivo de establecer canales eficientes de comunicación entre los derechohabientes.	Se considera que esta atendida la recomendación debido a que actualmente se trabaja en la estrategia de difusión, muestra de ello son los cambios en el panel. Se enfrentó el reto de consolidar el mensaje del programa. Se tienen el reto de lograr la colaboración interinstitucional para acceder a otros medios de comunicación.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

VIII.2.2. ESTRATEGIAS DE MEJORA DERIVADAS DE LA EVALUACIÓN 2018

En este apartado se incluyen las nuestras estrategias de mejoras derivadas de la exploración de los resultados, en esta se busca establecer cuáles son las vinculaciones lógicas entre los elementos definidos y los obtenidos; así que en la siguiente tabla se muestra el cruce entre las fortalezas y las oportunidades y se realiza el análisis de la potencialidad para el cumplimiento de objetivos.

Se muestran los desafíos que son el espacio en donde se cruzan las debilidades con las oportunidades; se plantean los riesgos a los que se enfrenta el Programa Social Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX en función de las fortalezas y las amenazas aunado a las limitaciones asociadas a las debilidades y amenazas. Todos los análisis se deben hacer tomando en consideración el objetivo central definido por el programa social. El esquema central se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 54. Matriz FODA Evaluación Interna 2018

	POSITIVO	NEGATIVO
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNO	F1 La operación del Programa está alineado de manera clara con el Programa General de Desarrollo y programas sectoriales F2 El personal que opera el Programa tiene experiencia y mejorado su capacitación que ha permitido mejorar la operación eficiente y eficaz del programa y la obtención de resultados planeados	D1 Ha mejorado la identidad del personal con la operación del programa, ha sido un proceso gradual pero aún se tiene que trabajar en este aspecto D2 Es débil el proceso de incorporar a los derechohabientes a la dotación integral de otros apoyos y servicios, se tiene que avanzar en el diseño de una estrategia que permita focalizar a la población y tener bien definidos los apoyos y servicios que se pueden otorgar. D3 El programa no ha incrementado la cobertura de la población a atender, por lo que su impacto es reducido. D4 Débil proceso de difusión, no se ha logrado mejorar este aspecto, se tienen que explorar nuevas áreas de oportunidad en la materia.
EX	OPORTUNIDADES	AMENAZAS

	<p>O1. Existe una estrategia en Plan Nacional de Desarrollo para erradicar el hambre en la población vulnerable. (Sistema de Protección Alimentaria de la Ciudad de México)</p> <p>O2. Existen estudios e indicadores de instituciones especializadas (CONEVAL) que permiten conocer la intensidad de la problemática definida por el programa.</p> <p>O3. El programa puede tener complementariedades con otros programas y acciones de entidades y dependencias locales para lograr el derecho a la alimentación y seguridad alimentaria.</p> <p>O4. Interés y participación de la ciudadanía en la formulación y evaluación del programa social.</p>	A1 Restricción presupuestaria
--	---	-------------------------------

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.

Estrategias de Mejora derivadas de la Evaluación 2018

Tabla 55. Estrategias de Mejora del Programa Social 2018

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategias de mejora propuesta	Etapa de Implementación dentro del programa social	Efecto Esperado
D4-A2	Realizar el monitoreo sistemático del indicador de Línea base para consolidar su funcionalidad.	Seguimiento y Monitoreo	El monitoreo y la evaluación consolida la revisión sistemática de los indicadores y permite generar recomendaciones de mejora continua.
D1	Fortalecer la estrategia de difusión del programa en territorio a través de los distintos medios de comunicación que tienen el DIF y las dependencias del gobierno de la CDMX.	Operación	Ampliar la cobertura de los derechohabientes
O2-F3	Valorar la pertinencia de la realización de encuestas de satisfacción para conocer la percepción de los derechohabientes sobre los resultados del programa.	Resultados	Conocer la percepción de los derechohabientes respecto a los componentes entregados y si se atiende a sus necesidades y prioridades que motivaron la intervención del Gobierno de la Ciudad de México; lo que permitirá fortalecer el diseño y la gestión operativa del programa social.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.



IX. REFERENCIAS DOCUMENTALES

DIF-CDMX, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2017.

