

Evaluación Interna Integral
2016-2018 del

**Programa Social: “Atención Integral
a Personas Integrantes de las
Poblaciones Callejeras”**



Índice

INTRODUCCIÓN	4
I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	4
II METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA INTEGRAL 2016-2018	13
II.1 ÁREA ENCARGADA DE LA EVALUACIÓN INTERNA	13
II.2. METODOLOGIA DE LA EVALUACIÓN	15
II.3. FUENTES DE INFORMACIÓN DE LA EVALUACIÓN.	17
II.3.1. INFORMACIÓN DE GABINETE.....	17
II.3.2 INFORMACIÓN DE CAMPO.....	17
III. EVALUACIÓN EL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL	23
III.1.1. Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Normatividad Aplicable.....	26
III.1.2. Análisis del apego de las Reglas de Operación a los Lineamientos para la Elaboración de Reglas de Operación.....	26
III.1.3. Análisis del apego del diseño del Programa Social a la política social de la Ciudad de México	27
III.2. IDENTIFICACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA SOCIAL ATENDIDO POR EL PROGRAMA SOCIAL	29
III.3. ANÁLISIS DEL MARCO LÓGICO DEL PROGRAMA SOCIAL	31
III.3.1. ÁRBOL DEL PROBLEMA.....	31
III.3.2. Árbol de Objetivos.....	31
III.3.3 Árbol de acciones	33
III.3.4 Resumen Narrativo	33
III.3.5 Matriz de Indicadores del Programa Social.....	33
III.3.6. Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical)	41
III.3.7. Valoración del diseño y Consistencia de los Indicadores para el Monitoreo del Programa Social (Lógica Horizontal).....	43
III.3.8. Análisis de involucrados	43
III.4. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas Sociales	45
III.5. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social de la CDMX	46
IV.EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	47
IV1. Estructura Operativa del Programa Social en 2017	47
IV.2 Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño	65
IV.3. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social	77
IV.4. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social	85

IV.5. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016	92
<i>V. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL</i>	95
V.1. Muestra del Levantamiento de Panel.....	99
<i>VI. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS.....</i>	100
VI.1.1 Resultados en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social.....	100
VI.2. Resultados a Nivel del Propósito y Fin de Programa Social.....	101
VI.3. Resultados del Programa Social	103
<i>VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES</i>	109
<i>VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA</i>	110
VII.1. Matriz FODA	110
VII.2. Matriz FODA del Diseño y la Operación del Programa Social.....	111
VII.1.2. Matriz FODA de la Satisfacción y los Resultados del Programa Social.....	112
VIII.2. Estrategias de Mejora.....	113
VIII.2.1 Seguimiento de las Estrategias de Mejora de las Evaluaciones Internas Anteriores.....	113
VIII.2.2. Estrategias de Mejora derivadas de las Evaluaciones 2017.....	117
<i>VIII.3. Cometarios Finales (No aplica).....</i>	120
<i>IX. Referencias Documentales</i>	120

INTRODUCCIÓN.

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

La Secretaría de Desarrollo Social implementa el Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras para brindar atención a este sector de la población a través del monitoreo, de puntos de socialización, promoción de servicios sociales, canalización a instituciones públicas o privadas y generación de procesos de reinserción social.

En el cuadro 01 se describen aspectos contenidos en las Reglas de Operación del Programa para los años 2015, 2016 y 2017 y se incluye una explicación en los apartados en los que han cambiado.

CUADRO 01. Descripción del Programa Social

Aspectos del Programa Social	2015	2016	2017	Justificación en caso de cambios
Nombre del Programa Social	Atención Social Emergente	Poblaciones en Situación de Calle	Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras	En el 2015 el programa visibiliza a las personas integrantes de las poblaciones callejeras, pero continúa con un enfoque asistencialista y atendiendo situaciones de emergencia en la Ciudad de México. En 2016 cambia el enfoque de atención para ofrecer servicios sociales de manera integral que permitan a las personas iniciar una vida fuera de las calles; el 16 de junio del 2016 se publicó en la Gaceta Oficial No. 95 el Acuerdo por el cual se da a conocer el Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Calle e Integrantes de

				las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México, el cual es la base de las Reglas de Operación 2017 y por lo que el Programa anterior cambia de denominación a "Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras" con el fin de utilizar una correcta conceptualización del fenómeno.
Problema central atendido por el Programa Social	Diferentes problemáticas de carácter económico, social, civil, de seguridad, de aislamiento y hacinamiento; que enfrentan las mujeres y hombres de diversas edades que pernoctan, socializan o trabajan en jardines, bajo-puentes, monumentos históricos, vías primarias, contraviniendo en la práctica al ejercicio pleno de sus derechos humanos. Las situaciones de emergencia colocan a la población de la Ciudad de México en una situación de vulnerabilidad.	La situación de vulnerabilidad y la identidad alrededor de la calle que viven las personas de diversas edades que pernoctan, socializan o trabajan en parques, plazas, jardines, bajo-puentes, monumentos históricos, vías primarias, lo que los colocan ante diferentes problemáticas de carácter económico, social, civil, de seguridad, de aislamiento y hacinamiento; contraviniendo en la práctica al ejercicio pleno de sus derechos humanos.	La situación de vulnerabilidad y la identidad alrededor de la calle que viven las personas de diversas edades que pernoctan, socializan o trabajan en parques, plazas, jardines, bajo-puentes, monumentos históricos, vías primarias, lo que los colocan ante diferentes problemáticas de carácter económico, social, civil, de seguridad, de aislamiento y hacinamiento; contraviniendo en la práctica al ejercicio pleno de sus derechos humanos.	En el 2016 se decide quitar la atención a situaciones de emergencia de este programa para enfocar todo el esfuerzo y recurso a las personas integrantes de las poblaciones callejeras. Cabe señalar que la Secretaría de Desarrollo Social sigue brindando atención en situación de emergencia a través de la acción Intervención Social Inmediata.
Objetivo General	Atender a las	Atender a las	Articular acciones	Debido a la

	<p>Poblaciones Callejeras y en su caso a las Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad de la Ciudad de México afectadas por contingencias climáticas, a través del monitoreo constante, promoción de servicios asistenciales (baño, ropa, alimento, servicio médico, albergue de pernocta) y de generación de procesos de reinserción al núcleo familiar o canalización a instituciones públicas y privadas con la finalidad de alcanzar la restitución progresiva de sus derechos.</p>	<p>personas en situación de calle de la Ciudad de México y en su caso a personas en situación de vulnerabilidad, a través del monitoreo constante, promoción de servicios asistenciales (baño, ropa, alimento, servicio médico, psicológico, psiquiátrico, adictológico, actividades lúdicas, artísticas y culturales, capacitación para el empleo o autoempleo, albergue de pernocta, asistencia legal, según corresponda) y la generación de procesos de integración al núcleo familiar o canalización a instituciones públicas y privadas con la finalidad de alcanzar la restitución progresiva de sus derechos.</p>	<p>interinstitucionales encaminadas a brindar servicios sociales al mayor número de personas integrantes de las poblaciones callejeras para canalizarlos a procesos de integración social desde las brigadas de intervención y el centro de servicios sociales, bajo una perspectiva de respeto, protección, promoción y garantía de sus derechos humanos en la Ciudad de México.</p> <p>Los servicios sociales que se prestan en brigadas de intervención son: monitoreo de puntos de socialización, primer contacto, registro sociodemográfico, promoción de servicios y derechos, promoción de servicios de salud en coordinación con la Jurisdicción Sanitaria correspondiente, asesoría y tramitación de documento de identidad en coordinación con la Dirección General del Registro Civil; jornadas de higiene en coordinación con Secretaria de</p>	<p>conceptualización de la población se cambia el modelo asistencialista por uno de Atención Integral que permita a las personas integrantes de las poblaciones callejeras abandonar la vida en calle.</p>
--	--	--	---	--

			<p>Obras y Servicios Urbanos o delegaciones políticas; así como canalizaciones y acompañamientos.</p> <p>Los servicios sociales que se prestan en el Centro de Servicios Sociales (CSS) son: servicio médico de primer nivel de atención, baño, alimento en vinculación con el Programa Comedores Públicos, ropa y posible derivación a la institución que cubra sus necesidades y características.</p>	
<p>Objetivos Especificos</p>	<p>1. Ejecutar acciones de asistencia social, canalización institucional, reinserción familiar y social (si existen las condiciones), de las Poblaciones Callejeras a través de la vinculación interinstitucional.</p> <p>2. Monitorear a los integrantes de las Poblaciones Callejeras a través de la metodología de monitoreo denominada Sistema Único de Registro de Poblaciones Callejeras (SURPCA), mismo que conforma una base de datos útil</p>	<p>1. Ejecutar acciones de asistencia social, canalización institucional, integración familiar y social dirigidas a las personas en situación de calle a través de la vinculación interinstitucional.</p> <p>2. Monitorear y sensibilizar a las personas en situación de calle, a través de recorridos programados y ejecutados por personal adscrito al programa social.</p> <p>3.- Brindar servicios asistenciales en las instalaciones establecidas de conformidad a la</p>	<p>1.-Monitorear, a través de las brigadas de intervención, los puntos de socialización.</p> <p>2.-Dar seguimiento y sensibilizar a las personas integrantes de las poblaciones callejeras para desvincularlas de la vida en calle y propiciar los procesos de integración social, a través de recorridos programados.</p> <p>3.-Brindar servicios sociales a las personas integrantes de las poblaciones callejeras.</p> <p>4.-Realizar canalizaciones interinstitucionales, integraciones</p>	<p>Se ajusta al Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México y se fortalecen las canalizaciones interinstitucionales para facilitar el proceso de integración social.</p>

	<p>para la identificación, atención y reinscripción familiar o social de las personas atendidas.</p> <p>3. Ofrecer atención a las Poblaciones Callejeras o Población en Situación de Vulnerabilidad, preferentemente que habiten en zonas altas y que durante la temporada invernal sean afectadas por las bajas temperaturas, otorgándoles apoyos y servicios de asistencia social.</p> <p>4. Brindar atención a la Población en Situación de Vulnerabilidad que habita en zonas altas o de alto riesgo y que pueda verse afectada por fenómenos climáticos, los cuales causen algún daño a sus bienes o a su persona, a través de la entrega de cobijas y apoyos alimentarios.</p>	<p>regionalización propuesta en estas Reglas de Operación, para favorecer la integración social de las personas en situación de calle, a través de la vinculación interinstitucional e intersectorial correspondiente.</p> <p>4. Atender a las personas en situación de calle durante la temporada invernal que sean afectadas por las bajas temperaturas, ofreciéndoles servicios de asistencia social.</p> <p>5. Brindar atención a personas en situación de vulnerabilidad que habiten en zonas altas o de alto riesgo y que pueda verse afectada por desastres naturales los cuales causen algún daño a sus bienes o a su persona.</p>	<p>familiares y sociales que vinculen a las personas integrantes de las poblaciones callejeras al proceso de integración social.</p>	
<p>Población Objetivo del Programa Social (descripción y cuantificación)</p>	<p>Atender a 34,000 personas en situación de vulnerabilidad o calle.</p>	<p>Brindar 36,000 servicios asistenciales a personas en situación de calle</p>	<p>Brindar 38,000 servicios sociales a 4,000 personas integrantes de las poblaciones callejeras.</p>	<p>Debido a la conceptualización se cambia de “servicios asistenciales” a “servicios sociales”.</p>
<p>Área encargada de la</p>	<p>La Secretaría de</p>	<p>La Secretaría de</p>	<p>La Secretaría de</p>	<p>Ninguna</p>

<p>Operación del Programa</p>	<p>Desarrollo Social a través de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, en la Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional, mediante la Subdirección de Atención Social Emergente y un Responsable del Programa.</p>	<p>Desarrollo Social a través de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, en específico la Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional mediante la Subdirección de Atención Social Emergente y un Líder Coordinador de Proyectos como responsable del programa.</p>	<p>Desarrollo Social de la Ciudad de México, a través de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (DGIASIS), en específico la Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional mediante la Subdirección de Atención Social Emergente y un Líder Coordinador de Proyectos como responsable del programa.</p>	
<p>Bienes o servicios que otorgó el programa social, periodicidad de entrega y en que cantidad</p>	<p>Este programa a través de sus cuatro vertientes de atención Canalización y Reinserción Familiar, Jornadas Callejeras, Campaña de Invierno y Bomberos Sociales fue aplicado en las 16 delegaciones políticas del Distrito Federal, consiste en la transferencia material y de prestación de servicios a las Poblaciones Callejeras y a las Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad de la Ciudad de México.</p>	<p>Este programa a través de sus cinco vertientes de atención: Canalización y Reinserción Familiar, Jornadas Callejeras, En Invierno Contigo, Centro de Servicios Sociales y Bomberos Sociales fue aplicado en las 16 delegaciones políticas del Distrito Federal, consiste en la transferencia material y de prestación de servicios a las personas en situación de calle o en situación de vulnerabilidad de la Ciudad de México. Priorizando</p>	<p>Este Programa comprende la fase de intervención, desde la detección de las personas en los puntos de socialización hasta su canalización para su vinculación a la fase de proceso de integración social. Fue aplicado en las 16 delegaciones políticas de la Ciudad de México conforme a la regionalización establecida en el Protocolo, consistente en la prestación de servicios sociales específicos a las personas integrantes de las poblaciones callejeras de la Ciudad de México, priorizando aquellas donde se</p>	<p>Se elimina de los objetivos invierno contigo y bomberos sociales y se cambia acciones de asistencia por atención integral. El Programa se alinea al Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México.</p>

		<p>aquellas donde se tengan identificados puntos de socialización de las personas en situación de calle, con esto se busca lograr la restitución progresiva de sus derechos mediante el involucramiento de éstas con organizaciones públicas, sociales y privadas para un proceso gradual de integración social. En el caso de la atención a personas en situación de vulnerabilidad se atendió a aquellas personas, sectores o grupos de la población que habitan en colonias, pueblos o unidades territoriales catalogadas como de alto o muy alto grado de marginalidad, o fueron afectados por algún desastre natural.</p>	<p>tengan identificados puntos de socialización, con lo cual se busca lograr la restitución progresiva de sus derechos mediante la vinculación de éstas con organizaciones públicas, sociales y privadas para lograr un proceso gradual de integración social.</p>	
Presupuesto del Programa Social	\$3,000,000.00	\$2,592,000.00	\$3,000,000.00	Ninguna
Cobertura Geográfica del Programa Social	Las 16 delegaciones de la Ciudad de México.	Las 16 delegaciones de la Ciudad de México.	Las 16 delegaciones de la Ciudad de México.	Ninguna

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2018)

En el cuadro 02 se muestra la Alineación Programática de las Reglas de Operación 2017 del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, Programa Sectoriales, Institucionales y Especiales de la Ciudad de México

CUADRO 02. Alineación Programática de las Reglas de Operación 2017

Aspecto del Programa Social	Descripción
Año de Creación	18 de enero del 2001
Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	<p>Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano.</p> <p>ÁREA DEOPORTUNIDAD 1 Discriminación y Derechos Humanos.</p> <p>A.O. 2 Salud: Lograr el ejercicio pleno y universal del derecho a la salud</p> <p>A.O Disminuir el consumo de drogas y sustancias adictivas y favorecer la atención y rehabilitación de la población afectada.</p> <p>A.O.6 Alimentación</p> <p>O.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, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras.</p> <p>OBJETIVO 1 Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras, para evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad la exclusión, el maltrato y la discriminación.</p> <p>META 2 Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, programas y servicios de apoyo a la población para evitar la exclusión, el maltrato la discriminación hacia las personas bajo un enfoque de corresponsabilidad social.</p> <p>LÍNEAS DE ACCIÓN</p> <p>Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas excluidas, maltratadas o discriminadas debido a su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras</p>
Alineación con los Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según sea el caso)	<p>ALINEACIÓN</p> <p>Programa Sectorial Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018</p> <p>ÁREA DEOPORTUNIDAD Discriminación y Derechos Humanos.</p> <p>OBJETIVO Realizar acciones que permitan el</p>

	<p>ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras, para evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad la exclusión, el maltrato y la discriminación.</p> <p>META SECTORIAL Aumentar en un 20% las acciones que contribuyan a evitar la exclusión, el maltrato y la discriminación, a través del diseño de políticas públicas y el fortalecimiento de la legislación; así como la creación de programas integrales, acciones sociales y servicios tendientes a eliminar las desigualdades entre los habitantes, con un enfoque de corresponsabilidad en el periodo 2014-2018.</p> <p>POLÍTICA PÚBLICA La Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México, de Protección Civil, de Salud, de Educación, SEDEREC, Contraloría General, COPRED, EVALUACDMX, PROSOC, DIFCDMX, INMUJERES, INDEPEDI, INVI, INJUVE, Instituto del Deporte de la Ciudad de México y delegaciones políticas y demás entes elaborarán estrategias programas, servicios sociales integrales con la finalidad de promover el goce y ejercicio pleno de los derechos humanos; a las personas integrantes de las poblaciones callejeras de la Ciudad de México.</p> <p>Programa Institucional de la Secretaría de Desarrollo Social 2013-2018: Proporcionar atención a personas integrantes de las poblaciones callejeras, que favorezcan la reincorporación social, mediante los Centros de Asistencia e Integración Social que otorgan albergue de pernocta, alimentación, servicio médico y servicios sociales; las jornadas callejeras con servicios sociales y de salud, en coordinación con el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF-CDMX) y la Secretaría de Salud de la Ciudad de México; y jornadas de limpieza, las cuales implican la recolección de residuos sólidos del espacio donde pernoctan las poblaciones callejeras, en coordinación con la Secretaría de Obras y Servicios Urbanos de la Ciudad de México y las delegaciones correspondientes.</p>
<p>Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes o servicios que otorga o no vigencia en 2018</p>	<p>En 2018 se robustece la alineación programática con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal, Programa Institucional de la Secretaría de Desarrollo Social 2013-2018 y el</p>

	Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018 Programa Especial de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México 2015-2018, el Programa para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México 2016-2018 (PAPED 2016-2018), el Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México 2016-2021, y a la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas.
--	---

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2018)

II METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA INTEGRAL 2016-2018

II.1 ÁREA ENCARGADA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

La Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, a cargo de la implementación del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras cuenta con el área de Planeación, que es la responsable de realizar la evaluación interna de este programa.

En el cuadro 03 a continuación se describen los perfiles de las personas que participaron en los procesos para realizar la Evaluación Interna Integral 2016-2018 del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras.

CUADRO 03. Perfil, experiencia de la Coordinación de Operación, Seguimiento y Evaluación

Evaluación Interna	Puesto	Sexo	Edad	Formación Profesional	Funciones	Experiencia M&E (1)	Experiencia M&E (2)
2016	Apoyo Administrativo	Hombre	34	Licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública	Apoyo administrativo	3 años	3 años
	Apoyo Administrativo	Hombre	29	Licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública	Apoyo administrativo	4 años	4 años
2017	JUD de Planeación	Masculino	26	Pasante en Derecho.	Solicitar información cuantitativa y cualitativa al área operativa. -Conjuntar la información que el área operativa envíe. -Revisar la	1 año de experiencia en la evaluación y monitoreo de los programas sociales a cargo de la DGIASIS.	Se dedica únicamente a las tareas de monitoreo y evaluación de este Programa Social, no realiza actividades operativas en este.

					información entregada. -Reportar la información proporcionada por el área operativa.		
	Apoyo Administrativo	Femenino	27	Asistente	Apoyo administrativo	1 año	No participa en la operación del programa se dedica exclusivamente al monitoreo y evaluación
	Apoyo Administrativo	Femenino	28	Asistente	Apoyo administrativo	1 año	No participa en la operación del programa se dedica exclusivamente al monitoreo y evaluación
2018	JUD de Planeación	Femenino	35	Maestra en Derecho	Elaborar, concentrar, y presentar informes cualitativos y cuantitativos, así como dar seguimiento a los avances en el cumplimiento de los objetivos y metas de los programas a cargo del IASIS.	2 años	No participa en la operación del programa se dedica exclusivamente al monitoreo y evaluación
	Apoyo Administrativo	Femenino	28	Asistente	Apoyo administrativo	2 años	No participa en la operación del programa se dedica exclusivamente al monitoreo y evaluación
	Apoyo Administrativo	Femenino	28	Asistente	Apoyo administrativo	2 años	No participa en la operación del programa se dedica exclusivamente al monitoreo y evaluación

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2018)

II.2. METODOLOGIA DE LA EVALUACIÓN

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



Figura 1. Evaluación Interna Integral de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2016-2018

De esta forma, en 2016 se inició la PRIMERA ETAPA enmarcada en la Metodología de Marco Lógico, con la Evaluación de Diseño y Construcción de la Línea Base, que comprendió el análisis de la justificación inicial del programa, es decir, el diagnóstico del problema social atendido y la forma en que estos elementos de diagnóstico han evolucionado y lo han influido o afectado; el análisis de la población afectada por la problemática y la capacidad de atención del programa social; el análisis del ordenamiento y consistencia del programa, examinando sus objetivos generales y 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 el Sistema de Información de Desarrollo Social de la Ciudad de México (SIDESO) en www.sideso.cdmx.gob.mx/index.php=671.

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 la población beneficiaria 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 el Sistema de Información de Desarrollo Social de la Ciudad de México (SIDESO) en www.sideso.cdmx.gob.mx/index.php=705.

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 determinará 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. La cual a través de diversas estrategias analíticas permite construir y explicar los procesos e interacciones entre los diferentes actores involucrados que hacen posible que el programa social se lleve a cabo, y con ello, una valoración objetiva de las fortalezas y áreas de oportunidad que al respecto se tengan.

CUADRO 04. Ruta crítica para la elaboración de las evaluaciones internas del Programa Social 2018

Apartado de la Evaluación	Periodo de análisis 2015	Periodo de análisis 2016	Periodo de análisis 2017	Periodo de análisis 2018
I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	Mes de marzo	Mes de abril	Mes de mayo	Mes de abril
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA	Mes de marzo	Mes de abril	Mes de mayo	Mes de abril
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Mes de marzo	Mes de abril	Mes de mayo	Mes de abril
II.2. Metodología de la Evaluación	Mes de marzo	Mes de abril	Mes de mayo	Mes de abril
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Mes de marzo	Mes de abril	mes de mayo	Mes de abril
II.3.1. Información de Gabinete	Mes de abril	Mes de abril	Mes de junio	Mes de mayo
II.3.2. Información de Campo	Mes de abril	Mes de abril	Mes de junio	Mes de mayo
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL	Mes de abril	Mes de mayo	Mes de junio	Mes de mayo
IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	Mes de abril	Mes de mayo	Mes de junio	Mes de mayo
V. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL	Mes de abril	Mes de mayo	Mes de junio	Mes de mayo
VI.1. Resultados en la cobertura de la Población Objetivo del Programa Social	Mes de abril	Mes de mayo	Mes de junio	Mes de mayo
VI.2. Resultados a Nivel del Propósito y Fin del Programa Social	Mes de mayo	Mes de mayo	Mes de junio	Mes de mayo
VI.3. Resultados del Programa Social	Mes de mayo	Mes de mayo	Mes de junio	Mes de junio
VII. ANALISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES	Mes de mayo	Mes de mayo	Mes de junio	Mes de junio
VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	Mes de mayo	Mes de junio	Mes de junio	Mes de junio
VIII.1. Matriz FODA	Mes de mayo	Mes de junio	Mes de junio	Mes de junio
VIII.1.1 Matriz FODA del Diseño y la Operación del Programa Social	Mes de mayo	Mes de junio	Mes de junio	Mes de junio
VIII.1.2 Matriz FODA de la Satisfacción y los Resultados del Programa Social	Mes de mayo	Mes de junio	Mes de junio	Mes de junio
VIII.2. Estrategias de Mejora	Mes de junio	Mes de junio	Mes de junio	Mes de junio
VIII.2.1 Seguimiento de las Estrategias de Mejora de las Evaluaciones Internas Anteriores	Mes de junio	Mes de junio	Mes de junio	Mes de junio
VIII.2.2. Estrategias de Mejora derivadas de la Evaluación 2018	Mes de junio	Mes de junio	Ms de junio	Mes de junio
VIII.3. Cometarios Finales	Mes de	Mes de	Mes de	Mes de junio

	junio	junio	junio	
XI. REFERENCIAS DOCUMENTALES	Mes de junio	Mes de junio	Mes de junio	Mes de junio

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018

II.3. FUENTES DE INFORMACIÓN DE LA EVALUACIÓN.

II.3.1. INFORMACIÓN DE GABINETE.

Para el desarrollo de esta evaluación, a continuación, se enlistan todas las fuentes de información de gabinete que se emplearon para el análisis y estudio de cada aspecto abordado.

- Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal
- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal
- Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal
- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018
- Programa Sectorial Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018
- Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente de la Ciudad de México
- Manual Administrativo de la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México
- Lineamientos para la elaboración de Reglas de Operación 2015, 2016 y 2017
- Lineamientos para la elaboración de las Evaluaciones Internas 2016, 2017 y 2018
- Información emanada del trabajo de campo
- Matriz de Indicadores del Programa
- Padrones de Beneficiarios 2015, 2016 y 2017
- Sistema de Información Básica de Asistencia e Integración Social (SIBAIS) 2015, 2016 y 2017
- Evaluación Interna de Atención Social Emergente 2015
- Evaluación Interna de Poblaciones en Situación de Calle 2016
- Evaluación Interna de Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras 2017
- Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México

II.3.2 INFORMACIÓN DE CAMPO

De acuerdo al problema social atendido por el programa, y considerando la complejidad que representa el fenómeno de las poblaciones callejeras respecto a la movilidad constante, falta de certeza respecto a los datos generales que puedan proporcionar las y los derechohabientes, entre otros factores, es complicado aplicar cualquier instrumento después de un año, como lo solicitan los lineamientos para la elaboración de la Evaluación Interna Integral 2016-2018

Para este ejercicio se determinó utilizar como instrumento para el levantamiento: encuestas de satisfacción mismas que fueron aplicadas a personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras dentro del Centro de Servicios Sociales (CSS) donde recibieron los servicios sociales (aseo personal, alimento, lugar de pernocta, cambio de ropa, entre otros). La encuesta se aplicó durante los meses de noviembre y diciembre del año 2017, el Área de Planeación del IASIS fue la responsable de su aplicación por lo que no se tuvo ningún costo extra.

El instrumento aplicado contiene 3 secciones:

1. **Datos Generales** permitió conocer el rango de edad de la población atendida por el programa social.

2. **Desempeño del Programa Social** permitió conocer la percepción de la población en relación a la calidad de los servicios que se les brindan, la atención ofrecida por parte de las personas servidoras públicas.
3. **Impacto del Programa Social en las personas derechohabientes**, permitió conocer si a partir de que reciben los servicios sociales y de seguir el proceso de reincorporación social han mejorado el entorno en el que habitan o transitan.

En el corto a mediano plazo se espera que el programa ayude a las personas integrantes de las poblaciones callejeras en la restitución progresiva de sus derechos y la paulatina reincorporación social. Mientras que a largo plazo se espera un mejoramiento de su calidad de vida y su reincorporación social bajo un enfoque de derechos humanos, perspectiva de género y no discriminación.

CUADRO 05. Reactivos de los instrumentos diseñados para la línea base y de panel.

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos de Instrumento línea base	Reactivos de Instrumento Panel	Justificación de su inclusión en Panel
Datos Generales	Permitió conocer a la población atendida por el Programa Social	-Edad -Sexo -Grupo de Atención	-Edad -Sexo -Grupo de Atención	Poder conocer la demografía de la población que participó en el levantamiento de panel
Desempeño del Programa Social	Permitió conocer las expectativas que tienen las y los derechohabientes del programa social	-¿Con que frecuencia solicita los servicios asistenciales del Programa -¿Con qué frecuencia recibe información sobre los servicios sociales del Programa? -¿Qué servicios asistenciales son los que regularmente solicita del Programa? -¿Cómo considera el trato del personal que brinda los servicios sociales? -¿Cómo considera el estado las instalaciones del programa? -¿Recomendaría a sus conocidos a recibir los servicios sociales del Programa?	- ¿Cómo considera los servicios asistenciales que recibe? -¿Con qué frecuencia recibe información sobre los servicios (asistenciales /sociales) que ofrece mediante el programa? -Cuando usted solicita un servicio ¿cómo es el trato que recibe por parte del personal que opera el programa y cómo considera el tiempo de espera para recibir el servicio? -¿Con qué frecuencia recibe los servicios del programa? ¿Cuál es su opinión respecto al Programa PAIIPC? -¿Recomendaría a sus conocidos recibir los servicios	Poder conocer la opinión directa de las y los derechohabientes acerca del programa

			<p>del Programa?</p> <p>-¿Qué tan buena considera la campaña del uso de condón?</p> <p>-¿Qué tan buena considera la campaña de higiene?</p>	
<p>Impacto del Programa Social en las y los Derechohabientes</p>	<p>Permitió conocer el impacto que tiene el Programa Social en las y los derechohabientes</p>	<p>-¿Que tanto le ayudan en su vida diaria, los servicios sociales que recibe?</p> <p>-¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios sociales recibidos?</p> <p>-En qué medida considera que estos servicios sociales que reciben respetan promueven protegen y garantizan sus derechos humanos</p> <p>-Le gustaría reincorporarse socialmente</p>	<p>-¿Considera que los servicios que le ofrece el programa le ayudan a mejorar la calidad de vida y logran que usted se reincorpore en la sociedad?</p> <p>-¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios recibidos?</p> <p>-A partir de la publicación del Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras y en Riesgo de vivir en Calle ¿qué tanto ha cambiado su vida?</p>	<p>Saber el impacto que tiene el programa social en las personas derechohabientes.</p>

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

El instrumento diseñado para la construcción de la línea base del PAIIPC se incorpora a continuación:



SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA CDMX
DIRECCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO DE ASISTENCIA E INTEGRACIÓN SOCIAL

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA DE POBLACIONES EN SITUACIÓN DE CALLE

Fecha: _____

Edad: _____ Sexo: _____

Grupo de Atención:

- Adulto mayor Persona con algún tipo de discapacidad Mujer en periodo de lactancia
Mujer embarazada Madre soltera Persona integrante de población callejera
Indígena Migrante

1. ¿Con qué frecuencia solicita los servicios asistenciales del Programa de Poblaciones en Situación de Calle?

Una vez al mes Más de dos veces al mes Una vez a la semana Más de dos veces por semana Diario

2. ¿Con qué frecuencia recibe información sobre los servicios asistenciales del Programa de Poblaciones en Situación de Calle?

Una vez al mes Más de dos veces al mes Una vez a la semana Más de dos veces por semana Diario

3. ¿Que servicios asistenciales son los que regularmente solicita del Programa de Poblaciones en Situación de Calle?

Alimentación Albergue Atención Médica Atención Psicológica Atención Jurídica
Prevención y/o Tratamiento de adicciones Ropa Higiene personal Otro

4. ¿Qué tanto le ayuda a su vida diaria los servicios asistenciales que recibe?

Mucho Regular Poco Nada

5. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios asistenciales recibidos?

Mucho Regular Poco Nada

6. ¿Cómo considera el trato del personal que brinda los servicios asistenciales?

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo

7. ¿Cómo considera el estado de las instalaciones del Programa de Poblaciones en Situación de Calle?

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo

8. ¿En qué medida considera que estos servicios asistenciales que recibe, respetan, promueven, protegen y garantizan sus derechos humanos?

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo

9. ¿Le gustaría reinsertarse socialmente?

Si No Porque: _____

10. ¿Recomendaría a sus conocidos a recibir los servicios asistenciales del Programa de Poblaciones en Situación de Calle?

Si No ¿Porque?: _____

A continuación, se incluye el instrumento para el levantamiento de Panel:

Secretaría de Desarrollo Social
Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social
Subdirección de Atención Social Emergente



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2018 DEL PROGRAMA "ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS INTEGRANTES DE LAS POBLACIONES CALLEJERAS" (PAIPIC).

El propósito de este cuestionario es conocer el nivel de satisfacción respecto al Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras. La información recaba es confidencial y se utilizará con fines estadísticos.

Edad: _____ Sexo: _____

INSTRUCCIONES: Subraye la respuesta de su elección.

Grupo de atención:

Nina/niño	Mujer embarazada	Madre soltera	Indígena
Joven	Mujer en etapa de lactancia	Persona con discapacidad	Otro: _____
		Adulto mayor	

1. ¿Cómo considera que los servicios asistenciales que recibe?

a) Muy buenos	b) Buenos	c) Malos	d) Muy malos
---------------	-----------	----------	--------------
2. ¿Con que frecuencia recibe información sobre los servicios (asistenciales/sociales) que se ofrecen mediante el Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras?

a) Diario	b) Una vez a la semana	c) Una vez al mes	d) Nunca
-----------	------------------------	-------------------	----------
3. ¿Considera que los servicios que le ofrece el Programa le ayudan a mejorar su calidad de vida y logran que usted se reinserte en la sociedad?

a) Si	b) No	Por qué:	
-------	-------	----------	--
4. ¿Cuándo usted solicita un servicios como es el trato que recibe por parte del personal que opera el programa y como considera el tiempo de espera para recibir el servicio?

a) Muy bueno	b) Bueno	c) Malo	d)Muy malo
--------------	----------	---------	------------
5. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios recibidos?

a) Muy satisfecho	b) Satisfecho	c) Poco satisfecho	d)Nada satisfecho
-------------------	---------------	--------------------	-------------------
6. ¿Con que frecuencia recibe los servicios del programa?

a) Diario	b) Una vez a la semana	c) Una vez al mes	d) Nunca
-----------	------------------------	-------------------	----------
7. ¿Cuál es su opinión respecto al programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras?

a) Muy bueno	b) Bueno	c) Malo	d)Muy malo
--------------	----------	---------	------------
8. ¿Recomendaría a sus conocidos recibir los servicios del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras?

a) Si	b) No	Por qué:	
-------	-------	----------	--
9. ¿Qué tan buenas considera la campaña de uso de condón?

a) Muy buena	b) Buena	c) Mala	d)Muy mala
--------------	----------	---------	------------
10. ¿Qué tan buenas considera las campañas de higiene?

a) Muy buena	b) Buena	c) Mala	d)Muy mala
--------------	----------	---------	------------
11. ¿A partir de la publicación del Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras y en Riesgo de Vive en Calle, que tanto ha cambiado su vida?

a) Mucho	b) Poco	c) Nada	
----------	---------	---------	--

Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por ningún partido político, sus recursos provienen de los impuestos de sus contribuyentes. Queda prohibido el uso de este programa con fines electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa, será sancionado de acuerdo a la ley.




Secretaría de Desarrollo Social
Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social
Diagonal 20 de Noviembre No. 294, 1er Piso
Col. Obrera Del Cuauhtémoc
C.P. 06000
Tel. 0711 3106 811 1011

A través de la entrevista, se buscó conocer datos generales, de las y los derechohabientes, pero sobre todo su percepción acerca del programa, así como detectar áreas de oportunidad, efectos, desempeño y expectativas del programa se encuestó a 100 derechohabientes, ya que fueron los que cooperaron para responder la encuesta.

CUADRO 06. Muestra, la población que participo en el levantamiento del panel.

Desegregación o Estratificación	Número de personas de la muestra	Número de personas efectivas
100	100	100

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

CUADRO 07. Población que participo en el levantamiento del panel

Poblaciones	Número de personas
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la línea base	130
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa 2017 (A)	No es posible determinar el número de población activa debido a que la población objetivo del programa es flotante.
Población que participo en el levantamiento de la línea base que ya no se encontraba activa en el programa en 2017, pero se consideraba que podía ser localizada para el levantamiento de panel (B)	No es posible determinar el número de población activa debido a que la población objetivo del programa es flotante.
Población muestra para el levantamiento de Panel (A)	100
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 y que participó en el levantamiento del panel (a)	De acuerdo a la población flotante y a la movilidad que representa la población objetivo del programa no se puede tener el número de la población activa
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 del panel (b)	De acuerdo a la población flotante y a la movilidad que representa la población objetivo del programa no se puede tener el número de la población activa
Población que efectivamente participo en el levantamiento de Panel (a)	100

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018

A continuación, se presenta en el siguiente cuadro el cronograma de aplicación del Instrumento utilizado y procesamiento de la información para la construcción del Panel.

CUADRO 08. Cronograma de aplicación del Instrumento utilizado y procesamiento de la información para la construcción del Panel

ETAPA	2017						2018		
	Mayo-Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
Diseño de instrumento	X								
Pilotaje		X							

Análisis y reestructuración del instrumento			X	X					
Aplicación del instrumento en los 54 comedores					X	X			
Depuración del instrumento							X		
Captura de los datos							X	X	
Análisis de los resultados									X

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018

Para el levantamiento de la línea base se utilizó la Cédula de Calidad y Satisfacción, tal cual se diseñó. Los retos que se enfrentaron son básicamente en cuanto a los tiempos empleados para el levantamiento, lo complicado fue la labor de convencimiento que tuvieron que efectuar las y los encuestadores para que las y los derechohabientes brindaran parte de su tiempo y poder aplicarles la encuesta.

III. EVALUACIÓN EL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL

En el siguiente cuadro 09 se muestra la vinculación del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras con respecto a su apego con la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, en su nivel de diseño:

CUADRO 09. Apego del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

Ley	Artículo	Apego de diseño del Programa Social
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	4	Se incorporan los 12 principios de la política social en el diseño, implementación y seguimiento del programa.
	7	El Programa es incluyente y se brindan los servicios sociales sin distinción.
	31	Se establecen medios y formas con los cuales se fomenta la participación ciudadana.
	32	El Programa se encuentra alineado al Programa General de Desarrollo Social 2013 – 2018.
	33	El Programa cuenta con Reglas de Operación y considera los aspectos indicados en el Artículo y los señalados por el Evalúa-CDMX.
	34	El Programa cuenta con su padrón de derechohabientes, mismo que de conformidad a la Ley se hace público a través de la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y el SIDESO.
	36	Los datos personales recabados en el Programa son tratados de conformidad a la normativa aplicable en la materia, tal cual lo establecen las Reglas de Operación.
	38	Se incorpora la leyenda “Este programa es de carácter público, no es patrocinado, ni promovido por partido político alguno y los recursos provienen de los impuestos que pagan todas y todos los contribuyentes...” señalada en el artículo tanto en Reglas de Operación como en los formatos utilizados en el Programa Social.

	42	Se considera en Reglas de Operación la Evaluación Interna, que incluye los aspectos señalados en la Ley, así como la opinión de las y los derechohabientes.
	45	En Reglas de Operación del Programa se consideran los mecanismos para interponer quejas por parte de las y los derechohabientes en relación al servicio otorgado.
Presupuesto y Gasto Eficiente	10	En el diseño, implementación, seguimiento y evaluación del Programa se impulsa la igualdad entre mujeres y hombres.
	11	En el diseño, implementación, seguimiento y evaluación del presupuesto basado en resultados el Programa se incorpora el enfoque de Derechos Humanos.
	31	El Programa se encuentra alineado con el Programa General de Desarrollo Social 2013-2018, y al Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión, alineación que se refleja en la formulación del POA y las ROP.
	97	El Programa se sujeta a los criterios de “Solidaridad social, equidad de género, transparencia, accesibilidad, objetividad, corresponsabilidad y temporalidad “como ejes rectores del servicio que se brinda y esto se refleja en el contenido de las RO. Además, se cuenta con una Matriz de Indicadores de Resultados que permite medir el impacto, así como realizar la evaluación permanente del Programa. Adicionalmente, se cuenta con un Padrón de Derechohabientes que permite transparentar el uso de los recursos públicos.
	102	El Programa es sometido a sesión probatoria de COPLADE para su posterior instrumentación. Además las ROP son elaboradas de conformidad.
Ley de Planeación del Desarrollo	2	La planeación se lleva a cabo como un medio eficaz y permanente para impulsar el desarrollo integral de la Ciudad de México y atiende a la consecución de los fines y objetivos políticos, sociales, culturales y económicos contenidos en la Constitución.
	3	La planeación tiene como ejes rectores el desarrollo económico, el desarrollo social y el ordenamiento territorial y vincula la programación y la presupuestación para concretar objetivos, estrategias, metas y prioridades del desarrollo.
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Ciudad de México	10	Los particulares tienen acceso preferente a la información personal que de ellos posee cualquier ente obligado en los términos y condiciones establecidos en la Ley de Protección de Datos Personales.
	11	Quienes generan, administran, manejan, archivan o custodian información pública, serán responsables de la conservación de la misma en los términos de esta Ley y de las demás disposiciones aplicables.
	13	Listado de la información que, por rubros generales, especificando el ejercicio al que corresponde, medios de difusión y lugares en donde se pondrá a disposición los interesados, a excepción de la información reservada o clasificada confidencial en los términos de Ley. Dicho listado deberá ajustarse a lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley.
Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal	10	Ninguna persona está obligada a proporcionar datos personales considerados como sensibles, tal y como son: el origen étnico o racial, características morales o emocionales, ideología y opiniones políticas creencias convicciones religiosas, filosóficas y preferencia sexual. Queda prohibida la creación de sistemas de datos personales que tengan la finalidad exclusiva de almacenar los datos personales señalados en el párrafo anterior y solo pueden ser tratados cuando medien razones de interés general, así lo disponga una ley, lo consienta expresamente el interesado o, con fines estadísticos o históricos, siempre y cuando se hubiera realizado previamente el procedimiento de disociación. Tratándose de estudios científicos o de salud pública el procedimiento de disociación no será necesario.

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018

En el siguiente cuadro se muestra la vinculación del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras con los principios enunciados en el artículo 4 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal

Cuadro.9.1 Apego del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras con los principios de la Ley de Desarrollo Social para del Distrito Federal

Principios de la Ley de Desarrollo Social	Apego del Diseño del Programa
Universalidad	Las acciones realizadas por el programa van encaminadas a contribuir en el acceso al ejercicio de los derechos humanos de las personas integrantes de las poblaciones callejeras.
Igualdad	El programa brinda servicios y bienes básicos como alimentación, salud, abrigo, baño, albergue de pernocta de manera gratuita para las personas integrantes de las poblaciones callejeras sin distinción ni exclusión.
Equidad de Género	El programa contribuye a superar toda forma de desigualdad, exclusión o subordinación social basada principalmente en la condición de vulnerabilidad por roles de género, edad, características físicas, pertenencia étnica, preferencia sexual, origen nacional, práctica religiosa o cualquier otra de las personas integrantes de las poblaciones callejeras.
Justicia Distributiva	El programa contribuye al cumplimiento de este precepto de justicia distributiva, al apoyar de manera equitativa a las personas integrantes de las poblaciones callejeras, facilitando alimentación, ropa, baño, servicio médico y albergue de pernocta.
Diversidad	Se reconoce la pluriculturalidad de las personas integrantes de las poblaciones callejeras y con el programa se construye igualdad social en el marco de la diferencia de sexos, cultura, edades, capacidades, de ámbitos territoriales, de forma de organización y participación ciudadana, preferencias y necesidades, generando procesos que tienden a la generación de respeto a la diversidad.
Integralidad	El programa establece diferentes vínculos de coordinación con las áreas internas de la DGIASIS y con otras Dependencias del Gobierno de la Ciudad de México, para brindarles servicios sociales que requieren las personas integrantes de las poblaciones callejeras y así otorgar una atención integral.
Territorialidad	A través de los distintos recorridos realizados por el programa en la Ciudad de México, se cuenta con información precisa sobre los puntos donde habitan o pernoctan las personas integrantes de las poblaciones callejeras priorizando la atención.
Exigibilidad	El programa publica en sus Reglas de Operación los requisitos y procedimientos para acceder a los servicios del programa, así como las formas en que la población puede exigir su cumplimiento ante la Contraloría General de la Ciudad de México que es el órgano competente para conocer las denuncias en materia de desarrollo social en apego a la normatividad aplicable, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.
Participación	Las Organizaciones de la Sociedad Civil y las personas integrantes de las poblaciones callejeras son consultadas durante todos los procesos del programa para mejorar la atención.
Transparencia	La información surgida en todas las etapas del programa es pública, con las salvedades que establece la normatividad en materia de acceso a la información y con pleno respeto a la privacidad de los datos personales, así como a la prohibición del uso político-partidista, confesional o comercial de la información
Efectividad	Se cumple en la operación y aplicación de los recursos del programa siempre optimizándolos al máximo y en reconocimiento pleno de los derechos de la población derechohabiente atendida.

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018

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

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

En el siguiente cuadro se presenta la alineación de las Reglas de Operación del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones callejeras con respecto a los criterios indicados por el Evalúa – CDMX, a través de los Lineamientos para la Elaboración de Reglas de Operación:

Cuadro 10. Análisis del apego a los lineamientos para la elaboración de Reglas de Operación.

Apartado	Nivel de Cumplimiento			Justificación
	2015	2016	2017	
Introducción	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
II. Objetivos y Alcances	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
III. Metas Físicas	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
IV. Programación Presupuestal	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
VI. Procedimiento de Instrumentación	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
VIII. Mecanismo de Exigibilidad	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el

				cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
X. Formas de Participación Social	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018

III.1.3. Análisis del apego del diseño del Programa Social a la política social de la Ciudad de México

En el siguiente cuadro es posible identificar los Derechos Sociales en los cuales tiene incidencia el Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras en favor de sus derechohabientes:

CUADRO.11 Derechos Sociales del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras

Normatividad	Artículo	Derecho Social	Contribución
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	1, fracción II	Derecho a un nivel de vida adecuado, Alimentación, Salud.	Mediante la promoción de servicios sociales (baño, alimento, servicio médico de primer nivel, entrega de ropa o calzado y albergue de pernocta).

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018

La alineación de PAIPIPC con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013 – 2018, así como con el Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013 – 2018 se establece en los siguientes cuadros:

CUADRO.11.1 Alineación con el Programa General de Desarrollo de la Ciudad de México 2013 – 2018

Programa	Alineación Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano Área de Oportunidad 1 Discriminación y Derechos Humanos.			Justificación	Incorporado a ROP
	Objetivo	Meta	Línea de Acción		
Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013–2018.	1.- Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de su origen étnico, condición jurídica, social o económica,	2. Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, programas y servicios de apoyo a la población para evitar la exclusión, el maltrato o la discriminación hacia las personas,	Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas excluidas, maltratadas o discriminadas debido a su origen	El programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras a través de sus acciones,	Se incorporó a las ROP

Programa	Alineación Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano Área de Oportunidad 1 Discriminación y Derechos Humanos.			Justificación	Incorporado a ROP
	Objetivo	Meta	Línea de Acción		
	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, para evitar, bajo un enfoque de corresponsabilidad, la exclusión, el maltrato y la discriminación.	bajo un enfoque de corresponsabilidad social.	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.	contribuye a garantizar el ejercicio pleno de los derechos de las personas integrantes de las poblaciones callejeras.	

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018

En el siguiente cuadro se observa la alineación PAIIPC al Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión:

**CUADRO 11.2 Alineación con el Programa Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano
Área de Oportunidad Discriminación y Derechos Humanos.**

Programa	Alineación Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano Área de Oportunidad Discriminación y Derechos Humanos.			Justificación	Incorporado a ROP
	Objetivo	Meta Sectorial	Política Pública		
Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión.	Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle,	Aumentar en un 20% las acciones que contribuyan a evitar la exclusión, el maltrato y la discriminación, a través del diseño de políticas públicas y el fortalecimiento de la legislación; así como la creación de programas integrales, acciones sociales y servicios tendientes a eliminar las desigualdades entre los habitantes, con un enfoque de	La Secretaría de Desarrollo Social, de Protección Civil, de Salud, de Educación, SEDEREC, Contraloría General, COPRED, EVALUA, PROSOC, DIF-CDMX, INMUJERES, INDEPEDI, INVI, INJUVE, Instituto del Deporte de la Ciudad de	A través del PAIIPC se ofrece servicios sociales que permitan el ejercicio de los derechos humanos de sus derechohabientes.	Se incorporó a las ROP

Programa	Alineación			Justificación	Incorporado a ROP
	Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano Área de Oportunidad Discriminación y Derechos Humanos.				
	Objetivo	Meta Sectorial	Política Pública		
	entre otras, para evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad, la exclusión, el maltrato y la discriminación.	corresponsabilidad en el periodo 2014 - 2018.	México y los órganos político administrativos y demás entes elaborarán estrategias, programas, servicios y acciones sociales integrales con la finalidad de promover el goce y ejercicio pleno de los derechos humanos; en especial hacia los grupos en situación de vulnerabilidad de la Ciudad de México		

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018

Así mismo para el año 2018 se incorporó en las Reglas de Operación la alineación con el Programa Especial de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México 2015-2018 Programa para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México 2016-2018 (PAPED 2016-2018) Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México 2016-2021 Programa Institucional de la Secretaría de Desarrollo Social 2013-2018 y la Agenda 2030. Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas, Asimismo, con este programa se da cumplimiento a lo establecido en el Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México.

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

En el siguiente cuadro, es posible identificar la problemática central, la población que la padece y las zonas geográficas donde se identifica la presencia de esta población.