DIF-DF, Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultado el Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, con número de Registro: MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315 otorgado por la Coordinación General de Modernización

DIF-DF, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2016

DIF-DF, Manual Administrativo con número de registro MA-01DDF-12/09

Evalúa DF, Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México

Evalúa DF, Aviso por el cual se dan a conocer, a través de su enlace electrónico, los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México

Evalúa DF, Metodología y Resultados del Índice de Desarrollo Social 2015.
Informe de Gestión 2016

Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio 2016

Morales Vallejo, Pedro, 2012, estadística aplicada a las ciencias sociales, electrónico.

Nota aclaratoria al Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio Fiscal 2016, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, Tomo III, el 29 de enero de 2016

Padrón de Derechohabientes

Reglas de Operación del Programa Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal 2016
del Progr
Reglas de Operación ama Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal 2017

Rodríguez Osuma, Jacinto y et al, Inferencia estadística, niveles de precisión y diseño muestral, electrónico.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México

Encuesta al Programa "Apoyo Integral a Madres Solas Residentes en la Ciudad de México"



Presentación

Buenos días (tardes), el Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, está realizando una encuesta para conocer algunos aspectos generales sobre el Programa "Apoyo Integral a Madres Solas Residentes en la Ciudad de México". Queremos pedir su ayuda para contestar algunas preguntas referentes al Programa y conocer su opinión sobre el apoyo económico y los servicios que recibe. No llevarán mucho tiempo, simplemente queremos conocer su opinión personal. Muchas gracias por su colaboración.

Folio

Ingrese otra vez el número de Folio, respetando la misma nomenclatura.

I.- Identificación del derechohabiente y sus características generales

1.1 ¿Cuál es su estado civil?

Soltera

Casada

Divorciada

Unión libre

Viuda

1.2 ¿Cuál es su edad?



1.3. ¿Dónde nació? Estado de la República, municipio o delegación.

1.4 ¿Cuántos hijos tiene?

1.5 ¿Cuál es su último grado de estudios?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> No estudió | <input type="radio"/> Carrera Técnica |
| <input type="radio"/> Primaria | <input type="radio"/> Licenciatura |
| <input type="radio"/> Secundaria | <input type="radio"/> Maestría |
| <input type="radio"/> Bachillerato o Preparatoria | <input type="radio"/> Doctorado |

1.6 ¿En qué delegación vive?

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> Álvaro Obregón | <input type="radio"/> Iztapalapa |
| <input type="radio"/> Azcapotzalco | <input type="radio"/> Magdalena Contreras |
| <input type="radio"/> Benito Juárez | <input type="radio"/> Miguel Hidalgo |
| <input type="radio"/> Coyoacán | <input type="radio"/> Milpa Alta |
| <input type="radio"/> Cuajimalpa | <input type="radio"/> Tláhuac |
| <input type="radio"/> Cuauhtémoc | <input type="radio"/> Tlalpan |
| <input type="radio"/> Gustavo A. Madero | <input type="radio"/> Venustiano Carranza |
| <input type="radio"/> Iztacalco | <input type="radio"/> Xochimilco |

1.7 ¿Habla una lengua indígena?

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="radio"/> Sí | <input type="radio"/> No |
|--------------------------|--------------------------|

1.8. ¿Cómo obtuvo ingresos el mes pasado?

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> Fue empleado | <input type="radio"/> Recibió apoyos del gobierno |
| <input type="radio"/> Trabajó por su cuenta / se autoempleo | <input type="radio"/> No tuvo empleo |

Sector de la Economía

1.9 En que sector se empleó

- | |
|---|
| <input type="radio"/> Formal (contó con servicios de salud y prestaciones) |
| <input type="radio"/> Informal (no contó con servicios de salud y prestaciones) |

1.10 Cuando se enferma, ¿en dónde se atiende?



- Seguro Popular
- IMSS
- ISSSTE
- Hospitales PEMEX
- Centro de Salud CDMX
- Médico Particular
- Farmacias
- No cuenta con servicios de salud

1.11 ¿Le ha sido diagnosticado con problemas de aprendizaje o alguna discapacidad?

- Sí
- No, pase a la pregunta 2.1.

Discapacidades

1.12 ¿De la siguiente lista de causas, con cuál ha sido diagnosticado?