CUADRO 14 IDENTIFICACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA SOCIAL ATENDIDO POR EL PROGRAMA SOCIAL

Aspecto	Descripción y datos estadísticos 2015	Descripción y datos estadísticos 2016	Descripción y datos estadísticos 2017
Problema social identificado	Diferentes problemáticas de carácter económico, social, civil, de seguridad, de aislamiento y hacinamiento; que enfrentan las mujeres y	Las personas integrantes de las poblaciones callejeras no cuentan con servicios sociales que contribuyan al ejercicio pleno de sus	Las personas integrantes de las poblaciones callejeras no cuentan con servicios sociales que contribuyan al ejercicio

Aspecto	Descripción y datos estadísticos 2015	Descripción y datos estadísticos 2016	Descripción y datos estadísticos 2017
	hombres de diversas edades que pernoctan, socializan o trabajan en jardines, bajo-puentes, monumentos históricos, vías primarias, contraviniendo en la práctica al ejercicio pleno de sus derechos humanos. Las situaciones de emergencia colocan a la población de la Ciudad de México en una situación de vulnerabilidad	derechos.	pleno de sus derechos.
Población que padece el problema	Mujeres y hombres de diversas edades que pernoctan, socializan o trabajan en parques, plazas, jardines, bajo-puentes, vías primarias, entre otros, los cuales les sirven como espacios para su sobrevivencia. Además de atender a habitantes en zonas altas y a las poblaciones en situación de vulnerabilidad de la Ciudad de México.	Mujeres y hombres de diversas edades que pernoctan, socializan o trabajan en parques, plazas, jardines, bajo-puentes, vías primarias, entre otros, los cuales les sirven como espacios para su sobrevivencia y habitantes en zonas altas o de riesgo.	Mujeres y hombres de diversas edades que pernoctan, socializan o trabajar en parques, plazas, jardines, bajo-puentes, vías primarias, entre otros, los cuales les sirven como espacios para su sobrevivencia.
Ubicación geográfica del problema	En las 16 Delegaciones Políticas de la Ciudad de México	En las 16 Delegaciones Políticas de la Ciudad de México	En las 16 Delegaciones Políticas de la Ciudad de México

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018

A continuación, se describen los indicadores existentes en la materia:

Cuadro 14.1 Indicadores

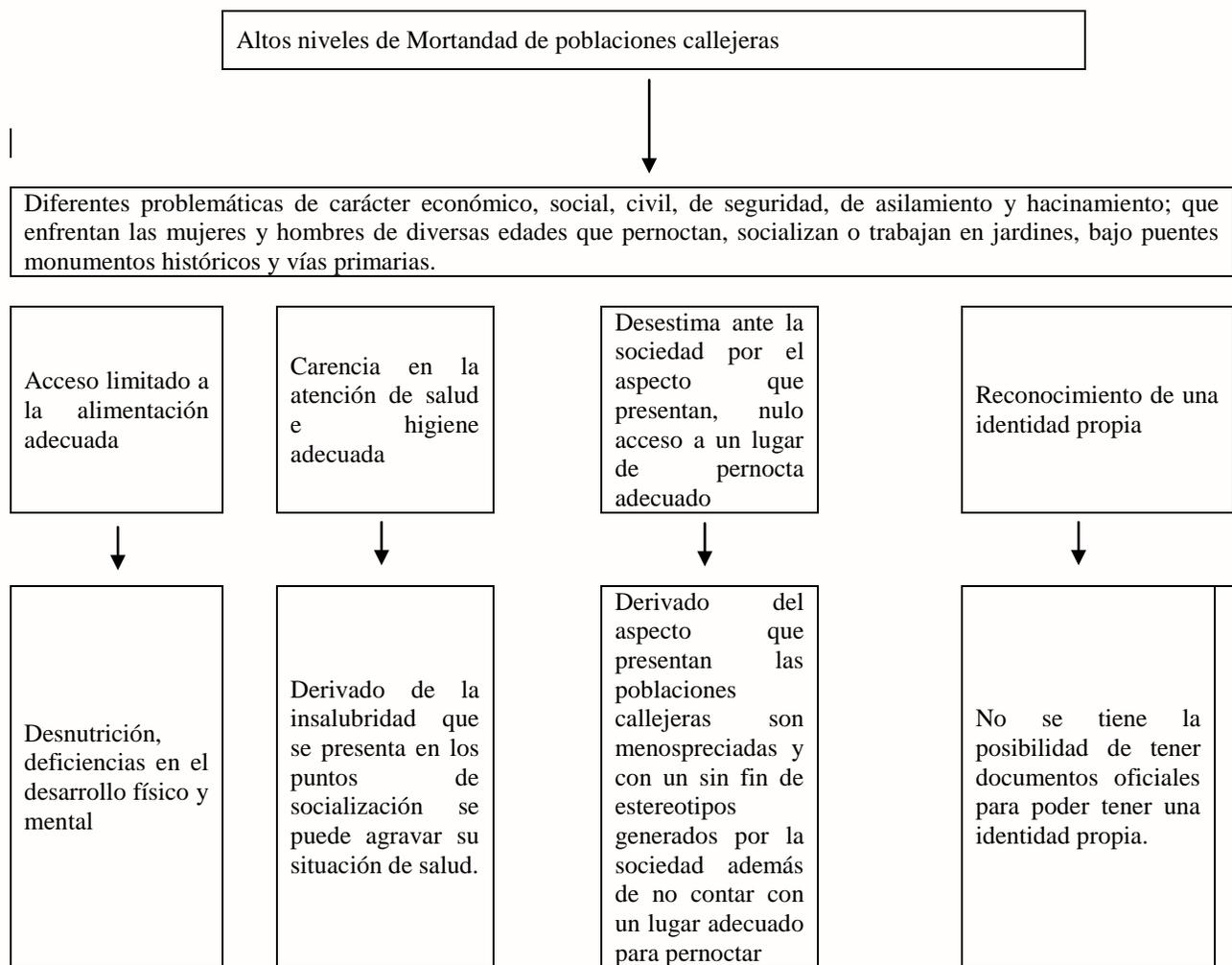
Fuente	Indicador	Resultado
Estudio denominado como "Identificación de necesidades de intervención en materia de prevención con personas integrantes de las poblaciones callejeras y personas menores en conflicto con la ley" del Instituto para la Atención y Prevención de las Adicciones en la CDMX(2012)	Motivo de salida a calle	47% de las personas encuestadas refiere los problemas surgidos en el núcleo familiar como motivo de salida a la calle.
Estudio Cuantitativo del programa Hijos e Hijas de la Ciudad (Fuente Reglas de Operación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad 2014)	Motivo de salida a calle	59% de las personas encuestadas refirió la violencia como motivo de salida a calle. 11% reportó el consumo de drogas como motivo de salida a calle.

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018

III.3. ANÁLISIS DEL MARCO LÓGICO DEL PROGRAMA SOCIAL

III.3.1. ÁRBOL DEL PROBLEMA

A continuación, se presenta el árbol de problemas del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras



Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018

III.3.2. Árbol de Objetivos

El siguiente árbol representa la problemática central atendida por el programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras, en el entendido que éste árbol de objetivos significa la versión positiva del árbol de problemas:

Integrantes de las poblaciones callejeras en su reincorporación con su familia o sociedad

Ejercen sus derechos humanos mediante el uso de los servicios sociales que ofrece el programa

Acceso a la alimentación

Atención en salud y calidad de higiene

Inclusión para que las personas de la sociedad, acepten a las poblaciones callejeras además de tener las posibilidades de tener un lugar de pernocta digno

Acceder a las mismas posibilidades de identidad personal

A través del Programa comedores Públicos mediante el Centro de Servicios Sociales se les brinda raciones de alimento

Los servicios sociales que les ofrece el programa se les brinda atención de higiene y servicio médico de primer nivel

Se Realizan canalizaciones interinstitucionales e integraciones familiares que vinculen a las personas integrantes de las poblaciones callejeras al proceso de integración social y mediante el CSS se les ofrece pernocta de calidad

Mediante la Consejería Jurídica y de Servicios Legales, se realiza el trámite y obtención de documentos oficiales

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018

Con el siguiente esquema se representa al árbol de acciones que es posible considerar a través de la elaboración del árbol de problemas y objetivos arriba indicados:

Lograr la restitución progresiva de sus derechos humanos a las personas integrantes de las poblaciones callejeras

Diseñar un Programa Social inclusivo

Dar seguimiento y sensibilizar a las personas integrantes de las poblaciones callejeras para desvincularlas de la vida en calle y proporcionar el inicio de

Recibir más de un servicio social por persona

Brindar atención médica de primer nivel, proporcionar el Servicio de baño para una mayor higiene

Otorgar Raciones de alimentos mediante el Programa Comedores Públicos

Ofrecer los servicios del CSS para pernoctar

Procesos de integración social

Asesoría para tramite de documentos oficiales



Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018

III.3.3 Árbol de acciones

III.3.4 Resumen Narrativo

Considerando la información arrojada por los árboles arriba construidos en relación al problema identificado en el que incide el programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras, es posible la elaboración del siguiente resumen narrativo, ello de conformidad a la Metodología del Marco Lógico:

Cuadro 15. Resumen Narrativo con base en la Metodología del Marco Lógico

Nivel	Objetivo
Fin	Contribuir a la integración social de las personas integrantes de las poblaciones callejeras.
Propósito	Personas integrantes de las poblaciones callejeras ejercen sus derechos a través de los servicios sociales.
Componentes	Canalización de las personas integrantes de las poblaciones callejeras a las instituciones gubernamentales y no gubernamentales que contribuirán a su proceso de integración social Integración familiar o al lugar de origen de las personas integrantes de las poblaciones callejeras
Actividades	Ofrecer albergue de pernocta otorgado. Brindar alimentación brindado Tramitar el documento de identidad a las personas integrantes de las poblaciones callejeras, en coordinación con la Dirección General del Registro Civil Brindar servicios de higiene personal otorgados (baño y ropa) Consultas médicas de primer nivel de atención Identificar los puntos de socialización de las personas integrantes de las poblaciones callejeras Promover los servicios sociales a las personas integrantes de las poblaciones callejeras Promover los servicios de salud a las personas integrantes de las poblaciones callejeras en coordinación con la jurisdicción sanitaria correspondiente Jornadas de higiene en los puntos de socialización, en coordinación con la Secretaría de Obras y Servicios Urbanos o delegaciones políticas Consultar la opinión de las personas integrantes de las poblaciones callejeras mediante una entrevista para saber su aceptación del Programa

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018

III.3.5 Matriz de Indicadores del Programa Social

La Matriz de Indicadores de Resultados, es una herramienta de los programas sociales que permite registrar y presentar su información sustantiva de manera sencilla y clara. De esta forma, las personas derechohabientes de los programas sociales, y el público en general, pueden consultar la estructura esencial del programa, comprender de manera sencilla su lógica causal, así como identificar los elementos relacionados con el cumplimiento del objetivo de los programas.

El siguiente cuadro presenta los resultados de la matriz de indicadores de este programa social 2015 establecida en sus Reglas de Operación; explicando, en los casos en que sea necesario, las externalidades que condicionaron el logro de los objetivos planteados, es decir, se identifican los factores internos y externos que condicionaron el logro de los resultados.

CUADRO 16 Matriz de Indicadores del Programa Atención Social Emergente 2015

NIVEL DE OBJETIVO	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADOS 2015	EXTERNALIDADES
Fin	Contribuir a la reinserción familiar y social de los hombres y mujeres de distintas edades que conforman las llamadas Poblaciones Callejeras	Tasa de variación anual del número de reinserciones sociales y familiares de la población objetivo	$((\text{Número de reinserciones brindadas por el Programa en el año T} / \text{Número de reinserciones logradas por el programa en el año T-1}) - 1) * 100$	10.84%	Las personas integrantes de las poblaciones callejeras aceptan recibir servicios asistenciales encaminados a su integración social.
Propósito	Los hombres y mujeres de distintas edades que conforman las llamadas poblaciones callejeras, cuentan con servicios asistenciales.	Porcentaje de personas atendidas respecto a personas programadas para su atención.	$(\text{Número de personas atendidas} / \text{Número personas programadas para su atención}) * 100$	16.23 %	Los servicios asistenciales son aprovechados por las personas integrantes de las poblaciones callejeras
Componentes	Apoyo de albergue de pernocta otorgado	Promedio de apoyo de albergue de pernocta otorgados	Número de apoyos de pernocta otorgados en el año / Número de personas atendidas en el año.	.18 %	Las poblaciones callejeras perciben como adecuado el servicio de albergue, alimentación y atención médica
	Apoyo para alimentación brindado	Promedio de apoyos de alimentación otorgados	Número de apoyos alimentarios otorgados en el año / Número de personas atendidas en el año.	6.06 %	
	Atenciones médicas brindadas	Promedio de servicios médicos otorgados	Número de servicios médicos otorgados en	.28 %	

NIVEL DE OBJETIVO	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADOS 2015	EXTERNALIDADES
			el año / Número de personas atendidas en el año.		
	Ayudas entregadas	Promedio de ayudas entregadas	Número de ayudas entregadas a personas en condición de vulnerabilidad o afectadas por contingencia / Número de personas que solicitaron la ayuda	No se cuenta con la información requerida	Debido a las condiciones en las que se presentaba al momento, impedía totalmente que se le pidiera algún documento o que firmara algún formato o cédula para poder cuantificar la población atendida
Actividades	Identificar a la población callejera	Porcentaje de recorridos realizados en relación a los recorridos programados	(Número de recorridos realizados / Número de recorridos programados) * 100	No se cuenta con la información requerida	Los recorridos fueron realizados conforme a las necesidades operativas y asuntos que se solicitaron, durante el ejercicio no se programó un total de recorridos.
	Satisfacción de las personas beneficiarias	Porcentaje de aceptación de los apoyos y servicios brindados a las poblaciones callejeras	(Número de encuestas con resultado aprobatorio / Total de encuestas realizadas) * 100	100 %	Las personas integrantes de las poblaciones callejeras aceptan responder la encuesta diseñada
	Solicitudes atendidas	Porcentaje de solicitudes atendidas	(Número de solicitudes que cumplen con los requisitos para su atención / Total de solicitudes atendidas) * 100	No se cuenta con la información requerida	Ya que no se cuenta con el número de solicitudes atendidas, además de que no se sabe el número exacto de las solicitudes que cumplen con los requisitos.

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018

El siguiente cuadro presenta los resultados de la matriz de indicadores de este programa social 2016 establecida en sus Reglas de Operación; explicando, en los casos en que sea necesario, las externalidades que condicionaron el logro de los objetivos planteados, es decir, se identifican los factores internos y externos que condicionaron el logro de los resultados.

CUADRO. 16.1 Matriz de Indicadores del Programa Población en Situación de Calle 2016

NIVEL DE OBJETIVO	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADOS 2016	EXTERNALIDADES
Fin	Contribuir a la integración familiar y social de las personas en situación de calle	Tasa de variación anual del número de reinserciones sociales y familiares de la población objetivo	$\left(\frac{\text{Número de reinserciones brindadas por el Programa en el año T}}{\text{Número de reinserciones logradas por el programa en el año T-1}} - 1 \right) * 100$	98.70 %	Las personas en situación de calle aceptan recibir servicios asistenciales encaminados a su integración social
Propósito	Las personas en situación de calle cuentan con servicios asistenciales.	Porcentaje de personas atendidas respecto a personas programadas para su atención.	$\left(\frac{\text{Número de personas atendidas}}{\text{Número de personas programadas para su atención}} \right) * 100$	99.83 %	Los servicios asistenciales son aprovechados por las personas en situación de calle
Componentes	Apoyo de albergue de pernocta otorgado	Promedio de apoyo de albergue de pernocta otorgados	$\frac{\text{Número de apoyos de pernocta otorgados en el año}}{\text{Número de personas atendidas en el año}}$	54.64%	Los servicios asistenciales son aprovechados por las personas en situación de calle
	Apoyo para alimentación brindado	Promedio de apoyos de alimentación otorgados	$\frac{\text{Número de apoyos alimentarios otorgados en el año}}{\text{Número de personas atendidas en el año}}$	74.31%	
	Atenciones médicas brindadas	Promedio de servicios médicos otorgados	$\frac{\text{Número de servicios médicos otorgados en el año}}{\text{Número de personas atendidas en el año}}$	103.86 %	

Actividades	Identificar a las personas en situación de calle	Porcentaje de recorridos realizados en relación a los recorridos programados	(Número de recorridos realizados / Número de recorridos programados) * 100	Sin dato	No se cuenta con el número de recorridos programados
	Satisfacción de las personas beneficiarios	Porcentaje de aceptación de los apoyos y servicios brindados a las poblaciones callejeras	(Número de encuestas con resultado aprobatorio / Total de encuestas realizadas) * 100	100 %	Las personas en situación de calle responden objetivamente los reactivos de la encuesta diseñada
	Solicitudes atendidas	Porcentaje de solicitudes atendidas	(Número de solicitudes que cumplen con los requisitos para su atención / Total de solicitudes atendidas) * 100	100 %	Las solicitudes de atención son presentadas en cumplimiento con las Reglas de Operación 2016

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018

El siguiente cuadro presenta los resultados de la matriz de indicadores de este programa social en 2017 establecida en sus Reglas de Operación; explicando, en los casos en que sea necesario, las externalidades que condicionaron el logro de los objetivos planteados, es decir, se identifican los factores internos y externos que condicionaron el logro de los resultados.

CUADRO. 16.2 Matriz de Indicadores del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras 2017

NIVEL DE OBJETIVO	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADOS 2017	EXTERNALIDADES
Fin	Contribuir a la integración social de las personas integrantes de las poblaciones callejeras	Tasa de variación anual del número de integraciones sociales de la población objetivo	$((\text{Número de integraciones sociales brindadas por el Programa en el año T} / \text{Número de integraciones sociales realizadas por el programa en el año T-1}) - 1) * 100$	16.53 %	Las y los integrantes de las poblaciones callejeras aceptan su integración social

Propósito	Las personas integrantes de las poblaciones callejeras cuentan con servicios sociales	Porcentaje de personas atendidas respecto a personas solicitantes	(Número de personas atendidas / Número personas solicitantes) * 100	270.9 %	El porcentaje de las personas atendidas se eleva ya que una sola persona solicitante puede recibir más de dos servicios sociales y al final se hace la sumatoria de todos los servicios sociales adquiridos por una sola persona.
Componentes	Canalización de las personas integrantes de las poblaciones callejeras a las instituciones gubernamentales y no gubernamentales que contribuirán a su proceso de integración social	Tasa de variación anual del número de personas integrantes de las poblaciones callejeras canalizadas a CAIS, DIF-CDMX, IAPA, SEDESA, MP, OSC, IAP, ONG entre otras	Número de canalizaciones realizadas por el programa en el año T / Número de canalizaciones realizadas por el programa en el año T-1) -1) * 100.	88.0 %	Las y los integrantes de las poblaciones callejeras aceptan su canalización
	Integración familiar o lugar de origen de las personas integrantes de las poblaciones callejeras	Tasa de variación anual del número de integraciones familiares o al lugar de origen de la población objetivo	Número de integraciones familiares o al lugar de origen realizadas por el Programa en el año T / Número de integraciones familiares o a lugar de origen realizadas por el Programa en el año T-1) -1) * 100	116 %	Las y los Integrantes de las poblaciones callejeras aceptan su canalización
Actividades	Apoyo de albergue de pernocta otorgado	Promedio de apoyo de albergue de pernocta otorgados en el Centro de Servicios Sociales	Número de apoyos de pernocta otorgados en el año / Número de personas atendidas en el año.	1.15	Las y los integrantes de las poblaciones callejeras son beneficiados por los servicios sociales

Apoyo para alimentación brindado	Promedio de apoyos de alimentación otorgados en el Centro de Servicios Sociales en vinculación con el Programa Comedores Públicos	Número de apoyos alimentarios otorgados en el año / Número de personas atendidas en el año.	5.30	Las y los integrantes de las poblaciones callejeras son beneficiados por los servicios sociales
Tramitar el documento de identidad a los integrantes de las poblaciones callejeras en coordinación con la Dirección General del registro Civil	Porcentaje de personas atendidas respecto a personas programadas para su atención	(Número de personas canalizadas para trámite de documento de identidad / Número personas programadas para su atención) * 100	100 %	Las y los integrantes de las poblaciones callejeras son beneficiados por los servicios sociales
Apoyo de servicios de higiene personal otorgados (baño y ropa)	Promedio de apoyo de servicios de higiene personal otorgados en el Centro de Servicios Sociales	Número de servicios de higiene personal otorgados en el año / Número de personas atendidas en el año	2.40	Las y los integrantes de las poblaciones callejeras son beneficiados por los servicios sociales
Consultas médicas de primer nivel de atención brindadas	Promedio de servicios médicos otorgados en el Centro de Servicios Sociales	Número de servicios médicos otorgados en el año / Número de personas atendidas en el año	2.69	Las y los integrantes de las poblaciones callejeras son beneficiados por los servicios sociales
Identificar los puntos de socialización de los integrantes de las poblaciones callejeras	Porcentaje de recorridos realizados en relación a los recorridos programados	(Número de recorridos realizados / Número de recorridos programados) * 100	No se tiene la información	Los recorridos fueron realizados conforme a las necesidades operativas y asuntos que se solicitaron, durante el ejercicio no se programó un total de recorridos.

	Promoción de los servicios sociales a los integrantes de las poblaciones callejeras	Porcentaje de personas atendidas respecto a personas programadas para su atención en calle	(Número de personas atendidas / Número personas programadas para su atención) * 100	271 %	Los servicios sociales son ofrecidos a través de la sensibilización a los integrantes de las poblaciones callejeras
	Promoción de los servicios de salud a los integrantes de las poblaciones callejeras en coordinación con la jurisdicción sanitaria correspondiente	Porcentaje de personas atendidas respecto a personas programadas para su atención en calle	(Número de personas atendidas / Número personas programadas para su atención) * 100	271 %	Las y los integrantes de las poblaciones callejeras son beneficiados por los servicios sociales
	Jornadas de higiene en los puntos de socialización en coordinación con la Secretaría de Obras y Servicios Urbanos o delegaciones políticas	Porcentaje de personas atendidas respecto a personas programadas para su atención en calle	(Jornadas de higiene / Número de Jornadas de higiene programadas para su atención) * 100	No se cuenta con la información	No se tiene el dato de las jornadas de higiene programadas para su atención.
	Satisfacción de los beneficiarios	Porcentaje de aceptación de los apoyos y servicios brindados a las poblaciones callejeras	(Número de encuestas con resultado aprobatorio / Total de encuestas realizadas) * 100	100 %	Las y los integrantes de las poblaciones callejeras responden objetivamente los reactivos de la encuesta diseñada
	Solicitudes atendidas	Porcentaje de solicitudes atendidas	(Número de solicitudes que cumplen con los requisitos para su atención / Total de solicitudes atendidas) * 100	100 %	Las solicitudes de atención son presentadas en cumplimiento con las Reglas de Operación 2017

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

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

A continuación, se muestra la congruencia de los indicadores de la matriz de indicadores con el aspecto a evaluar en su Lógica Vertical.

CUADRO. 17 Consistencia Interna del Programa Social (Lógica vertical)

Aspecto	Valoración			
	Matriz de Indicadores 2015	Matriz de Indicadores 2016	Matriz de Indicadores 2017	Propuesta de Modificación
El fin del programa está vinculado a objetivos o metas generales, sectoriales o institucionales	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Ninguna
Se incluyen las actividades necesarias y suficientes para la consecución de cada componente	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Ninguna
Los componentes son los necesarios y suficientes para lograr el propósito del programa	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Ninguna
El propósito es único y representa un cambio específico en las condiciones de vida de la población objetivo	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Ninguna
En el propósito la población objetivo está definida con claridad y acotada geográficamente y socialmente	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	Las personas integrantes de las poblaciones callejeras que habitan en la Ciudad de México cuentan con servicios sociales.
El propósito es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Ninguna
El objetivo del fin tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	No se incluyó	Satisfactorio	Satisfactorio	Las personas integrantes de las poblaciones callejeras aceptan recibir servicios sociales encaminados a su integración social.

Aspecto	Valoración			
	Matriz de Indicadores 2015	Matriz de Indicadores 2016	Matriz de Indicadores 2017	Propuesta de Modificación
El objetivo de propósito tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa.	No se incluyó	Satisfactorio	Satisfactorio	Los servicios sociales son aprovechados por las personas integrantes de las poblaciones callejeras.
Si se mantiene el supuesto, se considera que el cumplimiento del propósito implica el logro del fin.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Ninguna
Los componentes tienen asociados al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa.	No se incluyó	Satisfactorio	Satisfactorio	Los servicios asistenciales son aprovechados por las personas integrantes de las poblaciones callejeras
Si se mantienen los supuestos, se considera que la entrega de los componentes implica el logro del propósito.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Ninguna
Las actividades tienen asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa.	No se incluyó	Satisfactorio	Satisfactorio	Las personas integrantes de las poblaciones callejeras permiten su identificación de manera segura. Las personas integrantes de las poblaciones callejeras aceptan responder los reactivos de la encuesta...
Si se mantienen los supuestos, se considera que la realización de las actividades implica la generación de los componentes.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Ninguna

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

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

A continuación, se muestra la congruencia de los indicadores de la matriz de indicadores con el aspecto a evaluar en su Lógica Horizontal.

CUADRO. 17.1 Consistencia Interna del Programa Social (Lógica horizontal)

Aspecto	Valoración			
	Matriz de Indicadores 2015	Matriz de Indicadores 2016	Matriz de Indicadores 2017	Propuesta de Modificación
Los indicadores a nivel de fin permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del fin.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Ninguna
Los indicadores a nivel de propósito permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del propósito	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Ninguna
Los indicadores a nivel de componentes permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada uno de los componentes.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Ninguna
Los indicadores a nivel de actividades permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada una de las actividades	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Ninguna

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

III.3.8. Análisis de involucrados

A continuación, se presenta el cuadro en donde se sintetiza el análisis de los actores involucrados en el diseño, implementación y evaluación del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras:

Cuadro. 18. Diseño de los actores involucrados para el diseño, implementación y evaluación del Programa

Agente participante	Descripción	Intereses	Cómo es percibido el problema	Poder de influencia y mandato	Obstáculos a vencer
SEDESO	Ente Público	Contribuir a que las personas integrantes de las poblaciones callejeras puedan hacer exigibles sus derechos.	Es necesario fortalecer el trabajo coordinado y el enlace interinstitucional, para brindar atención integral basándose en los alcances presupuestales de cada una y aplicando el servicio de acuerdo a lo establecido en las reglas de operación.	Alto	Generar intereses en las otras dependencias para que ofrezcan servicios de manera permanente
DGIASIS	Responsable del programa	Contribuir a que las personas integrantes de las poblaciones callejeras puedan hacer exigibles sus derechos.	Es necesario generar intereses en las otras dependencias para que ofrezcan servicios de manera permanente	Alto	N/A
Personal de Apoyo	Realiza las labores operativas del programa	Contribuir y lograr un acercamiento directo con las personas en situación de calle para ofrecer los servicios sociales	Es necesario fortalecer las acciones que van encaminadas a favorecer la calidad de vida de las personas integrantes de las poblaciones callejeras.	Medio	Generar estímulos y capacitación constante.
Dependencias del GCDMX y Delegaciones	Entes con los cuales se establece vinculación interinstitucional para el fortalecimiento del programa	Coadyuvar en la atención a las personas integrantes de las poblaciones callejeras.	Corresponsabilidad en la atención de la problemática social para mejorar la calidad de vida de las poblaciones callejeras.	Medio	Fortalecimiento de convenios de colaboración y vinculación interinstitucional
OSC	Instituciones que coadyuvan a los propósitos del programa	Coadyuvar en la atención a las personas integrantes de las poblaciones callejeras	Se requiere del programa y busca incidir en el diseño e implementación del mismo.	Medio	Realizar convenios de colaboración.

Derechohabientes	Personas integrantes de las poblaciones callejeras.	Contar con servicios sociales que les permita ejercer sus derechos	Falta acercamiento y lograr confianza con las personas integrantes de las poblaciones callejeras para que soliciten los servicios	Medio	Lograr que los derechohabientes acepten recibir los servicios asistenciales.
------------------	---	--	---	-------	--

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

III.4. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas Sociales

A continuación, se enuncian los programas locales con los que el programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras encuentra similitudes:

Cuadro. 19 Coincidencia con otros Programas Sociales de la CDMX

Programa Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población Objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Hijos e Hijas de la Ciudad	DIF-CDMX	Influir y contribuir a la no discriminación e inclusión social de las personas integrantes de las poblaciones callejeras, detectando e interviniendo en los puntos de socialización determinados, utilizando técnicas lúdico afectivas bajo el principio de igualdad y no discriminación, bajo un enfoque de Derechos Humanos, brindando atención por parte de los Educadores de Calle con el fin de realizar en el año un mínimo de 90 canalizaciones a Organizaciones, Asociaciones Civiles e Instituciones de Asistencia Privada especializadas con las que se tiene convenio y que cuenten con modelo	Todo menor de edad, (niños, niñas, adolescentes,) mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos menores de edad que sean integrantes de las poblaciones callejeras que estén ubicadas en los puntos de socialización que cubre el Programa dentro de la Ciudad de México.	Otorga servicios de atención de acuerdo a las necesidades de la población: Canalizaciones, sesiones de trabajo, apoyo para trámites, jornadas educativas, entre las principales	Coincidencia	El Programa ofrece atención y canalización a personas integrantes de las poblaciones callejeras contribuyendo con ello a su reinserción social.

Programa Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población Objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
		residencial, particularmente de las y los menores de edad, así como mujeres madres, que se encuentren embarazadas o tengan bajo su cuidado a sus hijos e hijas menores de edad, que vivan en las calles de la Ciudad de México.				

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

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

Retomando lo señalado en el “Marco Conceptual para la Definición de Criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales” publicado por el EVALUA CDMX y el análisis que se ha realizado a lo largo de esta Evaluación Interna, es posible concluir que el programa Atención Integral de las Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras cumple con los criterios de un Programa social, lo anterior con base en:

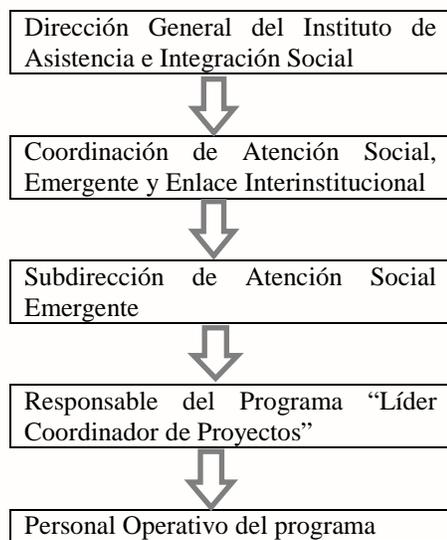
- Con los servicios que se brindan a través del Centro de Servicios Sociales (CSS) se contribuye a hacer exigibles los derechos económicos, sociales y culturales de las personas integrantes de las poblaciones callejeras.
- Es un programa de prestación de servicios que busca la atención de las personas integrantes de las poblaciones callejeras con la finalidad de mejorar sus condiciones de vida y bienestar.
- Si bien no se cuenta con datos exactos de la población objetivo, debido a la complejidad del fenómeno a atender, el programa se encuentra diseñado a partir de la identificación de una línea base, su población objetivo a la cual está dirigido, así como los resultados esperados. Esta información se documenta en las Reglas de Operación que para tal efecto son publicadas de manera anual.
- La Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Planeación, realiza anualmente la evaluación interna del programa.
- Debido a que el problema que busca solucionar el programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras, se encuentra relacionado con diversos factores históricos y bajo la complejidad de la situación de pobreza, desigualdad social y falta de oportunidades, el programa está diseñado bajo una visión al corto, mediano y largo plazo.

IV.EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

IV1. Estructura Operativa del Programa Social en 2017

La evaluación interna de la operación del programa social realiza un análisis sistemático que permite valorar si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente; 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.

Para la implementación del programa, la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (DGIASIS) cuenta dentro de su estructura orgánica con la Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional (CASEEI), la Subdirección de Atención Social Emergente, que es el área titular y responsable del programa, el Líder Coordinador de Proyectos quien es el encargado de la coordinación del personal de apoyo para la ejecución del programa, y la operación diaria cuenta con alrededor de 90 personas de apoyo quienes se distribuyen para cubrir los cinco horarios programados, para otorgar los bienes y servicios, además de brindar la atención que contempla el programa. El equipo conformado para la operación del programa se puede visualizar esquemáticamente en el siguiente organigrama.



Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

En el siguiente cuadro se describe por cada puesto el perfil requerido, las principales funciones desempeñadas, el sexo, la edad, el perfil de la persona servidora pública que forma parte del equipo de operación.

Cuadro 20. Perfil de las personas servidoras públicas que forman parte del equipo de operación del programa

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Edad	Sexo	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
Coordinación de Atención Social, Emergente y Enlace Interinstitucional	Nivel medio o superior (Licenciatura)	Toma de decisiones y manejo personal.	<p>* Contribuir en la atención y protección de las y los individuos, familias o grupos de población en desventaja social, en situación de abandono o afectados por un siniestro provocado por el hombre o la naturaleza. Así como, promover la participación de los sectores públicos y privado para crear mecanismos de financiamiento y cooperación en la prestación de servicios de carácter asistencial, para ampliar y fortalecer la asistencia social.</p> <p>*Planear, coordinar, y evaluar el programa de atención a población en situación de calle.</p> <p>* Coordinar la participación del Instituto en la atención a la población afectada por un siniestro o desastre.</p> <p>*Planear, coordinar y evaluar las acciones para el fomento de una cultura de la protección civil.</p> <p>*Planear y coordinar las</p>	46	M	Licenciatura en Relaciones Internacionales	Cinco años de experiencia en puesto de toma de decisiones. Administración Pública, Integración y dirección de equipos de trabajo, Planeación estratégica.	Sigue activo en el Programa

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Edad	Sexo	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
			<p>acciones de orientación a la población sobre los servicios de asistencia social que ofrece el gobierno del Distrito Federal y la sociedad civil.</p> <p>*Planear, coordinar y evaluar las acciones dirigidas a la atención de grupos vulnerables o situaciones específicas de riesgo por fenómenos naturales y socio-organizativos.</p> <p>*Planear y coordinar las acciones de orientación a la población en situación de crisis.</p> <p>*Promover, coordinar y evaluar la participación pública, privada o social en beneficio de los programas regulares y/o especiales de la dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social para la población vulnerable o en riesgo.</p> <p>* Controlar los bienes de consumo provenientes de las aportaciones sociales que reciba la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración</p>					

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Edad	Sexo	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
			<p>Social.</p> <p>*Planear, coordinar, controlar y evaluar mecanismos de financiamiento público y privado que permitan fortalecer la asistencia social.</p> <p>*Coordinar la atención a las y los ciudadanos e instituciones que soliciten servicios de asistencia social.</p> <p>*Contribuir al establecimiento del sistema de referencia y contra referencia para la atención de la población que requiera los servicios de asistencia social.</p> <p>*Organizar y coordinar el consejo de asistencia social.</p> <p>* Contribuir y participar en el desarrollo de los trabajos del consejo de asistencia e integración social de la Ciudad de México</p>					

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Edad	Sexo	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
Coordinación de Operación, Seguimiento y Evaluación	Nivel medio o superior (Licenciatura)	Toma de decisiones y manejo personal.	* Facilitar la atención de la población vulnerable, particularmente a niñas y niños en situación de riesgo y de calle, las personas adultas y personas adultas mayores, las madres solteras con hijas e hijos pequeños y familias que acuden a recibir atención médica o arreglar algún documento y requieren de alojamiento de manera temporal; con el propósito de dignificarlos y además lograr su rehabilitación. Biopsicosocial en los casos que sea posible, favoreciendo el desarrollo de sus capacidades en la búsqueda de una adecuada integración a la sociedad. *Planear, coordinar, dirigir y evaluar el desarrollo de los programas y acciones encomendadas a las jefaturas de unidad departamental de programas especiales, operación, seguimiento y evaluación, así como a las jefaturas de unidad departamental administrativa	30	M	Licenciatura trunca en Pedagogía.	Cinco años de experiencia en puesto de toma de decisiones. Administración Pública, integración y dirección de equipos de trabajo, Planeación estratégica.	Sigue activo en el Programa

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Edad	Sexo	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
			<p>y jefaturas de unidad departamental técnica y/o líderes coordinadores de proyectos "b" (área técnica) de los centros de asistencia e integración social.</p> <p>* Coordinar el ingreso de todas las personas en situación de abandono y desventaja social extrema, de acuerdo a los perfiles y programas de atención de demandas ciudadanas realizadas y de solicitudes realizadas por otras instancias del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>* Asegurar la operación de los centros de asistencia e integración social a través de la prestación de servicios asistenciales básicos, y de acuerdo a las necesidades de atención especializada fuera de los centros de asistencia e integración social para los y las usuarias.</p> <p>* Determinar la actualización de los documentos normativos de los centros de asistencia e integración social (manuales de</p>					

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Edad	Sexo	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
			<p>operación, reglamentos internos, consignas para vigilantes y programas integrales de trabajo).</p> <p>* Establecer la estrategia de integración social, al impulsar la rehabilitación psicosocial y productiva de las y los beneficiarios de los programas.</p> <p>* Coordinar las acciones de programas especiales, operación, supervisión, y evaluación en sus vertientes de servicios básicos, técnicos y administrativos.</p> <p>* Coordinar los mecanismos de información interna con las diversas áreas del Instituto, en materia de donaciones, detección de necesidades de insumos y equipos, y suministro de insumos, materiales, servicios y equipamiento.</p> <p>* Coordinar los informes mensuales de resultados.</p>					
Subdirección de Atención Social Emergente	Nivel medio o superior (Licenciatura)	Toma de decisiones de manejo personal.	<p>*Coordinar las acciones institucionales y de la sociedad civil para atender con calidad, calidez, eficiencia y eficacia, a las y los individuos, familias o</p>	48	F	Carrera Comercial en Secretariado Ejecutivo	Cuatro años en puesto de toma de decisiones. Administración Pública, integración y dirección de equipos de trabajo, planeación estratégica	Sigue activo en el Programa

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Edad	Sexo	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
			<p>grupos de población en desventaja social, en situación de abandono o afectados por un siniestro provocado por el hombre o la naturaleza.</p> <p>*Programar, coordinar, controlar y evaluar el programa para la atención a las y los individuos, familias o grupos de población en situación de abandono o de calle.</p> <p>* Participar en la coordinación y control de la intervención de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social en la atención a la población afectada por un siniestro o desastre.</p> <p>*Programar, dirigir, ejecutar y evaluar las acciones para el fomento de la cultura de la protección civil.</p> <p>*Programar y establecer las acciones de orientación a la población, sobre los servicios de asistencia social que ofrece el gobierno y la sociedad civil.</p> <p>*Programar, dirigir, ejecutar y evaluar las acciones</p>					

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Edad	Sexo	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
			encaminadas a la atención de grupos vulnerables o situaciones específicas de riesgo por fenómenos naturales o socio-organizativos. *Participar en la ejecución y control de las acciones de orientación a la población en situación de crisis.					
Responsable del Programa "Líder Coordinador de Proyectos"	Nivel medio o superior (Licenciatura)	Toma de decisiones y manejo personal.	Consolidar los vínculos de coordinación con las organizaciones de la sociedad civil que permitan a la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social canalizar a las personas que por sus condiciones requieran de una atención especializada. <input type="checkbox"/> Recibir solicitudes de atención de la ciudadanía en relación con personas en situación de vulnerabilidad o en situación de calle. <input type="checkbox"/> Ejecutar las acciones que permitan atender a las personas en situación de vulnerabilidad o en situación de calle para brindarles los servicios de asistencia social que requieran.	45	M	Licenciatura en Derecho	5 años de experiencia en la Administración pública.	De baja en 2018

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Edad	Sexo	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	20	M	Nivel Medio Superior	2 Años	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	21	M	Medio Superior	1 Año	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	21	M	Medio Superior	1 Año	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	22	M	Nivel Básico	1 Año	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	25	M	Medio Superior	5 Años	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	26	M	Nivel Básico (Secundaria)	2 Años	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	26	F	Nivel Medio Superior	3 Años	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	27	M	Medio Superior	1 Año	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	27	F	Medio Superior	1 Año	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	28	F	Nivel Básico (Primaria)	1 Año	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	33	F	Nivel Medio Superior	9 Años	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	35	M	Nivel Medio Superior	1 Año	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	35	F	Nivel Medio Superior	1 Año	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	35	M	Medio Superior	3 Años	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	35	M	Medio Superior	1 Año	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	36	M	Medio Superior	16 Años	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	36	M	Medio Superior	6 Años	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	37	M	Nivel Básico (Secundaria)	2 Años	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	38	M	Medio Superior	2 Años	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	40	M	Medio Superior	3 Años	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	40	F	Medio Superior	3 Años	Sigue activo en el Programa

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Edad	Sexo	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	40	F	Nivel Básico (Secundaria)	2 Años	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	41	F	Nivel Básico (Secundaria)	1 Año	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	41	M	Nivel Básico (Secundaria)	2 Años	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	41	M	Nivel Básico (Secundaria)	3 Años	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	44	F	Nivel Básico (Secundaria)	1 Año	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	44	M	Nivel Básico (Secundaria)	1 Año	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	44	F	Nivel Superior	5 Años	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	45	M	Médico Cirujano Partero	6 Años	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	46	M	Medio Superior	1 Año	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	46	F	Medio Superior	1 Año	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	46	F	Auxiliar Administrativo	1 Año	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	47	F	Nivel Básico (Secundaria)	1 Año	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	47	F	Nivel Básico (Secundaria)	2 Años	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	47	F	Medio Superior	4 Años	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	48	F	Nivel Básico (Secundaria)	2 Años	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	49	F	Nivel Básico (Secundaria)	1 Año	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	50	F	Nivel Básico (Secundaria)	6 Años	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	50	F	Medio Superior	6 Años	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	52	M	Nivel Básico (Secundaria)	2 Años	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	57	F	Medio Superior	10 Años	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	58	F	Medio Superior	31 Años	Sigue activo en el Programa

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Edad	Sexo	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	60	F	Nivel Básico (Primaria)	1 Año	Sigue activo en el Programa
Asistente Social	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de Servicio, Asistencia	Asistencia a las y los usuarios	64	F	Nivel Básico (Secundaria)	29 Años	Sigue activo en el Programa
Auxiliar Administrativo	Nivel Medio Superior	Manejo y Control de Correspondencia , Conocimientos en Computación	Recepción y Control Documental, Elaboración de Oficios	27	F	Medio Superior	2 Años	Sigue activo en el Programa
Auxiliar Administrativo	Nivel Medio Superior	Manejo y control de correspondencia y conocimientos de computación	Recepción y Control Documental, Elaboración de Oficios	33	M	Licenciatura Trunca en Contabilidad	1 Año	Sigue activo en el Programa
Auxiliar Administrativo	Nivel Medio Superior	control de correspondencia y conocimientos de computación	Recepción y Control Documental, Elaboración de Oficios	55	M	Licenciatura en Administración	23 Años	Sigue activo en el Programa
Chofer	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de servicio, asistencia, conocimiento de las vialidades de la ciudad, conducir correctamente respetando señales de tránsito.	Revisar el correcto funcionamiento del vehículo o unidad a su cargo, traslado de usuarios.	52	M	Licenciatura En Mercadotecnia	1 Año	Sigue activo en el Programa
Chofer	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de servicio, asistencia, conocimiento de las vialidades de la ciudad, conducir correctamente respetando señales de tránsito.	Revisar el correcto funcionamiento del vehículo o unidad a su cargo, traslado de usuarios.	41	M	Nivel Básico (Secundaria)	1 Año	Sigue activo en el Programa
Chofer	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de servicio, asistencia, conocimiento de las vialidades de la ciudad, conducir correctamente respetando señales de tránsito.	Revisar el correcto funcionamiento del vehículo o unidad a su cargo, traslado de usuarios.	42	F	Medio Superior	1 Año	Sigue activo en el Programa
Chofer	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de servicio, asistencia, conocimiento de las vialidades de la ciudad, conducir correctamente respetando	Revisar el correcto funcionamiento del vehículo o unidad a su cargo, traslado de usuarios.	35	M	Médico Cirujano	3 Años	Sigue activo en el Programa

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Edad	Sexo	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
		señales de tránsito.						
Chofer	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de servicio, asistencia, conocimiento de las vialidades de la ciudad, conducir correctamente respetando señales de tránsito.	Revisar el correcto funcionamiento del vehículo o unidad a su cargo, traslado de usuarios.	30	M	Nivel Básico (Secundaria)	2 Años	Sigue activo en el Programa
Chofer	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de servicio, asistencia, conocimiento de las vialidades de la ciudad, conducir correctamente respetando señales de tránsito.	Revisar el correcto funcionamiento del vehículo o unidad a su cargo, traslado de usuarios.	30	F	Medio Superior	1 Año	Sigue activo en el Programa
Chofer	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de servicio, asistencia, conocimiento de las vialidades de la ciudad, conducir correctamente respetando señales de tránsito.	Revisar el correcto funcionamiento del vehículo o unidad a su cargo, traslado de usuarios.	31	M	Licenciatura Trunca en Administración	11 Años	Sigue activo en el Programa
Chofer	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de servicio, asistencia, conocimiento de las vialidades de la ciudad, conducir correctamente respetando señales de tránsito.	Revisar el correcto funcionamiento del vehículo o unidad a su cargo, traslado de usuarios.	33	M	Nivel Básico (Secundaria)	1 Año	Sigue activo en el Programa
Chofer	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de servicio, asistencia, conocimiento de las vialidades de la ciudad, conducir correctamente respetando señales de tránsito.	Revisar el correcto funcionamiento del vehículo o unidad a su cargo, traslado de usuarios.	35	M	Nivel Básico (Secundaria)	5 Años	Sigue activo en el Programa

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Edad	Sexo	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
		tránsito.						
Chofer	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de servicio, asistencia, conocimiento de las vialidades de la ciudad, conducir correctamente respetando señales de tránsito.	Revisar el correcto funcionamiento del vehículo o unidad a su cargo, traslado de usuarios.	40	F	Nivel Básico (Secundaria)	9 Años	Sigue activo en el Programa
Chofer	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de servicio, asistencia, conocimiento de las vialidades de la ciudad, conducir correctamente respetando señales de tránsito.	Revisar el correcto funcionamiento del vehículo o unidad a su cargo, traslado de usuarios.	42	M	Nivel Medio Superior	1 Año	Sigue activo en el Programa
Chofer	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de servicio, asistencia, conocimiento de las vialidades de la ciudad, conducir correctamente respetando señales de tránsito.	Revisar el correcto funcionamiento del vehículo o unidad a su cargo, traslado de usuarios.	43	M	Nivel Medio Superior	1 Año	Sigue activo en el Programa
Chofer	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de servicio, asistencia, conocimiento de las vialidades de la ciudad, conducir correctamente respetando señales de tránsito.	Revisar el correcto funcionamiento del vehículo o unidad a su cargo, traslado de usuarios.	46	M	Medio Superior	24 Años	Sigue activo en el Programa
Chofer	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de servicio, asistencia, conocimiento de las vialidades de la ciudad, conducir correctamente respetando señales de tránsito.	Revisar el correcto funcionamiento del vehículo o unidad a su cargo, traslado de usuarios.	50	M	Nivel Básico (Secundaria)	4 Años	Sigue activo en el Programa
Chofer	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de servicio, asistencia, conocimiento de las vialidades de la ciudad, conducir	Revisar el correcto funcionamiento del vehículo o unidad a su cargo, traslado de usuarios.	53	M	Nivel Básico (Secundaria)	32 Años	Sigue activo en el Programa

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Edad	Sexo	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
		correctamente respetando señales de tránsito.						
Chofer	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de servicio, asistencia, conocimiento de las vialidades de la ciudad, conducir correctamente respetando señales de tránsito.	Revisar el correcto funcionamiento del vehículo o unidad a su cargo, traslado de usuarios.	53	M	Nivel Básico (Secundaria)	23 Años	Sigue activo en el Programa
Chofer	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de servicio, asistencia, conocimiento de las vialidades de la ciudad, conducir correctamente respetando señales de tránsito.	Revisar el correcto funcionamiento del vehículo o unidad a su cargo, traslado de usuarios.	53	M	Nivel Básico (Secundaria)	27 Años	Sigue activo en el Programa
Chofer	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de servicio, asistencia, conocimiento de las vialidades de la ciudad, conducir correctamente respetando señales de tránsito.	Revisar el correcto funcionamiento del vehículo o unidad a su cargo, traslado de usuarios.	56	M	Nivel Básico (Secundaria)	34 Años	Sigue activo en el Programa
Chofer	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de servicio, asistencia, conocimiento de las vialidades de la ciudad, conducir correctamente respetando señales de tránsito.	Revisar el correcto funcionamiento del vehículo o unidad a su cargo, traslado de usuarios.	57	M	Nivel Básico (Secundaria)	33 Años	Sigue activo en el Programa
Chofer	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de servicio, asistencia, conocimiento de las vialidades de la ciudad, conducir correctamente respetando señales de tránsito.	Revisar el correcto funcionamiento del vehículo o unidad a su cargo, traslado de usuarios.	60	F	Nivel Básico (Secundaria)	34 Años	Sigue activo en el Programa
Chofer	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de servicio, asistencia, conocimiento de	Revisar el correcto funcionamiento del vehículo o	61	M	Nivel Básico (Secundaria)	28 Años	Sigue activo en el Programa

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Edad	Sexo	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
		las vialidades de la ciudad, conducir correctamente respetando señales de tránsito.	unidad a su cargo, traslado de usuarios.					
Chofer	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de servicio, asistencia, conocimiento de las vialidades de la ciudad, conducir correctamente respetando señales de tránsito.	Revisar el correcto funcionamiento del vehículo o unidad a su cargo, traslado de usuarios.	63	M	Nivel Básico (Primaria)	22 Años	Sigue activo en el Programa
Chofer	Nivel Básico (Primaria, Secundaria)	Actitud de servicio, asistencia, conocimiento de las vialidades de la ciudad, conducir correctamente respetando señales de tránsito.	Revisar el correcto funcionamiento del vehículo o unidad a su cargo, traslado de usuarios.	69	F	Nivel Básico (Primaria)	29 Años	Sigue activo en el Programa
Psicología	Nivel Superior (Licenciatura)	Actitud de servicio, manejo de conflictos, conocimiento de pruebas psicométricas	Realiza estudios psicológicos, entrevistas, canalizaciones psiquiátricas, realiza terapias	24	F	Licenciatura Psicología	1 Año	Sigue activo en el Programa
Psicología	Nivel Superior (Licenciatura)	Actitud de servicio, manejo de conflictos, conocimiento de pruebas psicométricas	Realiza estudios psicológicos, entrevistas, canalizaciones psiquiátricas, realiza terapias	24	M	Licenciatura Psicología	1 Año	Sigue activo en el Programa
Psicológica	Nivel Superior (Licenciatura)	Actitud de servicio, manejo de conflictos, conocimiento de pruebas psicométricas	Realiza estudios psicológicos, entrevistas, canalizaciones psiquiátricas, realiza terapias	32	F	Licenciatura En Psicología	3 Años	Sigue activo en el Programa
Psiquiátrica	Médico Psiquiatra	Coordinar y supervisar a los usuarios, manejo de conflictos,	Manejo de fármacos, realizar canalizaciones	34	M	Médico Psiquiatra	2 Años	Sigue activo en el Programa
Trabajo Social	Nivel Medio Superior, Nivel Superior (Licenciatura)	Actitud de servicio, manejo de casos, elaboración de estudios socioeconómicos	Sensibilización, canalización,	23	F	Nivel Medio Superior	1 Año	Sigue activo en el Programa
Trabajo Social	Nivel Medio Superior,	Actitud de servicio, manejo	Sensibilización, canalización,	24	F	Licenciatura En Trabajo	1 Año	Sigue activo en el Programa