- Disturbio emocional (ansiedad, depresión, trastornos de conducta, trastorno de bipolaridad, etc.)
- Dificultad para caminar, moverse, subir o bajar
- Dificultad para ver, aún usando lentes
- Dificultad para hablar, comunicarse o conversar
- Dificultad para oír, aún usando aparato auditivo
- Dificultad para vestirse, bañarse o comer
- Dificultad para poner atención o aprender cosas sencillas
- Tiene alguna discapacidad intelectual
- Otros:

II. Características Socioeconómicas

2.1 Incluyéndolo a Usted ¿Cuántas personas viven en su hogar?

Niños _____ Adultos _____ Adultos Mayores _____

2.2 La casa donde vive es:

- Propia pagada
- Propia, pero se esta pagando
- Rentada
- Prestada
- Otros _____

2.3. ¿Cuántas veces come al día?

- 1 vez
- 4 veces



- 2 veces
- 3 veces

- 5 veces
- Más de 5 veces

2.4. ¿Usted u otro integrante de su familia han dejado de comer algún día por falta de alimentos?

- Sí

- No

2.5. ¿Quién?

2.6 Aparte de Usted, ¿Algún otro miembro de la familia recibe algún apoyo económico o ayuda del gobierno?

- Sí

- No, pase a la pregunta 2.8

Otro Programa

2.7. ¿Qué otro programa recibe?

- PROSPERA
- Niños Talento
- Programa de uniformes escolares gratuitos
- Programa de Desayunos Escolares
- Va Seguro
- Educación Garantizada
- Programa de Transporte Escolar
- Programa de Comedores Públicos

- Programa de Comedores Populares del DIF-CDMX
- Escuela sin Violencia
- Programa de Exención de pago de tarifa
- Seguro de desempleo
- Apoyo a personas con discapacidad
- Programa delegacional
- Otros: _____

2.8. Ahora le voy a preguntar sobre los bienes y servicios con los que cuenta en su domicilio. (Marque una opción para cada bien o servicio).

Concepto	Lo tiene	No lo tiene
Agua entubada		
Luz		



- No alcanza para los desayunos escolares
- No me permite comprar en el mercado o tienda de abarrotes
- El lugar donde compro no acepta la tarjeta en la que me otorgan el apoyo
- Los alimentos que usualmente consumo no se encuentran disponibles en los lugares donde aceptan la tarjeta
- Otros: _____

3.3. Antes de ingresar al Programa, ¿recibió de manera gratuita los servicios que ofrece el Programa (servicios de: salud, jurídico, psicológico, culturales y recreativos) por alguna otra institución?

- Sí No

3.4. ¿Considera que habrá un cambio positivo en su salud y nutrición a consecuencia del apoyo económico y servicios que recibe del Programa?

- Sí No

3.5. Puede mencionar ¿por qué?

3.6. ¿Las atenciones integrales que brinda el Programa le han ayudado a resolver una problemática particular? En su respuesta agregue por favor, el o los motivos.

3.7. ¿Considera que de no contar con el apoyo económico que brinda el Programa, empeorará su alimentación?

- Muy probable Poco probable
 Probable Muy improbable
 Ni probable, ni improbable

3.8. ¿Cómo podrían cambiar sus condiciones de vida?

IV. Imagen del Programa



4.1. ¿Cómo se enteró del Programa?

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Portal de internet del DIF CDMX | <input type="radio"/> Cartel |
| <input type="radio"/> Redes sociales (Facebook, Twitter) | <input type="radio"/> Familiares o conocidos |
| <input type="radio"/> Radio | <input type="radio"/> Otros: |
| <input type="radio"/> Televisión | |

4.2. ¿Cómo califica la claridad de la información sobre la cual se enteró del Programa?

- | | |
|---|--------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy buena | <input type="radio"/> Mala |
| <input type="radio"/> Buena | <input type="radio"/> Muy mala |
| <input type="radio"/> Ni buena, ni mala | |

4.3. ¿Cuál fue el motivo por el que solicito el apoyo monetario? Puede señalar más de uno.

- Problemas económicos
 - Problemas para alimentación
 - Problemas de tipo familiar (divorcio, muerte de un familiar, discapacidad, etc.)
 - Otros:
-

4.4. ¿Conoce los servicios adicionales que ofrece el Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX (servicios de: salud, jurídico, psicológico, culturales y recreativos)?

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> Sí, (pase a la pregunta 5.1.) | <input type="radio"/> No, (pase a la pregunta 4.5.) |
|---|---|

4.5. Los servicios adicionales que brinda el Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX son servicios de salud, asesoría jurídica, atención psicológica, salidas culturales y recreativas ¿Usted o alguno de sus hijas e hijos los utilizaría?