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Edad	Sexo	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
	Nivel Superior (Licenciatura)	de casos, elaboración de estudios socioeconómicos				Social		
Trabajo Social	Nivel Medio Superior, Nivel Superior (Licenciatura)	Actitud de servicio, manejo de casos, elaboración de estudios socioeconómicos	Sensibilización, canalización,	24	M	Nivel Medio Superior	1 Año	Sigue activo en el Programa
Trabajo Social	Nivel Medio Superior, Nivel Superior (Licenciatura)	Actitud de servicio, manejo de casos, elaboración de estudios socioeconómicos	Sensibilización, canalización,	25	F	Licenciatura En Trabajo Social	1 Año	Sigue activo en el Programa
Trabajo Social	Nivel Medio Superior, Nivel Superior (Licenciatura)	Actitud de servicio, manejo de casos, elaboración de estudios socioeconómicos	Sensibilización, canalización,	26	F	Licenciatura En Psicología	2 Años	Sigue activo en el Programa
Trabajo Social	Nivel Medio Superior, Nivel Superior (Licenciatura)	Actitud de servicio, manejo de casos, elaboración de estudios socioeconómicos	Sensibilización, canalización,	26	M		1 Año	Sigue activo en el Programa
Trabajo Social	Nivel Medio Superior, Nivel Superior (Licenciatura)	Actitud de servicio, manejo de casos, elaboración de estudios socioeconómicos	Sensibilización, canalización,	27	F	Licenciatura En Trabajo Social	7 Años	Sigue activo en el Programa
Trabajo Social	Nivel Medio Superior, Nivel Superior (Licenciatura)	Actitud de servicio, manejo de casos, elaboración de estudios socioeconómicos	Sensibilización, canalización,	28	F	Nivel Medio Superior	2 Años	Sigue activo en el Programa
Trabajo Social	Nivel Medio Superior, Nivel Superior (Licenciatura)	Actitud de servicio, manejo de casos, elaboración de estudios socioeconómicos	Sensibilización, canalización,	28	M	Pasante de Licenciatura En Trabajo Social	1 Año	Sigue activo en el Programa
Trabajo Social	Nivel Medio Superior, Nivel Superior (Licenciatura)	Actitud de servicio, manejo de casos, elaboración de estudios socioeconómicos	Sensibilización, canalización,	36	F	Licenciatura En Trabajo Social	7 Años	Sigue activo en el Programa
Trabajo Social	Nivel Medio Superior, Nivel Superior (Licenciatura)	Actitud de servicio, manejo de casos, elaboración de estudios socioeconómicos	Sensibilización, canalización,	38	F	Nivel Medio Superior	16 Años	Sigue activo en el Programa
Trabajo Social	Nivel Medio Superior, Nivel Superior (Licenciatura)	Actitud de servicio, manejo de casos, elaboración de estudios socioeconómicos	Sensibilización, canalización,	40	F	maestría	10 Años	Sigue activo en el Programa

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Edad	Sexo	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
		socioeconómicos						
Trabajo Social	Nivel Medio Superior, Nivel Superior (Licenciatura)	Actitud de servicio, manejo de casos, elaboración de estudios socioeconómicos	Sensibilización, canalización,	42	M	Nivel Medio Superior	1 Año	Sigue activo en el Programa
Trabajo Social	Nivel Medio Superior, Nivel Superior (Licenciatura)	Actitud de servicio, manejo de casos, elaboración de estudios socioeconómicos	Sensibilización, canalización,	43	F	Licenciatura En Trabajo Social	16 Años	Sigue activo en el Programa
Trabajo Social	Nivel Medio Superior, Nivel Superior (Licenciatura)	Actitud de servicio, manejo de casos, elaboración de estudios socioeconómicos	Sensibilización, canalización,	43	F	Licenciatura En Trabajo Social	18 Años	Sigue activo en el Programa
Trabajo Social	Nivel Medio Superior, Nivel Superior (Licenciatura)	Actitud de servicio, manejo de casos, elaboración de estudios socioeconómicos	Sensibilización, canalización,	43	M	Nivel Medio Superior	1 Año	Sigue activo en el Programa
Trabajo Social	Nivel Medio Superior, Nivel Superior (Licenciatura)	Actitud de servicio, manejo de casos, elaboración de estudios socioeconómicos	Sensibilización, canalización,	45	F	Nivel Medio Superior	20 Años	Sigue activo en el Programa
Trabajo Social	Nivel Medio Superior, Nivel Superior (Licenciatura)	Actitud de servicio, manejo de casos, elaboración de estudios socioeconómicos	Sensibilización, canalización,	45	F	Nivel Medio Superior	29 Años	Sigue activo en el Programa
Trabajo Social	Nivel Medio Superior, Nivel Superior (Licenciatura)	Actitud de servicio, manejo de casos, elaboración de estudios socioeconómicos	Sensibilización, canalización,	52	F	Nivel Medio Superior	32 Años	Sigue activo en el Programa
Trabajo Social	Nivel Medio Superior, Nivel Superior (Licenciatura)	Actitud de servicio, manejo de casos, elaboración de estudios socioeconómicos	Sensibilización, canalización,	52	F	Nivel Medio Superior	7 Años	Sigue activo en el Programa
Trabajo Social	Nivel Medio Superior, Nivel Superior (Licenciatura)	Actitud de servicio, manejo de casos, elaboración de estudios socioeconómicos	Sensibilización, canalización,	53	F	Nivel Medio Superior	31 Años	Sigue activo en el Programa
Trabajo Social	Nivel Medio Superior, Nivel Superior (Licenciatura)	Actitud de servicio, manejo de casos, elaboración de estudios socioeconómicos	Sensibilización, canalización,	70	M	Nivel Medio Superior	50 Años	Sigue activo en el Programa

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

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

En este apartado se determina la congruencia entre el diseño y la operación del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras, lo anterior a través del análisis detallado en el siguiente cuadro, en donde se valora cada apartado de las Reglas de Operación para este programa.

Cuadro 21. Congruencia entre el diseño y la operación del Poblaciones en Situación de Calle, 2016.

Apartado	Reglas de Operación 2016	Como se realizó en la practica	Nivel de Cumplimiento	Justificación
Introducción	La Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (DGIASIS), dependiente de la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad de México (SEDESO), con fundamento en las atribuciones que le confiere su Decreto de Creación, publicado el 18 de enero del 2001, así como el artículo 64 Quater del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, diseñó e implementó acciones con la finalidad de brindar atención asistencial a la población en situación de vulnerabilidad y/o de calle.	En pleno cumplimiento a las Reglas de Operación del Programa “Poblaciones en Situación de Calle.	Satisfactorio	Ninguna
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa.	La Secretaría de Desarrollo Social a través de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, en específico la Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional mediante la Subdirección de Atención Social Emergente y un Líder Coordinador de Proyectos, durante el ejercicio 2016 fue el área responsable de la ejecución de este programa.	La Subdirección de Atención Social Emergente y un Líder Coordinador de Proyectos fueron los responsables de ejecutar el programa.	Satisfactorio	Ninguna
II. Objetivos y Alcances.	Objetivo General: Atender a las personas en situación de calle de la Ciudad de México y en su caso a personas en situación de vulnerabilidad, a través del monitoreo constante, promoción de servicios asistenciales (baño, ropa, alimento, servicio médico, psicológico, psiquiátrico, adictológico, actividades lúdicas, artísticas y culturales, capacitación para el empleo y/o autoempleo, albergue de pernocta, asistencia legal, según corresponda) y la generación de procesos de integración al	Los objetivos se alcanzaron a través del monitoreo constante, promoción de servicios asistenciales (baño, ropa, alimento, servicio médico, psicológico, psiquiátrico, adictológico, actividades lúdicas, artísticas y culturales, capacitación para el empleo y/o autoempleo, albergue de pernocta, asistencia legal, según corresponda) y la	Satisfactorio	Ninguna

Apartado	Reglas de Operación 2016	Como se realizó en la practica	Nivel de Cumplimiento	Justificación
	<p>núcleo familiar o canalización a instituciones públicas y privadas con la finalidad de alcanzar la restitución progresiva de sus derechos.</p> <p>Alcances: Este programa a través de sus cinco vertientes de atención: Canalización y Reinserción Familiar, Jornadas Callejeras, En Invierno Contigo, Centro de Servicios Sociales y Bomberos Sociales fue aplicado en las 16 delegaciones políticas de la Ciudad de México, consistente en la transferencia material y de prestación de servicios a las personas en situación de calle o en situación de vulnerabilidad de la Ciudad de México. Priorizando aquellas donde se tengan identificados puntos de socialización de las personas en situación de calle, con esto se busca lograr la restitución progresiva de sus derechos mediante el involucramiento de éstas con organizaciones públicas, sociales y privadas para un proceso gradual de integración social.</p> <p>En el caso de la atención a personas en situación de vulnerabilidad se atenderán aquellas personas, sectores o grupos de la población que habiten en colonias, pueblos o unidades territoriales catalogadas como de alto o muy alto grado de marginalidad, o hayan sido afectados por algún desastre natural.</p>	<p>generación de procesos de integración al núcleo familiar o canalización a instituciones públicas y privadas con la finalidad de alcanzar la restitución progresiva de sus derechos</p> <p>Alcances: Se ejecutaron las cinco vertientes de atención: Canalización y Reinserción Familiar, Jornadas Callejeras, En Invierno Contigo, Centro de Servicios Sociales y Bomberos Sociales en las 16 delegaciones políticas del Distrito Federal, consistente en la transferencia material y de prestación de servicios a las personas en situación de calle o en situación de vulnerabilidad de la Ciudad de México.</p>		
<p>III. Metas Físicas.</p>	<p>Se programó brindar al menos 36,000 servicios asistenciales a personas en situación de calle.</p>	<p>A través de las cinco vertientes del programa se otorgaron 63,814 servicios asistenciales en el Centro de Servicios Sociales lo que permitió atender a la mayoría de la población que solicitó algún servicio social.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>La programación en la meta se debe a que año con año las metas han sido cumplidas y rebasadas, debido a que se ha realizado una correcta difusión del programa</p>
<p>IV. Programación presupuestal.</p>	<p>El presupuesto asignado para este programa social durante el ejercicio fiscal 2016 fue de \$2, 592,000.00 (Dos millones quinientos noventa y dos mil pesos 00/100 M.N.).</p>	<p>Este recurso fue utilizado en su totalidad, en beneficio de la población en situación de calle a través de la adquisición de</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Ninguna</p>

Apartado	Reglas de Operación 2016	Como se realizó en la practica	Nivel de Cumplimiento	Justificación
		<p>instrumentos médicos ambulatorios y de primer nivel, material de prevención de enfermedades de transmisión sexual, material de aseo personal, material de limpieza, los cuales fueron específicamente utilizados para el funcionamiento diario del Centro de Servicios Sociales, en el cual la población tienen acceso a los distintos servicios asistenciales. Por lo que de acuerdo a los periodos establecidos en el calendario presupuestal las adquisiciones de los insumos y materiales, fue realizada conforme el periodo establecido, logrando satisfacer las necesidades de las y los beneficiarios que acuden cotidianamente a recibir los servicios que ofrece este programa.</p>		
<p>V. Requisitos y Procedimientos de Acceso.</p>	<p>De acuerdo a lo establecido en las Reglas de Operación 2016 del Programa Poblaciones en Situación de Calle, define claramente los requisitos que debe de cumplir una persona para que sea beneficiada del programa social, así como los procedimientos de acceso al mismo, en estos requisitos se busca ser incluyente con toda la población vulnerable, priorizando la atención de los servicios asistenciales a: niñas y niños, mujeres embarazadas y/o en periodo de lactancia, personal con algún tipo de discapacidad, personas con enfermedades crónico degenerativas y adultas y adultos mayores. Como se describe a continuación:</p> <p>Atención a Personas en Situación de Calle</p> <p>Ser una persona en situación de calle, que habite o pernocte en el espacio público de la Ciudad de México y</p>	<p>En el trabajo cotidiano con la población, el procedimiento y los requisitos de acceso se cumplen conforme lo establecen las Reglas de Operación.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Ninguna</p>

Apartado	Reglas de Operación 2016	Como se realizó en la practica	Nivel de Cumplimiento	Justificación
	<p>podrán presentarse directamente en las oficinas del Programa Poblaciones en Situación de Calle para recibir los servicios de asistencia social que ofrece la DGIASIS.</p> <p>Las personas canalizadas por otras instituciones tienen que presentar un oficio dirigido a la DGIASIS, anexando copia de la valoración médica, valoración social, valoración psiquiátrica y resumen del estudio de trabajo social.</p> <p>Atención a Personas en Situación de Vulnerabilidad</p> <p>La persona susceptible de recibir los bienes o servicios, tiene que ser habitante de la Ciudad de México, además habitar en una Unidad territorial preferentemente de muy alto o alto grado de marginalidad que sea afectada por algún desastre natural o provocado por el hombre, presentando original y copia de una identificación oficial actualizada con fotografía, la cual deberá contener los datos de las personas beneficiarias y dirección en la Ciudad de México.</p>			
<p>VI. Procedimientos de Instrumentación.</p>	<p>Para lograr la consecución del objetivo general y específicos se establecen cinco vertientes de atención:</p> <p>Canalización y Reinserción Familiar</p> <p>Se reciben y atienden los reportes generados por instituciones públicas, sociales, privadas, y ciudadanía para la atención de las personas en situación de calle en la Ciudad de México, durante las 24 horas del día, los 365 días del año.</p> <p>Jornadas Callejeras</p> <p>Se realizó de manera periódica y recorridos conjuntos con otras instituciones públicas o sociales que trabajan o realizan actividades de estudio y atención dirigidas a las personas en situación de calle. A fin de generar información importante sobre la problemática que enfrentan las poblaciones callejeras.</p> <p>En Invierno Contigo</p> <p>Se implementó del 1° de noviembre de 2016 al 28 de febrero de 2017, se basa en la atención de las personas en</p>	<p>Se desarrollaron las cinco vertientes.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Ninguna</p>

Apartado	Reglas de Operación 2016	Como se realizó en la practica	Nivel de Cumplimiento	Justificación
	<p>situación de calle que se encuentren en riesgo ante las bajas temperaturas, a través de los servicios de albergue de pernocta, alimentación, servicio médico, entre otros.</p> <p>Centro de Servicios Asistenciales Las personas en situación de calle podían recibir servicios asistenciales.</p> <p>Bomberos Sociales Se realizarán recorridos en las zonas afectadas por algún desastre natural para identificar la problemática y el tipo de apoyo que requiere la población afectada.</p>			
<p>VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana.</p>	<p>La persona en situación de calle o en situación de vulnerabilidad podrá presentar su queja o inconformidad de manera oral o escrita, directamente en las instalaciones de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social ya mencionada, en un horario de lunes a viernes de 10:00 a 18:00 horas. Toda queja o inconformidad debe contener como mínimo, los siguientes datos: nombre y número Telefónico de quien la interpone.</p> <p>En caso de que la dependencia responsable del programa social no resuelva la queja, las personas beneficiarias o derechohabientes podrán presentar sus quejas, ante la Procuraduría Social de la Ciudad de México, el Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL), quien deberá turnarla a la Procuraduría Social, o de forma directa en la Contraloría General de la Ciudad de México.</p>	<p>Se pide que la persona primero acuda con el responsable del programa para intentar resolver la problemática, si esta persiste se solicita se actúe conforme a lo enunciado en las Reglas de Operación del Programa.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Ninguna</p>
<p>VIII. Mecanismos de Exigibilidad.</p>	<p>La Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social mantendrá permanentemente los requisitos y procedimientos de acceso al programa en la página de internet del Instituto http://www.iasis.cdmx.gob.mx/ de la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad de México http://www.sds.cdmx.gob.mx/programas/programa/poblacionesensituaciondecalle</p>	<p>Todas y todos los solicitantes de los servicios asistenciales que ofrece este programa tienen derecho a exigir el cumplimiento de las reglas de operación, así como acceder de manera gratuita al programa, siempre que la persona solicitante cumpla con los requisitos establecidos en las mismas.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Ninguna</p>

Apartado	Reglas de Operación 2016	Como se realizó en la practica	Nivel de Cumplimiento	Justificación
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores.	<p>Con el objetivo de enfocar la gestión de esta acción al logro de resultados para mejorar las condiciones de vida de la personas en situación de calle o en situación de vulnerabilidad, así como fortalecer la rendición de cuentas y la transparencia en el ejercicio de los recursos, se evaluará la operación y resultados del mismo, para lo cual se diseñaron indicadores de acuerdo a lo establecido por la Metodología del Marco Lógico.</p>	<p>Se realiza una medición al avance de metas y actividades establecidas, se generaron los indicadores de resultados los cuales en congruencia con lo reportado en los avances de informes trimestrales, y así en la cuenta pública, se mide la eficacia, eficiencia y calidad del programa de acuerdo al cumplimiento de las metas programadas, con esto se busca que este monitoreo constante permita delimitar y generar mayores instrumentos para eliminar el rezago social.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Ninguna</p>
X. Formas de Participación Social.	<p>Las formas en las que pueden participar las Organizaciones de la Sociedad Civil, los Contralores Ciudadanos y las mismas personas beneficiarias pueden ser de manera colectiva o individual con el objetivo de observar el cumplimiento de las reglas de operación así como el uso de los recursos, bienes y servicios del programa; por ejemplo, durante la temporada invernal, las organizaciones de las sociedad civil pueden asistir a las reuniones de planeación para la implementación de la vertiente En Invierno Contigo, otorgando donaciones económicas o materiales y facilitando espacios para la instalación y operación de albergues de pernocta.</p>	<p>Se busca involucrar a la ciudadanía con la actuación del servicio público. A través de la difusión del programa se logra que la ciudadanía, acceda a realizar pequeños donativos de ropa, alimento o medicamento, para la población en situación de calle. Así mismo la población atendida participa en la toma de decisiones como fue en la elaboración del protocolo.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Ninguna</p>
XI. Articulación con Otros Programas Sociales.	<p>El Programa Poblaciones en Situación de Calle, en todas sus vertientes fomenta la vinculación interinstitucional e intersectorial para la atención de las personas en situación de calle, por lo que la primera fase de vinculación es a nivel interno. Tales como Programa Comedores Públicos, Programa Financiamiento para la Asistencia e Integración Social, Programa de Ayuda a Población Vulnerable en Situación de Calle para la Prevención de las Adicciones y Promoción de la Salud, Servicio de Localización de Personas Extraviadas o Ausentes Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México. (CAPEA), Programa Hijos e</p>	<p>Mediante canalizaciones entre dependencias para las diferentes situaciones que presenta la población en situación de calle.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Ninguna</p>

Apartado	Reglas de Operación 2016	Como se realizó en la practica	Nivel de Cumplimiento	Justificación
	Hijas de la Ciudad DIF-CDMX, Atención a Personas en Situación Vulnerable (traslado y canalización a hospitales), Servicios de Emergencia y Seguimiento y el Programa de Gratuidad y Programa de Salud de Preventiva.			

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

Cuadro 21.1 Congruencia entre el diseño y la operación del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras, 2017

Apartado	Reglas de Operación 2017	Como se realizó en la practica	Nivel de Cumplimiento	Justificación
Introducción	La Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (DGIASIS), dependiente de la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad de México (SEDESOS), con fundamento en las atribuciones que le confiere su Decreto de Creación, publicado el 18 de enero del 2001, así como el artículo 64 Quater del Reglamento Interior de la Administración Pública de la Ciudad de México, diseñó e implementó acciones con la finalidad de brindar atención integral a las personas integrantes de las poblaciones callejeras.	En pleno cumplimiento a las Reglas de Operación del Programa “Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras.	Satisfactorio	Ninguna
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa.	La Secretaría de Desarrollo Social a través de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, en específico la Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional mediante la Subdirección de Atención Social Emergente y un Líder Coordinador de Proyectos, durante el ejercicio 2017 fue el área responsable de la ejecución de este programa.	La Subdirección de Atención Social Emergente y un Líder Coordinador de Proyectos fueron los responsables de ejecutar el programa.	Satisfactorio	Ninguna

Apartado	Reglas de Operación 2017	Como se realizó en la practica	Nivel de Cumplimiento	Justificación
<p>II. Objetivos y Alcances.</p>	<p>Objetivo General: El presente programa tiene como objetivo general articular acciones interinstitucionales encaminadas a brindar servicios sociales al mayor número de personas integrantes de las poblaciones callejeras para canalizarlos a procesos de integración social desde las brigadas de intervención y el centro de servicios sociales, bajo una perspectiva de respeto, protección, promoción y garantía de sus derechos humanos en la Ciudad de México. Los servicios sociales que se prestan en brigadas de intervención son: monitoreo de puntos de calle, primer contacto, registro socio demográfico, promoción de servicios y derechos, promoción de servicios de salud en coordinación con la Jurisdicción Sanitaria correspondiente, asesoría y tramitación de documento de identidad en coordinación con la Dirección General del Registro Civil; jornadas de higiene en coordinación con Secretaria de Obras y Servicios Urbanos o delegaciones políticas; y canalizaciones y acompañamientos. Los servicios sociales que se prestan en el Centro de Servicios Sociales (CSS) son: servicio médico de primer nivel de atención, baño, un alimento en vinculación con el Programa de Comedores Públicos, ropa y posible derivación a la institución que cubra sus necesidades y características</p> <p>Alcances: 1.-Monitorear, a través de las brigadas de intervención, los puntos de socialización. 2.-Dar seguimiento y sensibilizar a las personas integrantes de las poblaciones callejeras para desvincularlas de la vida en calle y propiciar los procesos de integración social, a través de recorridos programados. 3.-Brindar servicios sociales a las personas integrantes de las poblaciones callejeras.</p>	<p>Los objetivos se alcanzaron a través del monitoreo constante, promoción de servicios sociales (baño, ropa, alimento, y la generación de procesos de integración al núcleo familiar o canalización a instituciones públicas y privadas con la finalidad de alcanzar la restitución progresiva de sus derechos. Los alcances fueron la base para el fortalecimiento de Objetivo General.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Ninguna</p>

Apartado	Reglas de Operación 2017	Como se realizó en la practica	Nivel de Cumplimiento	Justificación
	4.-Realizar canalizaciones interinstitucionales, integraciones familiares y sociales que vinculen a las personas integrantes de las poblaciones callejeras al proceso de integración social.			
III. Metas Físicas.	Se programó brindar al menos 38,000 servicios sociales a 4,000 personas en la fase de intervención.	Se brindaron en total 177,274 servicios sociales a 16,375 personas solicitantes.	Satisfactorio	La programación en la meta se debe a que año con año las metas han sido cumplidas y rebasadas, debido a que se ha realizado una correcta difusión del programa.
IV. Programación presupuestal.	El presupuesto asignado para este programa social durante el ejercicio fiscal 2017 fue de \$3, 000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.).	Este recurso fue utilizado en su totalidad, en beneficio de la población objetivo.	Satisfactorio	Ninguna
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso.	De acuerdo a lo establecido en las Reglas de Operación 2017 del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras, define claramente los requisitos que debe de cumplir una persona para que sea beneficiada del programa social, así como los procedimientos de acceso al mismo, en estos requisitos se busca ser incluyente con toda la población vulnerable, priorizando la atención de los servicios sociales a: niñas y niños, mujeres embarazadas o en periodo de lactancia, personas con algún tipo de discapacidad, personas con enfermedades crónico degenerativas y adultas y adultos mayores integrantes de las poblaciones callejeras.	En el trabajo cotidiano con la población, el procedimiento y los requisitos de acceso se cumplen conforme lo establecen las Reglas de Operación.	Satisfactorio	Ninguna
VI. Procedimientos de	Para lograr la consecución de los objetivos generales y específicos,	Se desarrollaron acorde a Reglas de	Satisfactorio	Ninguna

Apartado	Reglas de Operación 2017	Como se realizó en la practica	Nivel de Cumplimiento	Justificación
Instrumentación.	<p>este Programa comprende la fase de intervención, desde la detección de las personas en los puntos de socialización hasta su canalización para su vinculación en la fase de proceso de integración social.</p> <p>La fase de Intervención se dividirá en los siguientes apartados</p> <p>a) Brigadas de intervención conformadas por un grupo interdisciplinario que abarca el área de trabajo social, psicología y asistente social y en aquellos casos que se atiendan reportes de la ciudadanía se cuenta con operar para la unidad vehicular. Tienen como finalidad la detección, primer contacto y promoción de servicios sociales en los puntos de socialización en beneficio de las personas integrantes de las poblaciones callejeras.</p> <p>b) El Centro de servicios sociales (CSS) es un espacio físico coordinado por el IASIS y los entes participantes del Protocolo donde se brindan los servicios sociales atención medica de primer nivel, atención adicto lógica, trámite de documentos de identidad y asesoría jurídica. Se brinda alimento servicio de regaderas y cambio de ropa en un horario de 9:00 a15:00 y de 16:00 a 18:00 horas donde las personas integrantes de las poblaciones callejeras puedan solicitar los servicios para la progresiva restitución de sus derechos.</p>	Operación		
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana.	La persona integrante de las poblaciones callejeras oen situación de vulnerabilidad podrá presentar su queja o inconformidad de manera oral, escrita directamente en las instalaciones de la Dirección General	Se llevó de manera congruente de acuerdo a Reglas de Operación 2017	Satisfactorio	Ninguna

Apartado	Reglas de Operación 2017	Como se realizó en la practica	Nivel de Cumplimiento	Justificación
	<p>del IASIS ya mencionada en un horario de lunes a viernes de 10:00 a 18:00 horas. Toda queja o inconformidad debe contener como mínimo los siguientes datos nombre y número telefónico de quien la interpone en el caso de las personas en situación de vulnerabilidad; y nombre o alias así como punto de socialización en el caso de las poblaciones callejeras.</p> <p>Recibida la queja, la Subdirección de Atención Social Emergente emitirá la respuesta por escrito, que será entregada al solicitante en el punto de socialización cuando así sea el caso o en su defecto acudirá a las instalaciones referidas en el párrafo anterior para su recepción o en el domicilio del peticionario dentro de un término de 6 a 10 días hábiles.</p> <p>Asimismo, si la dependencia responsable del programa social no resuelve la queja, las personas interesadas podrán presentar su queja por considerarse debidamente excluidos de los programas sociales o por incumplimiento de las garantías de acceso a los programas ante la Procuraduría Social de la Ciudad de México o bien registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica LOCATEL, quien deberá turnarla a la Procuraduría Social para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente. De la misma forma, a la Contraloría General de la Ciudad de México.</p> <p>En el caso de que una persona refiera haber sufrido alguna discriminación o algún tercero interesado reporte alguna situación de discriminación en la implementación de las Reglas de Operación deberá acudir a la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social ya mencionada o directamente en las oficinas del Consejo para Prevenir y Erradicar la Discriminación en la Ciudad de México.</p>			
VIII. Mecanismos	La Dirección General del Instituto de	Todas y todos los	Satisfactorio	Ninguna

Apartado	Reglas de Operación 2017	Como se realizó en la practica	Nivel de Cumplimiento	Justificación
de Exigibilidad.	Asistencia e Integración Social mantendrá permanentemente los requisitos y procedimientos de acceso al programa en la página de internet del Instituto http://www.iasis.cdmx.gob.mx/ y de la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad de México http://www.sds.cdmx.gob.mx	solicitantes de los servicios sociales que ofrece este programa tienen derecho a exigir el cumplimiento de las reglas de operación, así como acceder de manera gratuita al programa, siempre que la persona solicitante cumpla con los requisitos establecidos en las mismas.		
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores.	Con el objetivo de enfocar la gestión de este Programa al logro de resultados para mejorar las condiciones de vida de las personas integrantes de las poblaciones callejeras, así como fortalecer la rendición de cuentas y la transparencia en el ejercicio de los recursos, se evalúa la operación y resultados del mismo, para lo cual se diseñaron indicadores de acuerdo a lo establecido por la Metodología del Marco Lógico.	Se realiza una medición al avance de metas y actividades establecidas, se generaron los indicadores de resultados los cuales, en congruencia con lo reportado en los avances de informes trimestrales, y así en la cuenta pública, se mide la eficacia, eficiencia y calidad del programa de acuerdo al cumplimiento de las metas programadas, con esto se busca que este monitoreo constante permita delimitar y generar mayores instrumentos para eliminar el rezago social.	Satisfactorio	Ninguna
X. Formas de Participación Social.	Las formas en las que pueden participar las Organizaciones de la Sociedad Civil, los Contralores Ciudadanos y las mismas personas beneficiarias pueden ser de manera	Se llevó de manera congruente conforme a Reglas de Operación 2017.	Satisfactorio	Ninguna

Apartado	Reglas de Operación 2017	Como se realizó en la practica	Nivel de Cumplimiento	Justificación
	colectiva o individual con el objetivo de observar el cumplimiento de las reglas de operación, así como el uso de los recursos, bienes y servicios del programa.			
XI. Articulación con Otros Programas Sociales.	El Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras, en todas sus vertientes fomenta la vinculación interinstitucional e intersectorial para la atención de las personas en situación de calle, por lo que la primera fase de vinculación es a nivel interno. Tales como Programa Comedores Públicos, Programa Financiamiento para la Asistencia e Integración Social, Programa de Ayuda a Población Vulnerable en Situación de Calle para la Prevención de las Adicciones y Promoción de la Salud, Servicio de Localización de Personas Extraviadas o Ausentes Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México. (CAPEA), Programa Hijos e Hijas de la Ciudad DIF-CDMX, Atención a Personas en Situación Vulnerable (traslado y canalización a hospitales), Servicios de Emergencia y Seguimiento y el Programa de Gratuidad y Programa de Salud Preventiva.	Se llevó de manera congruente conforme a Reglas de Operación 2017.	Satisfactorio	Ninguna

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

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

En este apartado se describen los procesos del programa social de forma cronológica, detallando las actividades, los componentes y actores que integran el desarrollo de cada proceso.

Con la finalidad de brindar una atención oportuna a las poblaciones callejeras, se derivan 6 procesos trascendentales en los que intervienen diferentes actores y factores que permiten ofrecer un servicio oportuno y de calidad como a continuación se detalla:

CUADRO 22. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social

No	Proceso	Actores	Componentes
1	Planeación de la operación	Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social. Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional.	1. Instruye a la Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional realizar las acciones necesarias para la operación del Programa Atención Integral a Personas Integrantes

No	Proceso	Actores	Componentes
		Subdirección de Atención Social Emergente. Líder Coordinador de Proyectos Personal de Apoyo del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras	de las Poblaciones Callejeras. 2. Recibe Instrucción y solicita a la Subdirección de Atención Social Emergente la operación y difusión del Programa. 3. Recibe instrucciones de la Subdirección de Atención Social Emergente para la ejecución del programa. 4. Reciben instrucciones del Líder Coordinador de Proyectos para llevar a cabo la ejecución del Programa.
2	Elaboración y publicación de Reglas de Operación	Secretaría de Desarrollo Social. Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social. Subdirección de Atención Social Emergente. Responsable del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras Apoyos Administrativos.	1. Se analizan los lineamientos que para tal efecto emite el Evalúa-CDMX para iniciar el proceso de elaboración de reglas de operación del ejercicio fiscal correspondiente. 2. Se realizan los trámites para la publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México. 3. Se lleva a cabo la publicación por disposición oficial.
3	Difusión del Programa Social.	Subdirección de Atención Social Emergente. Responsable del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras Prestadores de servicios	1. La Subdirección instruye al Responsable del Programa para hacer la difusión del mismo. 2. El responsable del programa instruye al personal operativo para hacer la difusión del programa, mediante la entrega de folletos, recorridos y ferias de servicios. 3. Los prestadores de servicios salen a campo a hacer la difusión del programa social
4	Identificación de la población	Subdirección de Atención Social Emergente. Responsable del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras Prestadores de servicios Beneficiarios.	1. Identificación de la población objetivo 2. Durante el primer contacto los prestadores de servicios identifican la población que vive, trabaja o pernocta en los puntos de socialización. 3. Una vez localizadas las personas, se les informa acerca de los servicios que ofrece el programa. 4. En caso de ser afirmativa la respuesta se llena la cédula de acceso al programa. 5. Se canaliza al Centro de Servicios Sociales.
5	Otorgamiento de servicios sociales	Subdirección de Atención Social Emergente. Responsable del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras Prestadores de servicios Beneficiarios	1. Una vez llenada la solicitud de ingreso al programa, las personas integrantes de las poblaciones callejeras reciben los servicios sociales, que consisten en higiene personal, alimentación y lugar de pernocta. 2. Se realiza la valoración médica y psicológica de primer nivel con la finalidad de conocer el estado de salud y psicológico de las y los usuarios para

No	Proceso	Actores	Componentes
			determinar el siguiente proceso.
6	Canalización o integración familiar: familiar	Subdirección de Atención Social Emergente. Responsable del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras Prestadores de servicios Beneficiarios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si se realiza algún tipo de canalización dependiendo del caso cuando una persona presenta una enfermedad o alteración psicológica y requiere atención de segundo nivel se canaliza a las instituciones donde se le brinde la atención que requiere. 2. De acuerdo del perfil que presente la persona integrante de las poblaciones callejeras se realizará su canalización correspondiente en los diez Centros de Asistencia e Integración Social (C.A.I.S). 3. Se detectan los lazos familiares y se realiza lo correspondiente para que las personas integrantes de las poblaciones callejeras puedan ser integradas en su núcleo familiar o social.

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018

En la siguiente cuadro, se realiza una equivalencia de los procesos del programa social descritos en los párrafos anteriores con el Modelo General de los Procesos de un Programa Social, donde se indica el nombre del proceso o de los procesos identificados por cada proceso definido en el Modelo General de Procesos o que no coincidan con el Modelo mismos que se enlistan al final del cuadro, la secuencia cronológica de los procesos y las principales características de cada proceso, señaladas mediante incisos que van del A al I, donde:

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

Cuadro 23. Equivalencia de los procesos del Programa PAIIPC con el Modelo General de los Procesos de un Programa Social de Evaluación-CDMX

Proceso en el Modelo General	Nombre del o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Planeación	Elaboración de Reglas de	1	Planeación de la elaboración	Aprobación del Director	3 semanas	5 personas entre estructura y	No se emplea para realizar este	En las instalaciones de la DGIA	Documento final impreso	Información del programa,	JUD de Planeación, sistema

Proceso en el Modelo General	Nombre de los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
	Operación			General		operativos del programa	procedimiento	SIS		metas y alcances para su ejecución	as intern os de la DGIA SIS
Difusión	Publicación de Reglas de Operación en la Gaceta Oficial de la CDMX y en las páginas oficiales de internet de la Secretaría de Desarrollo Social y de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social	2	Solicitar a la Consejería Jurídica y de Servicios legales de la CDMX, realice la Publicación en Gaceta de las Reglas de Operación. Solicitar a las áreas de comunicación de la SEDES O y DGIASIS la publicación en internet	Las Reglas de Operación se publican en la Gaceta Oficial de la CDMX y en las páginas de SEDES O e IASIS	1 Semana	5 personas del IASIS 1 de la CEJUR 1 de SEDES O	No se emplean para realizar este procedimiento	En las instalaciones de la DGIA SIS, de la CEJUR, SEDES O y sitios de Internet	Documento final impreso y en medios electrónicos	El contenido de operación	JUD de Planeación, sistemas intern os de la DGIA SIS

Proceso en el Modelo General	Nombre del Proceso identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
	Difusión del programa mediante entrega de folletos o volantes.	2	Elaboración de folletos. Solicitud de impresión	Obtención del material impreso	4 semanas	1 operativo 2 administrativos	No aplica	En las instalaciones de la DGIA SIS	Folleto y volantes impresos	Servicios que ofrece el programa	Responsable del programa, sistemas internos de la DGIA SIS
Solicitud	Solicitud de acceso al programa	3	Elaboración de las solicitudes de acceso	Aprobación de aplicación de las solicitudes de acceso	2 semanas	3 2 operativos 1 administrativo	No se emplean recursos	En las instalaciones de la DGIA SIS	Obtención del documento	Información para que el solicitante llene.	Responsable del programa, sistemas internos de la DGIA SIS
Incorporación	Llenado de solicitud de acceso	4	La o el solicitante ingresa su información para acceder al programa	La o el solicitante ingresa al programa	30 minutos	1 Operativo	No se emplean recursos	En las instalaciones del Centro de Servicios	Solicitud de acceso debidamente llenada	Información de la o el solicitante que llena	Responsable del programa, sistemas internos de la DGIA SIS
Obtención de bienes	Otorgamiento de Servicio	5	Se inicia a brindar los	Se concluyen los primeros	1 hora	1 Operativo	No se emplean recursos	En las instalaciones del	La o el usuarios recibe	No aplica	Responsable del programa

Proceso en el Modelo General	Nombre del Proceso identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
servicios	servicios sociales		servicios a las personas usuarias, alimentación, baño y ropa.	servicios.			s	Centro de Servicios	en los servicios.		ma, sistemas internos de la DGIA SIS
Entrega	Atención médica y psicológica de primer nivel.	6	Se realiza la valoración médica y psicológica	Se finaliza la valoración médica y psicológica	1 hora	1 Operativo	No se emplean recursos	En las instalaciones del Centro de Servicios Sociales	Se conoce el estado médico y psicológico de la o el usuario.	No aplica	Responsable del programa, sistemas internos de la DGIA SIS
Incidentes	Alta demanda de los bienes y servicios del programa	7	Recepción de solicitud de acceso al programa	Canalización a una instancia de la Sociedad Civil	1 hora	1 Operativo	No se emplean recursos	En las instalaciones del Centro de Servicios Sociales	Brindar una canalización pronta	No aplica	Responsable del programa, sistemas internos de la DGIA SIS
Seguimiento y monitoreo	Canalización o reinserción	8	Derivado de lo anterior se busca la canalización a algún CAIS	Se logra una canalización a algún CAIS o su integración a su	1 día	3 Operativos	No se emplean recursos	En las instalaciones del Centro de Servicios	Servicios sociales entregados de manera completa y	No aplica	Responsable del programa, sistemas internos de la DGIA

Proceso en el Modelo General	Nombre de los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
			de acuerdo al perfil de la población o bien si cuenta con lazos familiares se reintegra a su núcleo familiar	núcleo Familiar de manera exitosa					satisfactoria		SIS
	Procesos identificados que no coinciden con el Modelo General	No aplica									

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social 2018.

- A continuación, se enlistan nuevamente los procesos del programa social por orden cronológico, indicando el número de secuencia, y por cada proceso se valoran las siguientes características:

A. Tiene un inicio, es decir, cuenta con una actividad claramente definida como el inicio del proceso, articulada a otro proceso.

B. Tiene un fin, es decir, cuenta con una actividad claramente definida como el fin del proceso, articulado a otro proceso.

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

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

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

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

G. Los productos del proceso son los suficientes y adecuados.

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

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

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

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

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

Lo criterios de valoración para cada aspecto serán: *sí, parcial, no*; posteriormente, en Observaciones se deberá justificar el motivo de la valoración.

Cuadro 24. Valoración del proceso de Programa PAIIPC.

Nombre del proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
Planeación	1	S I	S I	S I	S I	SI	SI	S I	S I	S I	S I	S I	S I	El proceso de planeación se encuentra armonizado en tiempos, formas y formalidades.
Difusión	2	S I	S I	S I	S I	PARCIAL MENTE	SI	S I	S I	S I	S I	S I	S I	Este proceso de difusión del programa social es llevado a cabo de buena manera, sin embargo se detecta que el recurso para realizar la difusión es un poco carente por lo que se reproduce el material necesario.
Solicitud	3	S I	S I	S I	S I	SI	SI	S I	S I	S I	S I	S I	S I	El proceso de solicitud que realiza la población para acceder al programa, cuenta con el proceso definido, logrando que la persona acceda al programa.
Incorporación	4	S I	S I	S I	S I	SI	SI	S I	S I	S I	S I	S I	S I	En todo momento de esta etapa se busca que la

															incorporación de las y los usuarios sea la más óptima.
Obtención de bienes y/o servicios	5	S I	S I	S I	S I	SI	SI	S I	Las y los usuarios obtienen los servicios de manera que lo solicitan.						
Entrega	6	S I	S I	S I	S I	SI	SI	S I	Los servicios entregados a las y los usuarios les permiten mejorar su calidad de vida.						
Incidencias	7	S I	S I	S I	S I	SI	SI	S I	Las y los usuarios reciben la canalización necesaria.						
Seguimiento y monitoreo	8	S I	S I	S I	S I	SI	SI	S I	Una vez que se realiza el proceso, en todo momento el personal del programa, queda pendiente de dar seguimiento a las y los usuarios que regresen a solicitar los servicios.						

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social 2018.

IV.4. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social

En este apartado se realiza una recopilación sistemática de datos sobre indicadores específicos mediante los cuales se proporciona información relevante del avance y el logro de los objetivos del programa, presentando los resultados de la matriz de indicadores del programa social durante 2015-2017 establecido en sus Reglas de Operación.

Cuadro 25 Valoración de los aspectos de la operación del Programa Atención Social Emergente 2015

NIVEL DE OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADOS 2015	EXTERNALIDADES
Fin	Tasa de variación anual del número de reinserciones sociales y familiares de la población objetivo	$((\text{Número de reinserciones brindadas por el Programa en el año T} / \text{Número de reinserciones logradas por el programa en el año T-1}) - 1) * 100$	10.84%	Las personas integrantes de las poblaciones callejeras aceptan recibir servicios asistenciales encaminados a su integración social.
Propósito	Porcentaje de personas atendidas respecto a personas programadas para su atención	$(\text{Número de personas atendidas} / \text{Número personas programadas para su atención}) * 100$	16.23 %	Los servicios asistenciales son aprovechados por las personas integrantes de las poblaciones callejeras.
Componentes	Promedio de apoyo de albergue pernocta otorgados	$\text{Número de apoyos de pernocta otorgados en el año} / \text{Número de personas atendidas en el año.}$.18 %	Las poblaciones callejeras perciben como adecuado el servicio de albergue, alimentación y atención médica.
	Promedio de apoyos de alimentación otorgados	$\text{Número de apoyos alimentarios otorgados en el año} / \text{Número de personas atendidas en el año.}$	6.06 %	
	Promedio de servicios médicos otorgados	$\text{Número de servicios médicos otorgados en el año} / \text{Número de personas atendidas en el año.}$.28 %	
	Promedio de ayudas entregadas	$\text{Número de ayudas entregadas a personas en condición de vulnerabilidad o afectadas por contingencia} /$	No se cuenta con la información requerida	

NIVEL DE OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADOS 2015	EXTERNALIDADES
		Número de personas que solicitaron la ayuda		
Actividades	Porcentaje de recorridos realizados en relación a los recorridos programados	$(\text{Número de recorridos realizados} / \text{Número de recorridos programados}) * 100$	No se cuenta con la información requerida	Los recorridos fueron realizados conforme a las necesidades operativas y asuntos que se solicitaron, durante el ejercicio no se programó un total de recorridos.
	Porcentaje de aceptación de los apoyos y servicios brindados a las poblaciones callejeras	$(\text{Número de encuestas con resultado aprobatorio} / \text{Total de encuestas realizadas}) * 100$	100 %	Las personas integrantes de las poblaciones callejeras aceptan responder la encuesta diseñada.
	Porcentaje de solicitudes atendidas	$(\text{Número de solicitudes que cumplen con los requisitos para su atención} / \text{Total de solicitudes atendidas}) * 100$	No se cuenta con la información requerida	Ya que no se cuenta con el número de solicitudes atendidas, además de que no se sabe el número exacto de las solicitudes que cumplen con los requisitos.

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018

Cuadro 25.1 Valoración de los aspectos de la operación del Programa Población en Situación de Calle 2016

NIVEL DE OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADOS 2016	EXTERNALIDADES
Fin	Tasa de variación anual del número de reinserciones sociales y familiares de la población objetivo	$((\text{Número de reinserciones brindadas por el Programa en el año T} / \text{Número de reinserciones logradas por el programa en el año T-1}) - 1) * 100$	98.70 %	Las personas en situación de calle aceptan recibir servicios asistenciales encaminados a su integración social.
Propósito	Porcentaje de personas atendidas respecto a personas programadas para su atención	$(\text{Número de personas atendidas} / \text{Número de personas programadas para su atención}) * 100$	99.83 %	Los servicios asistenciales son aprovechados por las personas en situación de calle.

Componentes	Promedio de apoyo albergue pernocta otorgados	Número de apoyos de pernocta otorgados en el año / Número de personas atendidas en el año.	54.64%	Los servicios asistenciales son aprovechados por las personas en situación de calle.
	Promedio de apoyos de alimentación otorgados	Número de apoyos alimentarios otorgados en el año / Número de personas atendidas en el año.	74.31%	
	Promedio de servicios médicos otorgados	Número de servicios médicos otorgados en el año / Número de personas atendidas en el año.	103.86 %	
Actividades	Porcentaje de recorridos realizados en relación a los recorridos programados	(Número de recorridos realizados / Número de recorridos programados) * 100	Sin dato	No se cuenta con el número de recorridos programados.
	Porcentaje de aceptación de los apoyos y servicios brindados a las poblaciones callejeras	(Número de encuestas con resultado aprobatorio / Total de encuestas realizadas) * 100	100 %	Las personas en situación de calle responden objetivamente los reactivos de la encuesta diseñada.
	Porcentaje de solicitudes atendidas	(Número de solicitudes que cumplen con los requisitos para su atención / Total de solicitudes atendidas) * 100	100 %	Las solicitudes de atención son presentadas en cumplimiento con las Reglas de Operación 2016.

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018

Cuadro 25.2 Valoración de los aspectos de la operación del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras 2017

NIVEL DE OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESULTADOS 2017	EXTERNALIDADES
Fin	Tasa de variación anual del número de integraciones sociales de la población objetivo	$\frac{\text{Número de integraciones sociales brindadas por el Programa en el año T}}{\text{Número de integraciones sociales realizadas por el programa en el año T-1}-1} * 100$	16.53 %	Las y los integrantes de las poblaciones callejeras aceptan su integración social.
Propósito	Porcentaje de personas atendidas respecto a personas solicitantes	$\frac{\text{Número de personas atendidas}}{\text{Número de personas solicitantes}} * 100$	270.9 %	El porcentaje de las personas atendidas se eleva, ya que una sola persona solicitante puede recibir más de dos servicios sociales y al final se hace la sumatoria de todos los servicios sociales adquiridos por una sola persona.
Componentes	Tasa de variación anual del número de personas integrantes de las poblaciones callejeras canalizadas a CAIS, DIF-CDMX, IAPA, SEDESA, MP, OSC, IAP, ONG entre otras	$\frac{\text{Número de canalizaciones realizadas por el programa en el año T}}{\text{Número de canalizaciones realizadas por el programa en el año T-1}-1} * 100$	88.0 %	Las y los integrantes de las poblaciones callejeras aceptan su canalización.
	Tasa de variación anual del número de integraciones familiares o al lugar de origen de la población objetivo	$\frac{\text{Número de integraciones familiares o al lugar de origen realizadas por el Programa en el año T}}{\text{Número de integraciones familiares o a lugar de origen realizadas por el Programa en el año T-1}-1} * 100$	116 %	Las y los Integrantes de las poblaciones callejeras aceptan su canalización.

Actividades	Promedio de apoyo de albergue de pernocta otorgados en el Centro de Servicios Sociales	Número de apoyos de pernocta otorgados en el año / Número de personas atendidas en el año	1.15	Las y los integrantes de las poblaciones callejeras son beneficiados por los servicios sociales.
	Promedio de apoyos de alimentación otorgados en el Centro de Servicios Sociales en vinculación con el Programa Comedores Públicos	Número de apoyos alimentarios otorgados en el año / Número de personas atendidas en el año	5.30	Las y los integrantes de las poblaciones callejeras son beneficiados por los servicios sociales.
	Porcentaje de personas atendidas respecto a personas programadas para su atención	(Número de personas canalizadas para trámite de documento de identidad / Número personas programadas para su atención) * 100	100 %	Las y los integrantes de las poblaciones callejeras son beneficiados por los servicios sociales.
	Promedio de apoyo de servicios de higiene personal otorgados en el Centro de Servicios Sociales	Número de servicios de higiene personal otorgados en el año / Número de personas atendidas en el año	2.40	Las y los integrantes de las poblaciones callejeras son beneficiados por los servicios sociales.
	Promedio de servicios médicos otorgados en el Centro de Servicios Sociales	Número de servicios médicos otorgados en el año / Número de personas atendidas en el año	2.69	Las y los integrantes de las poblaciones callejeras son beneficiados por los servicios sociales.
	Porcentaje de recorridos realizados en relación a los recorridos programados	(Número de recorridos realizados / Número de recorridos programados) * 100	No se tiene la información	Los recorridos fueron realizados conforme a las necesidades operativas y asuntos que se solicitaron, durante el ejercicio no se programó un total de recorridos.

Porcentaje de personas atendidas respecto a personas programadas para su atención en calle	(Número de personas atendidas / Número personas programadas para su atención) * 100	271 %	Los servicios sociales son ofrecidos a través de la sensibilización a los integrantes de las poblaciones callejeras.
Porcentaje de personas atendidas respecto a personas programadas para su atención en calle	(Número de personas atendidas / Número personas programadas para su atención) * 100	271 %	Las y los integrantes de las poblaciones callejeras son beneficiados por los servicios sociales.
Porcentaje de personas atendidas respecto a personas programadas para su atención en calle	(Jornadas de higiene / Número de Jornadas de higiene programadas para su atención) * 100	No se cuenta con la información	No se tiene el dato de las jornadas de higiene programadas para su atención.
Porcentaje de aceptación de los apoyos y servicios brindados a las poblaciones callejeras	(Número de encuestas con resultado aprobatorio / Total de encuestas realizadas) * 100	100 %	Las y los integrantes de las poblaciones callejeras responden objetivamente los reactivos de la encuesta diseñada.
Porcentaje de solicitudes atendidas	(Número de solicitudes que cumplen con los requisitos para su atención / Total de solicitudes atendidas) * 100	100 %	Las solicitudes de atención son presentadas en cumplimiento con las Reglas de Operación 2017.