- | | |
|-------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> Sí | <input type="radio"/> No |
| <input type="radio"/> No sabe | <input type="radio"/> Otro: _____ |

V. Cohesión Social

5.1 Derivado de los servicios que le proporciona el programa, en su opinión ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen ha mejorar las relaciones en su familia?

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Ha mejorado considerablemente | <input type="radio"/> Ha empeorado |
| <input type="radio"/> Ha mejorado | <input type="radio"/> Ha empeorado considerablemente |
| <input type="radio"/> Ni mejorado, ni empeorado | |



5.2 Derivado de los servicios que le proporciona el programa ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen ha mejorar su comunidad?

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Ha mejorado considerablemente | <input type="radio"/> Ha empeorado |
| <input type="radio"/> Ha mejorado | <input type="radio"/> Ha empeorado considerablemente |
| <input type="radio"/> Ni mejorado, ni empeorado | |

5.3 Derivado de la experiencia que ha tenido como derechohabiente ¿qué probabilidad existe de que participe en actividades para la mejora de su comunidad?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy probable | <input type="radio"/> Improbable |
| <input type="radio"/> Probablemente | <input type="radio"/> Muy improbable |
| <input type="radio"/> Ni probable, ni improbable | |

VI. Calidad de la Gestión

6.1. ¿Ha recibido puntualmente el apoyo económico en la tarjeta?

- | | |
|---|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> Siempre | <input type="radio"/> Pocas veces |
| <input type="radio"/> La mayoría de las veces | <input type="radio"/> Nunca |
| <input type="radio"/> En algunas ocasiones | |

6.2. Los servicios adicionales que brinda el Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX son servicios de salud, asesoría jurídica, atención psicológica, salidas culturales y recreativas ¿Usted o alguno de sus hijas e hijos los utilizaría?

- | | |
|-------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> Sí | <input type="radio"/> No |
| <input type="radio"/> No sabe | <input type="radio"/> Otro: _____ |

6.3. ¿Cuenta con su Cartilla de Seguimiento, Control de documentación y de Atención Integral?

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="radio"/> Sí | <input type="radio"/> No |
|--------------------------|--------------------------|

6.4 ¿Cómo califica la atención del personal del Programa?

- | | |
|---|--------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy buena | <input type="radio"/> Mala |
| <input type="radio"/> Buena | <input type="radio"/> Muy mala |
| <input type="radio"/> Ni buena, ni mala | |

6.5. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del Programa?

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> Muy satisfecho(a) | <input type="radio"/> Insatisfecho(a) |
| <input type="radio"/> Satisfecho(a) | <input type="radio"/> Muy Insatisfecho(a) |
| <input type="radio"/> Ni satisfecho(a), ni insatisfecho(a) | |

6.6. ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el desempeño del Programa? (Puede marcar más de una opción).

- Aumentar el monto del apoyo



- Incorporar otras actividades a los servicios que brinda el Programa
 - Incorporar otros servicios que presta el Programa
 - Mejorar el servicio del personal de atención del Programa
 - Otros:
-

VII. Calidad del Beneficio que otorga el programa

7.1. ¿Qué productos son lo que compra en mayor medida con su apoyo?

7.2. De los siguientes productos ¿Cuáles ha comprado en los últimos meses con la tarjeta electrónica que le proporciona el Programa? (Puede marcar más de una opción)

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> Tortilla de maíz | <input type="radio"/> Productos lácteos (leche, queso, yogur) |
| <input type="radio"/> Pan blanco | <input type="radio"/> Huevo |
| <input type="radio"/> Pan dulce | <input type="radio"/> Aceite vegetal |
| <input type="radio"/> Pasta de sopa | <input type="radio"/> Frutas y verduras |
| <input type="radio"/> Arroz en grano | <input type="radio"/> Azúcar |
| <input type="radio"/> Cereales | <input type="radio"/> Leguminosas (frijol, lenteja) |
| <input type="radio"/> Carne de res, cerdo, pollo | <input type="radio"/> Jugos y néctares envasados |
| <input type="radio"/> Carnes procesadas (chorizo, jamón, mortadela) | <input type="radio"/> Refrescos de cola y de sabores |
| <input type="radio"/> Pescados frescos | |