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

- A continuación, se muestra la valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016-2017, a través del siguiente cuadro (los criterios de valoración serán: *sí, parcialmente, no*):

Cuadro 26. Valoración Seguimiento y Monitoreo del Programa PAIIPC

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016-2017	Valoración (sí, parcialmente, no)		Justificación
	2016	2017	
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente	Si	Sí	El seguimiento se dio trimestralmente, reportando los avances o cumplimientos en los

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016-2017	Valoración (sí, parcialmente, no)		Justificación
	2016	2017	
			Informes de Avance Trimestral, observando el cumplimiento del programa durante los periodos establecidos.
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores	Si	Si	La información fue recolectada y registrada oportunamente por el área operativa del programa, lo cual permitió que la información pudiera ser reportada conforme los tiempos planteados.
Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	Si	Si	Los procedimientos para la generación de información establecidos por el área operativa del programa de acuerdo a la demanda que se les vaya presentando, desglosando oportunamente el tipo de servicios brindados.
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica	Si	Si	Los indicadores fueron programados desde el inicio de ejercicio y estos fueron plasmados en las Reglas de Operación del Programa.
Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	Si	Si	Estos indicadores fueron diseñados con la finalidad de obtener una medición de manera trimestral y anual, por lo que en la práctica estos indicadores son de fácil lectura y especifican los puntos a medir.
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social	Si	Si	Los indicadores han permitido observar los puntos en que el programa logra mayor alcance.

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

IV.5. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016

En el siguiente cuadro se realiza una valoración general de la operación del programa, planteando la justificación de dicha operación.

Cuadro 27. Valoración general del Programa PAIIPC

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016-2017	Valoración (sí, parcialmente, no)		Justificación
	2016	2017	
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada.	Si	Sí	El programa es operado a través de personal que tiene experiencia en el tema, asimismo la mayoría cuenta con conocimientos de trabajo social; además a todo el personal del

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016-2017	Valoración (sí, parcialmente, no)		Justificación
	2016	2017	
			programa se les capacita para que puedan brindar una atención pronta y oportuna, respetando en todo momento los derechos humanos de la población beneficiada.
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación.	Si	Sí	De acuerdo con lo estipulado en las Reglas de Operación del programa, este se ejecutó brindando los servicios sociales a la población objetivo, logrando con esto obtener el cumplimiento a las metas establecidas.
Los recursos financieros destinados fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social.	Si	Sí	Los recursos programados se utilizaron en su totalidad para la ejecución del programa, adquiriendo material ambulatorio, equipo médico, material de limpieza, insumos de material para el aseo personal, entre otros. Garantizando con esto brindar de una manera más óptima los servicios sociales ofrecidos en el Centro de Servicios Sociales.
El programa social atendió a la población objetivo establecido en las Reglas de Operación.	Si	Sí	En todo momento la población que ha sido beneficiada del programa, es la estipulada en las Reglas de Operación, sin distinción alguna atendiendo a las personas integrantes de las poblaciones callejeras.
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada.	Parcialmente	Parcialmente	El Centro de Servicios Sociales no cuenta con una infraestructura basta para llevar a cabo las actividades que se desprenden de las Reglas de Operación.
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General.	Si	Sí	Este programa sí se adecua con el Modelo General establecido, asimismo cuenta con los procesos que se derivan de dicho modelo, lo cual permite realizar una adecuada medición a los indicadores.
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social.	Si	Si	Los documentos con los que se cuenta para la completa y correcta ejecución del programa son las Reglas de Operación, así como el Manual Administrativo de la Secretaría de Desarrollo Social.
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del	Si	Sí	Estos procesos son conocidos por el personal que opera el programa, además que al ser temas de interés público son publicados con la

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016-2017	Valoración (sí, parcialmente, no)		Justificación
	2016	2017	
programa social.			finalidad de que toda la población tenga acceso a estos.
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.	Si	Sí	Estos procesos son utilizados por los operadores del programa social.
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado.	Si	Sí	El tiempo para otorgar los servicios sociales fue de acuerdo a lo planeado buscando resolver las necesidades de las y los usuarios en breve tiempo sin que estos tuvieran que esperar largas jornadas.
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	Si	Sí	Este programa se ha ejecutado de manera satisfactoria, debido a que la coordinación entre las y los operadores y responsable del programa es la adecuada, atendiendo en todo momento la normatividad aplicable y las responsabilidades de cada una de las personas involucradas, buscando beneficiar a la población que llegue a solicitar algún servicio social.
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.	Parcialmente	Parcialmente	Los indicadores establecidos en las Reglas de Operación, permiten medir y observar el alcance del programa, los cuales pueden ser mejorados con base en la dinámica de la problemática.
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras.	Si	Sí	El mecanismo para mejorar el programa se basa principalmente en la debida ejecución del Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México, publicado el día 16 de Junio de 2016.
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y/o servicios que ofrece el programa social.	Si	Sí	El mecanismo con el que se cuenta para conocer el grado de satisfacción de las y los usuarios respecto al programa, son las Encuestas de Satisfacción, las cuales se realizan a un grupo de personas que son directamente beneficiadas(os)del programa.

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

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

La evaluación de satisfacción más allá de verificar el cumplimiento de los objetivos y metas de los programas sociales, busca conocer la percepción de las personas beneficiarias respecto a si se encuentran satisfechos con los bienes o servicios otorgados por el Programa Social.

Es importante contextualizar esta valoración, pues se debe considerar que en la mayoría de los casos una persona beneficiaria de un programa social asume la condición solo de receptor de la acción del gobierno, sin mecanismos que le faciliten cambiar de proveedor del bien o servicio, lo que limita su voluntad y capacidad de hacer un juicio objetivo, al no poder compararlo. Por ello, los aspectos a considerar para evaluar la satisfacción de las personas beneficiarias de los programas sociales idealmente se agruparán en 7 categorías: expectativas, imagen del programa, cohesión social, calidad de la gestión, calidad del beneficio, contraprestación y satisfacción, como a continuación se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 28. Valoración del instrumento para levantamiento de línea base del Programa PAIIPC

Categorías	Aspectos a valorar	Reactivos línea base	Reactivo panel	Resultado línea base	Resultado panel	Interpretación
Expectativas	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Grado o ponderación antes de recibir el beneficio. Seguridad que se crea al esperar recibir apoyo.	¿Qué tanto le ayuda a su vida diaria los servicios sociales que recibe?	No aplica	Un 85% de la población beneficiada del programa mencionó que los servicios sociales que recibió los beneficia mucho en su vida diaria.	No aplica	Se observa que los servicios recibidos benefician a la población, toda vez que estos se otorgan de acuerdo a sus necesidades.
Imagen del Programa	Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con la que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas a otras personas). Información acerca de la institución que otorga el apoyo Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa). Funcionamiento del programa grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo. Conocimiento de los derechos y	¿Con que frecuencia recibe información sobre los servicios asistenciales del Programa Poblaciones en Situación de Calle?	¿Con que frecuencia recibe información sobre los servicios asistenciales que ofrecen mediante el Programa Atención Integral Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras?	La población usuaria mencionó que la difusión que recibe del programa es mucha, toda vez que el personal operativo constantemente les informa sobre los servicios que se ofrecen.	52% de la población derechohabiente encuestada cometa que diario recibe información relacionada al Programa Social.	Se observa que la difusión del programa ha sido buena y constante, logrando llegar a más personas en integrantes de las poblaciones callejeras, informándoles sobre los servicios que se ofrecen, así como los alcances de este y las opciones benéficas para ellos.

	obligaciones.					
Cohesión Social	<p>Cohesión familiar Participación en las actividades comunitarias diferentes a las del programa social. Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo</p>	¿Le gustaría reinsertarse socialmente?	¿Recomendaría a sus conocidos recibir los servicios del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras?	Las y los beneficiarios del programa indicaron que los bienes y servicios que reciben les permiten mejorar su calidad de vida, así como les impulsan a restablecer sus lazos familiares y sociales, por lo que si les interesa incorporarse socialmente.	El 90% de la población derechohabiente encuestada afirma que sí recomendaría los servicios del Programa.	De acuerdo a la información obtenida, se observa que la población en su mayoría busca incorporarse socialmente, mejorar su calidad de vida y ser productiva.
Calidad de la Gestión	<p>Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa Tiempo de respuesta Asignación de beneficios con oportunidad. Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa. Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias. Tiempo de respuesta y opinión de resultado de la incidencia.</p>	¿Cómo considera el trato del personal que brinda los servicios asistenciales?	<p>¿Cómo considera los servicios sociales que recibe?</p> <p>¿Cuándo usted solicita un servicio como es el trato que recibe por parte del personal que opera el programa y como considera el tiempo de espera para recibir el servicio?</p>	Las y los usuarios entrevistados mencionaron que el trato que reciben por parte del personal operativo del programa es bueno, ya que la atención es de manera respetuosa, informada y en un lapso breve.	<p>El 79% de las personas derechohabientes encuestados comenta que los servicios que recibe son buenos.</p> <p>El 75% de la población derechohabientes encuestada afirma que a la hora de recibir un servicio el trato del personal es bueno.</p> <p>El 49% de la población derechohabiente encuestada afirma que es buena la campaña del uso del condón.</p> <p>El 68% de los derechohabientes</p>	Las y los usuarios en esta pregunta consideran que reciben un trato digno y de calidad por parte del personal operativo del programa, respetando en todo momento sus derechos humanos.

			<p>¿Qué tan buena considera la campaña del uso de condón?</p>		encuestados afirman que es buena la campaña de higiene.	
			<p>¿Qué tan buena considera las campañas de higiene?</p>			
Calidad de las personas beneficiarias	Evaluación de las características del beneficio. Grado o ponderación después de la entrega del beneficio. Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio.	¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios asistenciales recibidos?	<p>¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios recibidos?</p>	<p>Las y los usuarios del programa mencionaron que el nivel de satisfacción es alto, ya que los bienes y servicios logran cubrir sus necesidades básicas, ya que con ellos mejoran su calidad de vida y los impulsa a buscar una vida proactiva socialmente alejándose de vivir en calle.</p>	<p>El 53% de la población derechohabiente encuestada afirma que se siente satisfecho con los servicios que le otorgan dentro del Programa.</p>	<p>Se logra observar que la población usuaria del programa está satisfecha con los bienes y servicios sociales les que recibe, se establecen herramientas suficientes para desvincular su vida de la calle.</p>
			<p>¿Cuál es su opinión respecto al Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras?</p>		<p>El 82% de la población derechohabiente encuestada afirma que el Programa PAIIPC es bueno ya que contribuye de manera positiva en su vida.</p>	
Contraprestación	Tipo de compromiso adquirido. Frecuencia con la que se realizan los compromisos adquiridos a	NO APLICA	¿Con qué frecuencia recibe los servicios del programa?	NO APLICA	El 58% de la población derechohabiente encuestada afirma que a diario recibe los servicios que ofrece el	NO APLICA (No se cuenta incluido en la encuesta de satisfacción realizada) sin embargo se

	través del programa Costos relacionados con la relación de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.)				programa	consideró para el levantamiento de panel
Satisfacción	Grado de conocimiento del programa como derecho Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza. Confirmación o invalidación de la expectativa generada por las personas beneficiarias.	¿En qué medida considera que los servicios asistenciales que recibe, respetan, promueven, protegen y garantizan sus derechos humanos?	¿Considera que los servicios que le ofrece el Programa le ayudan a mejorar su calidad de vida y logran que usted se reinserte en la sociedad? ¿A partir de la publicación del Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras y en Riesgo de vivir en Calle, que tanto ha cambiado su vida?	Las y los beneficiarios mencionan que el programa respeta de muy buena manera sus derechos ya que se les informa que el acceso a este es completamente gratuito.	El 86% de la población derechohabiente encuestada afirma que al recibir uno o varios de los servicios que otorga el programa contribuido a la calidad de vida de cada persona encuestada	De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que se respetan los derechos humanos de la población, garantizando que accedan a los bienes, servicios sociales y sin menoscabo de su situación de vulnerabilidad, o distinción de edad, sexo, preferencia sexual, creencia religiosa u otra.

					<p>El 52% de la población derechohabiente afirma que medianamente, a partir de la publicación ha contribuido a mejorar la calidad de vida</p>	
--	--	--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

V.1. Muestra del Levantamiento de Panel

A continuación, se describen las principales características de la población que participo en el del levantamiento de panel, la cual se representa en el siguiente cuadro, con la finalidad de verificar la representatividad de la población derechohabiente del Programa Atención Integral de las Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras.

Cuadro 29. Población que participo en el Levantamiento de Panel

Poblaciones	Número de personas
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea base	130 personas
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A)	De acuerdo a la población flotante y a la movilidad que representa la población objetivo del programa no se puede tener el número del a población activa.
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encuentra activa en el programa en 2017, pero puede ser localizada para el levantamiento de panel (B)	De acuerdo a la población flotante y a la movilidad que representa la población objetivo del programa no se puede tener el número del a población activa.
Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B)	La población muestra para el levantamiento del panel, fue de 100 personas encuestadas.

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

VI. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

VI.1.1 Resultados en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social

En el siguiente cuadro se describe la población objetivo y la población atendida del programa social la evolución de la relación existente entre la población atendida y la población objetivo del Programa Atención Integral de las Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras.

Cuadro 30. Resultados en la cobertura de la Población Objetivo del Programa Social.

Aspectos	Población Objetivo (A)	Población Atendida (B)	Cobertura (A/B) * 100	Observaciones
Descripción	Brindar servicios sociales a personas integrantes de las poblaciones callejeras	Brindar servicios sociales a personas integrantes de las poblaciones callejeras		
Cifras 2014	10,800	22,011	49.66 %	Se expresa en número de servicios sociales
Cifras 2015	34,000	38,399	88.54 %	Se expresa en número de personas
Cifras 2016	36,000	63,814	56.41 %	Se expresa en número de servicios sociales
Cifras 2017	38,000	177,274	21.43 %	Se expresa en número de servicios sociales
	4,000	16,375	24.42%	Se expresa en número de personas

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

A partir de lo expuesto en las Reglas de Operación, en específico lo referente a la población objetivo, el objetivo general y los requisitos de ingreso al Programa Atención Integral de las Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras, en el **cuadro 30** se construyó el perfil de las personas derechohabientes de este programa y se calculó el porcentaje de la población derechohabiente que cumplió con el perfil específico.

Cuadro 30. Perfil de las y los derechohabientes del Programa PAIIPC.

Aspecto	2015	2016	2017
Perfil requerido por el Programa Social	Ser una persona integrante de las poblaciones callejeras o en su caso población en situación de vulnerabilidad de la Ciudad de México.	Ser persona en situación de calle, que habite o pernocte en espacio público de Ciudad de México.	Ser un integrante de las poblaciones callejeras que habite o pernocte en el espacio público de la Ciudad de México
Porcentaje de personas beneficiarias que	100%	100%	100%

cubrieron el perfil			
Justificación	El total de la población atendida para el año 2015 cubrió el perfil solicitado para ser beneficiado de este, toda vez que dentro de las RO solo se necesitaba proporcionar los datos básicos, asimismo, de acuerdo a las características de las poblaciones en situación de calle no se solicitaba ningún documento. De acuerdo a las condiciones propias de la población atendida, no se dejaron de brindar los servicios asistenciales a quien no estaba en condiciones de proporcionar sus datos para el llenado del recibo de entrega o el formato único por lo que basto con obtener el seudónimo y la información que contribuyera en su identificación y posterior seguimiento	El total de la población que se atendió durante el ejercicio 2016 en el programa de Poblaciones en Situación de Calle, cubre el perfil solicitado para ser beneficiada(o) de este, toda vez que dentro de las Reglas de Operación no se solicita que la población otorgue algún documento oficial, únicamente se requiere llene una cédula de ingreso para el acceso al programa. Su ingreso puede ser de manera personal, acudiendo a solicitar el servicio. O bien se les brinda la atención a las personas que se identifiquen pernoctando en calle.	El total de la población atendida para el año 2017 cubrió el perfil solicitado, ya que los únicos requisitos de acceso que solicita el programa era; ser un integrante de las poblaciones callejeras que habitara o pernoctara en el espacio público y otorgar de manera libre e informada su consentimiento para recibir los servicios sociales que les ofrecía la DGIASIS, los entes responsables y los corresponsables. Asimismo, en Reglas de Operación no se solicita que la población otorgue algún documento oficial. En el caso de que la persona integrante de las poblaciones callejeras aceptara los servicios sociales, ser trasladado del punto del socialización al CSS, donde se realizaron las valoraciones necesarias y la gestión de documentos para la identidad de la persona solicitante y permitir determinar su canalización.

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

En Reglas de Operación se establece con claridad que serán atendidas todas aquellas personas integrantes de las poblaciones callejeras que habiten o pernocten en el espacio público de la Ciudad de México y que otorgue de manera libre e informada su consentimiento para recibir los servicios sociales que ofrece la DGIASIS.

En Reglas de Operación se establece con claridad que todas las acciones implementadas en el Programa PAIIPC mantienen un enfoque transversal de Derechos Humanos, equidad de género, igualdad y no discriminación.

VI.2. Resultados a Nivel del Propósito y Fin de Programa Social

En el siguiente **Cuadro 31** se muestran los resultados de la matriz de indicadores del Programa Social establecida en Reglas de Operación; explicando, en los casos que sean necesario, los factores que condicionaron el logro de los objetivos planteados, es decir, identificando los factores internos y externos que condicionaron el logro de los resultados.

Cuadro 31. Matriz de Indicadores del Programa Social.

Matriz de Indicadores	Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Factores
2015	Fin	Tasa de variación anual del número de reinserciones sociales y familiares de la población objetivo	(Número de reinserciones brindadas por el programa en el año T/ Número de reinserciones brindadas por el programa en el año T-1)-1)*100	5%	10.84%	Las personas en situación de calle mediante la entrega de los servicios asistenciales encaminados a su integración del núcleo familiar
	Propósito	Porcentaje de personas atendidas respecto a las personas programadas para su atención	(Número de personas atendidas /Número de personas programadas para su atención)*100	10%	16.23%	Las personas en situación de calle atendidas mediante la entrega de algún servicio asistencial
2016	Fin	Tasa de variación anual del número de reinserciones sociales y familiares de la población objetivo	((Número de reinserciones realizadas por el Programa en el año T / Número de reinserciones realizadas por el programa en el año T-1)-1) *100	5%	98.70 %	Las personas en situación de calle aceptaron recibir servicios asistenciales encaminados a su integración social.
	Propósito	Porcentaje de personas atendidas respecto a personas programadas para su atención	(Número de personas atendidas / Número personas que solicitaron el bien y/o servicio) * 100	10%	99.83 %	Los servicios asistenciales son aprovechados por las personas en situación de calle.
2017	Fin	Tasa de variación anual del número de integraciones sociales de la población	(Número de integraciones sociales realizadas por el programa en el año	5%	16.53%	Las y los integrantes de las poblaciones callejeras aceptan su integración social

		objetivo	T/Número de integraciones sociales realizadas por el programa en el año T-1)-1)*100)			
	Propósito	Porcentaje de personas atendidas respecto a personas solicitantes	(Número de personas atendidas /Número de personas solicitantes) *100	10%	270.9%	El porcentaje de las personas atendidas se eleva, ya que una sola persona solicitante puede recibir más de dos servicios sociales y al final se hace la sumatoria de todos los servicios sociales adquiridos por una sola persona.

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social. 2018.

VI.3. Resultados del Programa Social

El Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras busca conocer la percepción de las personas beneficiarias respecto de si se encuentran satisfechas con los bienes y servicios que les entrega el programa.

En este caso particular en el Cuadro 32 se identifican e interpretan los reactivos del instrumento que se utilizó para levantar la línea base planteada en la Evaluación Interna 2017 por categoría de análisis, es decir la Cédula de Calidad y Satisfacción, así mismo, se muestran también los resultados que se plantearon en el levantamiento de Panel.

Cuadro 32. Resultados del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras.

Categorías	Aspectos a valorar	Reactivos línea base	Reactivo panel	Resultado línea base	Resultado panel	Interpretación
Expectativas	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Grado o ponderación antes de recibir el beneficio. Seguridad que se crea al esperar recibir apoyo.	¿Qué tanto le ayuda a su vida diaria los servicios sociales que recibe?	No aplica	Un 85% de la población beneficiada del programa mencionó que los servicios sociales que recibió los beneficia mucho en su vida diaria.	No aplica	Se observa que los servicios recibidos benefician a la población, toda vez que estos se otorgan de acuerdo a sus necesidades.
Imagen del	Información	¿Con que	¿Con que	La población	52% de la	Se observa

<p>Programa</p>	<p>publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con la que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas a otras personas). Información acerca de la institución que otorga el apoyo Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa) Funcionamiento del programa grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo Conocimiento de los derechos y obligaciones</p>	<p>frecuencia recibe información sobre los servicios asistenciales del Programa Poblaciones en Situación de Calle?</p>	<p>frecuencia recibe información sobre los servicios asistenciales que ofrecen mediante el Programa Atención Integral Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras?</p>	<p>usuaria mencionó que la difusión que recibe del programa es mucha, toda vez que el personal operativo constantemente les informa sobre los servicios que se ofrecen.</p>	<p>población derechohabiente e encuestada cometa que diario recibe información relaciona al Programa Social</p>	<p>que la difusión del programa ha sido buena y constante, logrando llegar a más personas en integrantes de las poblaciones callejeras, informándoles sobre los servicios que se ofrecen, así como los alcances de este y las opciones benéficas para ellos.</p>
<p>Cohesión Social</p>	<p>Cohesión familiar Participación en las actividades comunitarias diferentes a las del programa social Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad</p>	<p>¿Le gustaría reinsertarse socialmente?</p>	<p>¿Recomendaría a sus conocidos recibir los servicios del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras?</p>	<p>Las y los beneficiarios del programa indicaron que los bienes y servicios que reciben les permiten mejorar su calidad de vida, así como lo impulsan a restablecer sus lazos familiares y sociales, por</p>	<p>El 90% de la población derechohabiente e encuestada afirma que sí recomendaría los servicios del Programa</p>	<p>De acuerdo a la información obtenida, se observa que la población en su mayoría busca incorporarse socialmente, mejorar su calidad de vida y ser productiva.</p>

	tras haber recibido el apoyo			lo que si les interesa incorporarse socialmente.		
Calidad de la Gestión	Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa Tiempo de respuesta Asignación de beneficios con oportunidad Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias Tiempo de respuesta y opinión de resultado de la incidencia	¿Cómo considera el trato del personal que brinda los servicios asistenciales?	¿Cómo considera los servicios sociales que recibe?	Las y los usuarios entrevistados mencionaron que el trato que reciben por parte del personal operativo del programa es bueno, ya que la atención es de manera respetuosa, informada y en un lapso breve.	El 79% de las personas derechohabientes encuestados comenta que los servicios que recibe son buenos.	Las y los usuarios en esta pregunta consideran que reciben un trato digno y de calidad por parte del personal operativo del programa, respetando en todo momento sus derechos humanos.
			¿Cuándo usted solicita un servicio como es el trato que recibe por parte del personal que opera el programa y considera el tiempo de espera para recibir el servicio?		El 75% de la población derechohabiente es encuestada afirma que a la hora de recibir un servicio el trato personal es bueno	
			¿Qué tan buena considera la campaña del uso de condón?		El 49% de la población derechohabiente encuestada afirma que es buena la campaña del uso del condón.	
			¿Qué tan buena considera las campañas de higiene?		El 68% de los derechohabientes encuestados afirman que es buena la campaña de higiene.	