7.3. De los siguientes servicios, señale cuantas veces los ha utilizado en los últimos 6 meses

- | | | | |
|---------------------------------|-------|--------------------------------|-------|
| 7.3.1.. Actividades recreativas | _____ | 7.3.5. Atenciones Psicológicas | _____ |
| 7.3.2. Actividades culturales | _____ | 7.3.6. Atención Jurídica | _____ |
| 7.3.4. Atenciones de salud | _____ | | |

7.4. Describa cual o cuales son los motivos por lo que utiliza o no utiliza los servicios integrales



7.5. Considera que los bienes y servicios que entrega el Programa son los adecuados para atender sus necesidades.

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy adecuados | <input type="radio"/> Inadecuados |
| <input type="radio"/> Adecuados | <input type="radio"/> Muy inadecuados |
| <input type="radio"/> Ni adecuados, ni inadecuados | |

7.6. ¿Por qué?

7.7. ¿En su opinión el apoyo económico y los servicios integrales que brinda el Programa le ha ayudado a mejorar la alimentación de su familia?

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Totalmente de acuerdo | <input type="radio"/> En desacuerdo |
| <input type="radio"/> De acuerdo | <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo |
| <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | |

7.8. En una escala del 1 al 10 ¿Cómo califica el apoyo que le brinda el Programa?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>									

7.9. ¿Por qué califica de esa manera al Programa?

7.10. ¿Las atenciones integrales que brinda el Programa le han ayudado a resolver una problemática particular? En su respuesta agregue por favor, el o los motivos.

7.11. ¿Los servicios adicionales del Programa le han representado beneficios adicionales?

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="radio"/> Sí | <input type="radio"/> No |
|--------------------------|--------------------------|

7.12. ¿Qué tipo de beneficios ha recibido o representado la prestación de las atenciones integrales del Programa?

- Económico (porque ya no gasta en los servicios proporcionados por el Programa)
- Cultural
- Social
- Político
- Autoestima
- Otros: _____



VIII. Contraprestación

8.1. En su opinión ¿los requisitos y procedimientos para acceder al apoyo que brinda el Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX son claros?

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Muy de acuerdo | <input type="radio"/> En desacuerdo |
| <input type="radio"/> De acuerdo | <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo |
| <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | |

8.2. De los siguientes servicios, ¿cuál o cuáles ha utilizado en los últimos 6 meses?

- Actividades Culturales y Recreativas
- Asesoría Jurídica
- Atención Psicológica
- Atención en Salud
- Actividades Culturales y Recreativas, Asesoría Jurídica
- Actividades Culturales y Recreativas, Atención Psicológica
- Actividades Culturales y Recreativas, Atención en Salud
- Asesoría Jurídica, Atención Psicológica
- Asesoría Jurídica, Atención en Salud
- Atención Psicológica, Atención en Salud
- Atención Psicológica, Atención en Salud, Asesoría Jurídica
- Atención en Salud, Atención Psicológica, Asesoría Jurídica, Actividades Culturales y Recreativas
- Ninguno

8.3. ¿Cuál fue el costo que le representó ingresar al programa? Considere los gastos en pasajes, copias, etc.

8.4. ¿Cómo considera los requisitos para permanecer en el programa son adecuados?

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy adecuados | <input type="radio"/> Inadecuados |
| <input type="radio"/> Adecuados | <input type="radio"/> Muy inadecuados |
| <input type="radio"/> Ni adecuados, ni adecuados | |

8.5. ¿Cómo califica el proceso actualización de documentación (actualización de expediente)?

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy bueno | <input type="radio"/> Malo |
| <input type="radio"/> Bueno | <input type="radio"/> Muy malo |



Ni bueno, ni malo

IX. Satisfacción

9.1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del Programa?

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Muy satisfecho | <input type="radio"/> Insatisfecho |
| <input type="radio"/> Satisfecho | <input type="radio"/> Muy insatisfecho |
| <input type="radio"/> Ni satisfecho. ni insatisfecho | |

9.2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las atenciones integrales?

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Muy satisfecho | <input type="radio"/> Insatisfecho |
| <input type="radio"/> Satisfecho | <input type="radio"/> Muy insatisfecho |
| <input type="radio"/> Ni satisfecho. ni insatisfecho | |

9.3. En general, ¿cómo califica el Programa?

- | | |
|---|--------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy bueno | <input type="radio"/> Malo |
| <input type="radio"/> Bueno | <input type="radio"/> Muy malo |
| <input type="radio"/> Ni bueno, ni malo | |

Terminar Registro

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México, agradece el tiempo que dedicó para responder esta encuesta.

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