<p>Calidad de las personas beneficiarias</p>	<p>Evaluación de las características del beneficio Grado o ponderación después de la entrega del beneficio Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio</p>	<p>¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios asistenciales recibidos?</p>	<p>¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios recibidos?</p> <p>¿Cuál es su opinión respecto al Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras?</p>	<p>Las y los usuarios del programa mencionaron que el nivel de satisfacción es mucho, ya que los bienes y servicios logran cubrir sus necesidades básicas, ya que con ellos mejoran su calidad de vida y los impulsa a buscar una vida proactiva socialmente alejándose de vivir en calle.</p>	<p>El 53% de la población derechohabiente e encuestada afirma que se siente satisfecho con los servicios que le otorgan dentro del Programa</p> <p>El 82% de la población derechohabiente e encuestada afirma que el Programa PAIIPC es bueno ya que contribuye de manera positiva en su vida.</p>	<p>Se logra observar que la población usuaria del programa está satisfecha con los bienes y servicios sociales les que recibe, se establecen herramientas suficientes para desvincular su vida de la calle.</p>
<p>Contraprestación</p>	<p>Tipo de compromiso adquirido Frecuencia con la que se realizan los compromisos adquiridos a través del programa Costos relacionados con la relación de la contraprestación (Gastos de transporte,</p>	<p>NO APLICA</p>	<p>¿Con qué frecuencia recibe los servicios del programa?</p>	<p>NO APLICA</p>	<p>El 58% de la población derechohabiente e encuestada afirma que a diario recibe los servicios que ofrece el programa</p>	<p>NO APLICA (No se cuenta incluido en la encuesta de satisfacción realizada) sin embargo se consideró para el levantamiento de panel</p>

	tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.)					
Satisfacción	Grado de conocimiento del programa como derecho Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza. Confirmación o invalidación de la expectativa generada por las personas beneficiarias.	¿En qué medida considera que los servicios asistenciales que recibe, respetan, promueven, protegen y garantizan sus derechos humanos?	<p>¿Considera que los servicios que le ofrece el Programa le ayudan a mejorar su calidad de vida y logran que usted se reinserte en la sociedad?</p> <p>¿A partir de la publicación del Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras y en Riesgo de vivir en Calle, que tanto ha cambiado su vida?</p>	Las y los beneficiarios mencionan que el programa respeta de muy buena manera sus derechos ya que se les informa que el acceso a este es completamente gratuito.	El 86% de la población derechohabiente encuestada afirma que al recibir uno o varios de los servicios que otorga el programa contribuido a la calidad de vida de cada persona encuestada	De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que se respetan los derechos humanos de la población, garantizando que accedan a los bienes, servicios sociales y sin menoscabo de su situación de vulnerabilidad, o distinción de edad, sexo, preferencia sexual, creencia religiosa u otra.

					El 52% de la población derechohabiente afirma que medianamente a partir de la publicación ha contribuido a mejorar la calidad de vida
--	--	--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

En el siguiente cuadro también se describen las principales características de la población que fue objeto del levantamiento de la Línea Base en 2016 y el Levantamiento de Panel 2017, desagregando por población que en su momento estuvo activa, lo cual se representa en el **Cuadro 33**, con la finalidad de verificar la representatividad de la población derechohabiente del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras.

Cuadro 33. Población que participo en el Levantamiento de la Línea Base y Levantamiento de Panel

Concepto		Población activa 2016 que fue objeto del levantamiento de la Línea Base	Población activa 2017 que fue objeto del Levantamiento de Panel	Justificación de la Población no activa
Sexo	Mujer	23	27	De acuerdo a la población flotante y a la movilidad que representa la población objetivo del programa no se puede tener el número de la población que actualmente se encuentra activa.
	Hombre	100	73	
	Gran Total	123	100	
Rangos de edad	menos de 19	20	29	
	20 a 39	25	51	
	40 a 59	39	14	
	más de 60	39	4	
	Omitieron su edad	0	2	
Ubicación geográfica	16 delegaciones de la Ciudad de México			
Tipo de apoyo	Servicios sociales			

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES

En este apartado se hace una valoración de la Evaluación Interna del Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras para conocer si fue desarrollada conforme a los aspectos solicitados en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 y 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México emitidos por Evalúa CDMX, dicha información se presenta en el cuadro 34.

Cuadro 34. Matriz de Contingencias de la Evaluación Interna del Programa Poblaciones en Situación de Calle 2016.

Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. INTRODUCCIÓN	Satisfactorio	Ninguna
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016	Satisfactorio	Ninguna
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	Ninguna
II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Ninguna
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	Ninguna
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	Ninguna
III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX	Satisfactorio	Ninguna
III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa	Satisfactorio	Ninguna
III.3. Cobertura del Programa Social	Satisfactorio	Ninguna
III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social	Satisfactorio	Ninguna
III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones	Satisfactorio	Ninguna
III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social	Satisfactorio	Ninguna
IV. CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA BASE DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	Ninguna
IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa	Satisfactorio	Ninguna
IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Ninguna
IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Ninguna
IV.4. Método de Aplicación del Instrumento	Satisfactorio	Ninguna
IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Satisfactorio	Ninguna
V. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015	Satisfactorio	Ninguna
V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015	Satisfactorio	Ninguna
V.2. Seguimiento de Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	Satisfactorio	Ninguna
VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	Satisfactorio	Ninguna
VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	Ninguna
VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Ninguna
VI.3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	Ninguna
VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES	Satisfactorio	Ninguna

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

Cuadro 34.1. Matriz de Contingencias de la Evaluación Interna del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras 2017.

Apartados de la Evaluación Interna 2017	Nivel de cumplimiento	Justificación
I.DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	Ninguna
II.METODOLOGIA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017	Satisfactorio	Ninguna
II.1.Área encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	Ninguna
II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Ninguna
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	Ninguna
III. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	Ninguna
III.1.Estructura Operativa del Programa Social	Satisfactorio	Ninguna
III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social 2016 con su diseño	Satisfactorio	Ninguna
III.3 Avance en la cobertura de la población objetivo del Programa Social en 2016	Satisfactorio	Ninguna
III.4. Descripción y análisis de los procesos del Programa Social	Satisfactorio	Ninguna
III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social	Satisfactorio	Ninguna
III.6.Valoración General de Operación del Programa Social en 2016	Satisfactorio	Ninguna
IV.EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	Ninguna
V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DEL PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	Ninguna
V.1Muestra del Levantamiento de Panel	Satisfactorio	Ninguna
V.2.Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Satisfactorio	Ninguna
VI.ANALISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016	Satisfactorio	Ninguna
VI.1. Análisis s de la Evaluación Interna 2016	Satisfactorio	Ninguna
VI.2.Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	Satisfactorio	Ninguna
VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORAS	Satisfactorio	Ninguna
VII.1. Matriz FODA	Satisfactorio	Ninguna
VII.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Ninguna
VII.3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	Ninguna
VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES	Satisfactorio	Ninguna

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

VII.CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

VII.1. Matriz FODA

Con base en cada uno de los aspectos desarrollados a lo largo de la evaluación interna integral 2018, en este apartado se presentan las conclusiones de la evaluación, a través de la generación de la Matriz de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) que permite determinar los logros del programa, las variables externas que han contribuido a éstos, las áreas de oportunidad y los obstáculos que han afectado el funcionamiento del programa social; es decir, valorar la efectividad en el cumplimiento de metas y en el logro de los objetivos e identificar las variables del programa que afectan en mayor medida sus resultados.

VII.2. Matriz FODA del Diseño y la Operación del Programa Social

En el siguiente cuadro se menciona la Matriz FODA incluida en la Evaluación Interna Integral 2016-2018.

CUADRO 35. Matriz FODA del Diseño y la Operación del Programa Social

F O D A	
FORTALEZAS	
	El Programa se encuentra alineado al Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013 – 2018.
	El Programa cuenta con Reglas de Operación, lo que permite transparentar el uso de los recursos públicos.
	Contar con Reglas de Operación elaboradas y publicadas que norman su actuar.
	Difundir permanentemente los requisitos y procedimientos para que las personas derechohabientes puedan acceder a los servicios del programa Atención Social Emergente.
	Realizar canalizaciones a los Centros de Asistencia e Integración Social.
	Buena aceptación por parte de las poblaciones callejeras de los servicios asistenciales brindados.
OPORTUNIDADES	
	Fomentar la participación de la ciudadanía a través de la difusión de los números telefónicos para realizar reportes y solicitar la atención de las poblaciones callejeras.
	Sensibilizar a la ciudadanía mediante campañas de difusión para fomentar la donación de ropa, medicamentos y alimentos.
	Mejorar y fortalecer los servicios asistenciales brindados.
	Aceptación de las poblaciones callejeras para recibir capacitación para el trabajo.
	Vinculación con los sectores público, social y privado.
DEBILIDADES	
	Carencia de Censo de población callejera en la Ciudad de México.

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

CUADRO 31.5. Matriz FODA incluida en la Evaluación Interna 2017.

MATRIZ FODA	
Fortalezas	El Programa se encuentra alineado al Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013 – 2018.
	Propiciar desde la elaboración de las Reglas de Operación que los requisitos y procedimientos no tengan ningún grado de complejidad, para que las personas integrantes de las poblaciones callejeras, puedan acceder de manera pronta y eficaz al programa.
	Difusión permanentemente del programa.
	Brindar servicios sociales de calidad propiciando que las y los beneficiarios accedan a una mejor calidad de vida.
	Acortamiento de los tiempos de canalización a los Centros de Asistencia e Integración Social (C.A.I.S).
Debilidades	Buscar en todo momento la incorporación social o familiar de las personas integrantes de las poblaciones callejeras.
	No contar con un censo poblacional que permita conocer la cifra exacta de personas integrantes de las poblaciones callejeras.
Oportunidades	La movilidad de las personas integrantes de las poblaciones callejeras, entre diferentes puntos de socialización.
	Realizar las Adecuaciones con base en el Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México
	Publicación (2016) e implementación (2017) del Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras.
	La participación de la ciudadanía a través de la difusión de los números telefónicos para realizar reportes y solicitar la atención a las poblaciones callejeras.
	Una ciudadanía más sensible ante las poblaciones callejeras mediante la donación de ropa, medicamentos y alimentos.

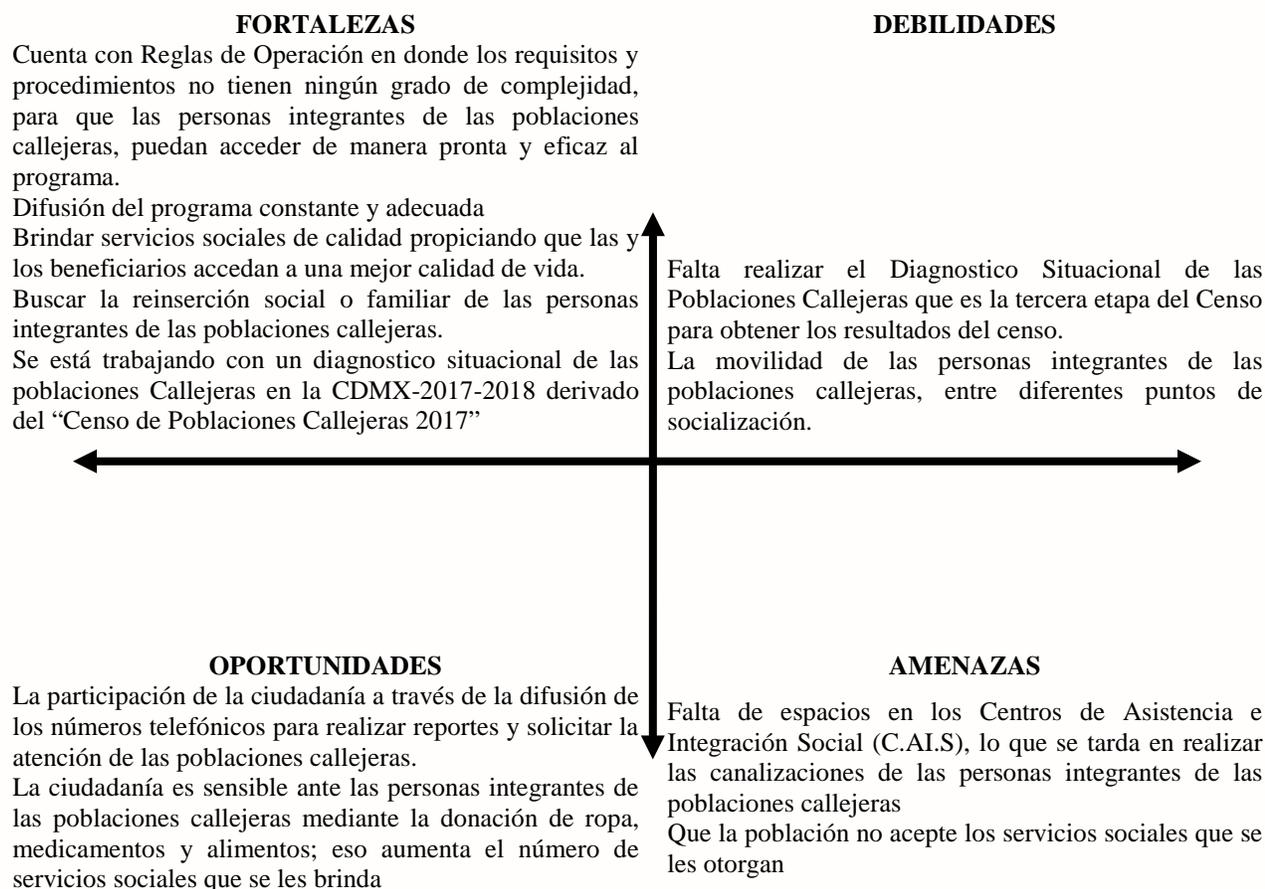
	Capacidad de aumentar en número y calidad los bienes y servicios por medio de las donaciones.
Amenazas	Falta de confianza de la población para querer recibir los servicios sociales.
	Falta de sensibilización de la ciudadanía para las personas integrantes de las poblaciones callejeras.
	Falta de accesibilidad por la complejidad en donde se encuentran los puntos de socialización de las personas integrantes de las poblaciones callejeras.

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

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

A través de la revisión de los resultados obtenidos por el Programa Atención Integral de las Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras que se reflejan en la Matriz de Indicadores de Resultados, es posible establecer que dicho programa a cargo de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social cumple un papel fundamental para la atención de las poblaciones callejeras que requieren de una inmediata actuación del Gobierno.

CUADRO 36. Matriz FODA de la Evaluación Interna 2018



Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

VIII.2. Estrategias de Mejora

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

En el siguiente cuadro se reporta el avance en la instrumentación de todas las estrategias de mejora propuestas en la evaluación interna 2016 y 2017

Cuadro 36 Estrategias de Mejora de las Evaluaciones Internas Anteriores

Evaluación Interna	Estrategia de mejora	Etapas de Implementación dentro del Programa	Plazo Establecido	Área de Seguimiento	Situación a junio 2018	Justificación y retos enfrentados
2016	Continuar anualmente con la elaboración y publicación, de las Reglas de Operación.	Diseño	Mediano	JUD de Planeación	Atendida	Se elaboraron de manera puntual las ROP
	Fortalecer los mecanismos de articulación entre los Centros de Asistencia e Integración Social y Social Emergente mediante la canalización y recepción de estas poblaciones.	Operación	Mediano	JUD de Planeación	Atendida	Se ha logrado que las canalizaciones del programa a los Centros de Asistencia e Integración Social (C.A.I.S.) sean de una manera más pronta y eficaz.
	Continuar con la difusión de las acciones asistenciales brindadas, además de realizar análisis para incrementar la variedad de servicios y bienes entregados.	Operación	Corto	JUD de Planeación	En seguimiento	Se requiere difundir más las acciones asistenciales ya que no se ha hecho un análisis exhaustivo sobre los servicios asistenciales.
	Realizar campañas de difusión, mediante u	Operación	Mediano	Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional	Atendida	Se ha participado en ferias de servicios en las que a través de trípticos y

	otros, de las acciones del programa Atención Social Emergente.					volantes se han dado a conocer los servicios que ofrece el programa.
	Implementar acciones de coordinación con los sectores público, social y privado que permitan ampliar el número de servicios brindados, así como la cantidad de servicios.	Diseño y Operación	Mediano	Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional	No realizado	No se ha podido concretar la coordinación con los sectores público, social y privado para ampliar los servicios.
2017	Implementar actividades sugeridas por las poblaciones callejeras como: corte y confección, panadería, artesanías, computación, mecánica, hojalatería y pintura, electricidad, entre otras.	Diseño y Operación	Mediano	Subdirección de Atención Social Emergente	En seguimiento	Se continúa coordinando la realización de estos talleres de oficios, esperando que a raíz de la implementación del Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México, este pueda consolidarse.
	Ampliar los convenios de colaboración con estos sectores de la población, tanto nacionales como internacionales de conformidad a la normatividad vigente y	Diseño y Operación	Mediano	Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional	No realizado	A la fecha no se ha realizado ningún convenio con estos sectores.

	aplicable.					
	Diseñar una metodología de registro, seguimiento y conteo de las poblaciones callejeras, con articulación de los sectores público y privado	Diseño y Operación	Mediano	Subdirección de Atención Social Emergente	En seguimiento	Se está trabajando con un diagnóstico situacional de las poblaciones Callejeras en la CDMX-2017-2018 derivado del “Censo de Poblaciones Callejeras 2017”, ya se concluyeron dos de las tres etapas de las que consta el censo para tener los resultados finales.
	Fortalecer los mecanismos de articulación entre los Centros de Asistencia e Integración Social y el Programa Atención Social Emergente mediante la canalización y recepción de estas poblaciones.	Operación	Mediano	JUD de planeación	Atendida	Se ha logrado que las canalizaciones del programa a los Centros de Asistencia e Integración Social (C.A.I.S.) sean de una manera más pronta y eficaz.
	Continuar con la difusión de las acciones sociales brindadas, además de realizar análisis para incrementar la variedad de servicios o bienes entregados.	Operación	Mediano	JUD de planeación	Atendida	Se ha realizado mayor difusión del programa y de los bienes y servicios otorgados.
	Realizar campañas de difusión, mediante volantes u otros, de las	Operación	Mediano	JUD de planeación	Atendida	Se ha participado en ferias de servicios en las que a través de trípticos y volantes se han

	acciones del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras.					dado a conocer los servicios que ofrece el programa.
	Implementar acciones de coordinación con los sectores público, social y privado que permitan ampliar el número de servicios brindados, así como la cantidad de servicios.	Operación	Mediano	Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional	En seguimiento	Se realiza coordinación entre los sectores público, social y privado, esperando que a raíz de la implementación del Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México esta pueda consolidarse.
	Implementar actividades sugeridas por las poblaciones callejeras como: corte y confección, panadería, artesanías, computación, mecánica, hojalatería y pintura, electricidad, entre otras.	Diseño y Operación	Mediano	Subdirección de Atención Social Emergente	En seguimiento	Se continúa coordinando la implementación de estos talleres de oficios, esperando que a raíz de la implementación del Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México, esta pueda consolidarse.
	Ampliar los convenios de colaboración con estos	Diseño y Operación	Mediano	Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace	No realizado	Ninguna

	sectores de la población, tanto nacional como internacional de conformidad a la normatividad vigente y aplicable.			Interinstitucional		
	Diseñar una metodología de registro, seguimiento y conteo de las poblaciones callejeras, esto con articulación de los sectores público, social y privado.	Diseño y Operación	Mediano	Subdirección de Atención Social Emergente	En seguimiento	Se está trabajando con un diagnóstico situacional de las poblaciones Callejeras en la CDMX-2017-2018 derivado del “Censo de Poblaciones Callejeras 2017 que se trabajó con el sector público, social y privado, ya se concluyeron dos de las tres etapas de las que consta el censo para tener los resultados finales.

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

VIII.2.2. Estrategias de Mejora derivadas de las Evaluaciones 2017.

Derivado de lo anterior, en este apartado se desarrolla un análisis estratégico; buscando establecer, las vinculaciones lógicas entre los elementos definidos. Cruzando las fortalezas y las oportunidades para realizar un análisis de las potencialidades del cumplimiento del objetivo. Posteriormente se cruzan las debilidades con las oportunidades y los riesgos se entenderán como la relación entre las fortalezas y las amenazas y las limitaciones serán la asociación entre las debilidades y las amenazas. En todo momento se toma el objetivo central, tal como se describe en el esquema siguiente:

CUADRO 37 Estrategia de Mejoras del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras.

Objetivo central del Proyecto	Fortalezas (internas)	Debilidades (internas)
Oportunidades (externas)	Mejorar y fortalecer los servicios sociales brindados, estos avances y mejoras pueden materializarse en las reglas de operación. Con la finalidad de establecer una vinculación con los sectores público, social y privado. Argumentando la importancia del	La existencia de mujeres y hombres de diversas edades que pernoctan, socializan o trabajan en parques, plazas, jardines, bajo-puentes, vías primarias, entre otros, los cuales les sirven como espacios para su sobrevivencia; situación que los enfrenta a

	<p>programa en la Ciudad de México considerando que se encuentra alineado al Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013 – 2018, aunado a que cuenta con Reglas de Operación publicadas que norman el actuar y el uso de los recursos públicos. Sensibilizar a la ciudadanía para que apoye el programa.</p>	<p>diferentes problemáticas de carácter económico, social, civil, de seguridad, de aislamiento y hacinamiento; contraviniendo en la práctica, al ejercicio pleno de sus Derechos Humanos, los cuales les son inalienables. Brindar de manera eficiente una atención integral a las personas integrantes de las poblaciones callejeras, para que reciban los servicios sociales que contribuyan en la superación de su situación de desventaja social.</p>
Amenazas	<p>Mediante la publicación de Reglas de Operación que son entendibles para las personas integrantes de las poblaciones callejeras; podrán aceptar los servicios sociales que se les ofrece y así poder contribuir a la superación de desventaja social.</p>	<p>Tener un pleno conocimiento del número total de las personas integrantes de las poblaciones callejeras así como conocer los puntos de socialización de esta población, para una atención más oportuna.</p>

En el siguiente cuadro se integran las principales estrategias de mejora del programa social, basadas en las conclusiones a las que se llegan en la evaluación interna mediante la Matriz FODA, intentando erradicar o disminuir las Debilidades y Amenazas detectadas en la Matriz FODA y potenciando las Fortalezas y Oportunidades.

CUADRO38. Estrategias de mejora mediante la Matriz FODA del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapas de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
<p>Propiciar desde la elaboración de las Reglas de Operación que los requisitos y procedimientos no tengan ningún grado de complejidad, para que las personas integrantes de las poblaciones callejeras, puedan acceder de manera pronta y eficaz al programa.</p>	<p>Asentar en Reglas de Operación los requisitos mínimos y procedimientos de accesibilidad al programa.</p>	<p>Diseño</p>	<p>Acceso pronto y oportuno al programa de todas las personas integrantes de las poblaciones callejeras o en situación de vulnerabilidad que soliciten los servicios sociales.</p>
<p>Difusión permanente del programa.</p>	<p>Continuar con la difusión constante del programa, para que toda la población que requiera los servicios sociales pueda obtenerlos.</p>	<p>Operación</p>	<p>Que el programa sea conocido tanto por todas las personas integrantes de las poblaciones callejeras como por la ciudadanía.</p>

Brindar servicios sociales de calidad propiciando que las y los beneficiarios accedan a una mejor calidad de vida.	Brindar capacitaciones al personal operativo del programa para que brinden una atención integral.	Operación	Lograr un mayor porcentaje de integraciones sociales y familiares, así como la total desvinculación con la vida en calle.
Fomentar la participación de la ciudadanía a través de la difusión de los números telefónicos para realizar reportes y solicitar la atención de las poblaciones callejeras.	Informar a la población de los bienes y servicios que otorga el programa para atender a las personas integrantes de las poblaciones callejeras.	Operación	Que la ciudadanía conozca los servicios y teléfonos del programa para que pueda realizar algún reporte o solicitar la atención para la población.
Sensibilizar a la ciudadanía mediante campañas de difusión para fomentar la donación de ropa, medicamentos y alimentos.	Realizar campañas de difusión del programa social, mediante volantes y trípticos. Así como de los puntos de donación.	Operación	Que cada vez más la ciudadanía se acerque a las personas integrantes de las poblaciones callejeras a través del programa, realizando algún tipo de donación en especie que pueda beneficiar directamente a la población.
Falta de confianza de la población para querer recibir los servicios sociales.	Generar un círculo de confianza entre la población integrante de las poblaciones callejeras y el personal operativo del programa.	Operación	Que la población acepte recibir los bienes y servicios que se ofrecen.

Fuente: Elaboración propia de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, 2018.

VIII.3. Cometarios Finales (No aplica)

IX. Referencias Documentales

Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el día 23 de mayo del 2000

Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente de la Ciudad de México.

Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 31 de diciembre de 2009

Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México 2015-2021

Publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 30 de Marzo de 2016.

Publicado en la Página Oficial <http://derechoshumanos.cdmx.gob.mx/>

Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013 – 2018.

Publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el día 13 de Septiembre del 2013

Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013 - 2018

Publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 21 de Octubre de 2014

Manual Administrativo de la Secretaría de Desarrollo Social.

Publicado en la página oficial de la DGIASIS <http://www.iasis.cdmx.gob.mx/>

Evaluación Interna de Atención Social Emergente, 2016

Publicada en <http://www.sideso.cdmx.gob.mx/index.php?id=671>.

Evaluación Interna de Poblaciones en Situación de Calle, 2017.

Publicada en <http://www.sideso.cdmx.gob.mx/index.php?id=705>

Reglas de Operación del Programa Atención Social Emergente. 2015

Publicadas en <http://www.sideso.cdmx.gob.mx/index.php?id=641>

Reglas de Operación del Programa Poblaciones en Situación de Calle. 2016

Publicadas en <http://www.sideso.cdmx.gob.mx/index.php?id=663>

Reglas de Operación del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras. 2017

Publicadas en <http://www.sideso.cdmx.gob.mx/index.php?id=675>

Lineamientos para la Evaluación Interna Integral 2016-2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.

Publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 23 de Abril de 2018

Registros Internos de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social.

Sistema de Información Básica de Asistencia e Integración Social (SIBAIS) 2014

Sistema de Información Básica de Asistencia e Integración Social (SIBAIS) 2015

Sistema de Información Básica de Asistencia e Integración Social (SIBAIS) 2016

Sistema de Información Básica de Asistencia e Integración Social (SIBAIS) 2017