

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

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

## **XI. REFERENCIAS DOCUMENTALES**

- Censo General de Población y Vivienda (2010), Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), México (Fecha de Consulta: Mayo 2018).
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), Inventario CONEVAL de Programas y Acciones Federales de Desarrollo Social, Listado 2015. (Fecha de Consulta: Mayo 2018).
- Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de febrero de 2007, vigente en la República Mexicana. (Fecha de Consulta: Mayo 2018)
- Ma. De Lourdes Femat González “Las madres solteras” Anuario de Investigación 2005 • UAM-X • MÉXICO • 2006 PP. 528-547
- Ley General de Desarrollo Social para el Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 23 de Mayo del 2000. (Fecha de Consulta: Mayo 2018)
- Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018. (Fecha de Consulta: Mayo 2018)
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, Lineamientos para la elaboración de las Evaluaciones Internas 2017 <http://data.evalua.cdmx.gob.mx/files/2017/lineavint2017.pdf> (Fecha de Consulta: Mayo 2018).
- Reporte de Evaluación Interna del Programa Social “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez”, en el año 2016 del Ejercicio Fiscal 2015. Publicada el 30 de Junio de 2016 No. 105 Tomo II
- Reporte de Evaluación Interna del Programa Social “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez”, en el año 2017 del Ejercicio Fiscal 2017. Publicada el 30 de Junio de 2017 No. 101

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

### **Índice**

#### **I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL**

#### **II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA**

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

#### **III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO Y PROGRAMA SOCIAL**

- III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la Ciudad de México
  - III.1.1. Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Normativa Aplicable
  - III.1.2. Análisis del Apego de las Reglas de Operación a los Lineamientos para la Elaboración de Reglas de Operación
  - III.1.3. Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Política de Desarrollo Social de la Ciudad de México
- III.2. Identificación y diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa Social
- III.3. Análisis del Marco Lógico del Programa Social
  - III.3.1. Árbol del Problema
  - III.3.2. Árbol de Objetivos
  - III.3.3. Árbol de Acciones
  - III.3.4. Resumen Narrativo
  - III.3.5. Matriz de Indicadores del Programa Social
  - III.3.6. Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical)

- III.3.7. Valoración del diseño y Consistencia de los Indicadores para el Monitoreo del Programa Social (Lógica Horizontal)
- III.3.8. Análisis de los Involucrados
- III.4. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas Sociales
- III.5. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social de la CDMX

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

- IV.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2017
- IV.2. Congruencia de la operación del Programa Social en 2017 con su diseño.
- IV.3. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social
- IV.4. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social
- IV.5. Valoración General de la Operación del Programa Social

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

#### **VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS**

- VI.1. Resultados en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social
- VI.2. Resultados al Nivel del Propósito y Fin del Programa Social
- VI.3. Resultados del Programa Social

#### **VII. ANALISIS DE EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES**

#### **VIII. CONCLUSIÓN Y ESTRATEGÍAS DE MEJORA**

- VIII.1. Matriz FODA
  - VIII.1.1. Matriz FODA del Diseño y la Operación del Programa Social
  - VIII.1.2. Matriz FODA de la Satisfacción y los Resultados del Programa Social
- VIII.2.1. Seguimiento de las Estrategias de Mejora de las Evaluaciones Internas Anteriores

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

XI. REFERENCIAS DOCUMENTALES

**I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL**

| <b>Aspecto del Programa Social</b>                      | <b>2015</b>   | <b>2016</b>  | <b>2017</b>  | <b>Justificación en caso de cambios</b>  |
|---|---|--|--|--|
| <b>Nombre del Programa Social</b>                       | Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas.   | Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas.  | Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas.  | Sin cambios.   |
| <b>Problema central atendido por el Programa Social</b> | Se garantizó el derecho a un nivel de vida adecuado, mediante transferencias monetarias, a 265 personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas.          | Se garantizó el derecho a un nivel de vida adecuado, mediante transferencias monetarias, a 400 personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas.       | Se garantizó el derecho a un nivel de vida adecuado, mediante transferencias monetarias, a 400 personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas.       | A pesar de que en el año 2016 existió una disminución de número de apoyos sociales otorgados para el 2017 se incremento siempre logrando garantizar un derecho a un nivel adecuada de vida de las y los beneficiarios. |
| <b>Objetivo General</b>                                 | Contribuir a reducir las brechas de desigualdad y con ello favorecer la calidad de vida mediante apoyos económicos a personas que cuentan con alguna discapacidad sensorial, física o | Contribuir a disminuir las brechas de desigualdad y favorecer la calidad de vida mediante apoyos económicos a 400 personas que cuentan con alguna discapacidad sensorial, física o | Contribuir a disminuir las brechas de desigualdad y favorecer la calidad de vida mediante apoyos económicos a 400 personas que cuentan con alguna discapacidad sensorial, física o | Se incremento el número de apoyos sociales debido a la alta demanda de personas que requerían ingresar. Asimismo se decidió aumentar la edad de ingreso al programa teniendo como limite                               |

|                              |  |  |  |   |
|------------------------------|--|--|--|---|
|                              | <p>intelectual de forma permanente o padezcan una de las siguientes enfermedades crónico degenerativas: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal y enfermedades de columna o rodilla múltiples; que no sean derechohabientes de ninguna institución pública de salud, para incrementar las posibilidades de acceder a una vida digna con oportunidad de recibir herramientas necesarias a fin de lograr su inserción en la sociedad. Se implementará anualmente, con la finalidad de mejorar la condición de vida y proporcionar una mayor seguridad a las personas en estas condiciones.</p> | <p>intelectual de forma permanente o padezcan una de las siguientes enfermedades crónico degenerativas: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal y enfermedades de columna o rodilla múltiples; que no sean derechohabientes de ninguna institución pública de salud, para incrementar las posibilidades de acceder a una vida digna con oportunidad de recibir herramientas necesarias a fin de lograr su inserción en la sociedad y que no cuenten con pensión o si cuentan con esta, no debe exceder los dos salarios mínimos mensuales vigentes en el Distrito Federal, equivalente a \$4,440.82 pesos.</p> | <p>intelectual de forma permanente o padezcan una de las siguientes enfermedades crónico degenerativas: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal y enfermedades de columna o rodilla múltiples; que no sean derechohabientes de ninguna institución pública de salud, para incrementar las posibilidades de acceder a una vida digna con oportunidad de recibir herramientas necesarias a fin de lograr su inserción en la sociedad y que no cuenten con pensión o si cuentan con ésta, no debe exceder los dos salarios mínimos mensuales vigentes en la Ciudad de México, equivalente a \$4,802.40 pesos.</p> | <p>los 69 años 11 meses a partir del 2016 y continuando a la fecha, para dar mayor oportunidad a toda aquella persona adulta mayor con algún tipo de discapacidad permanente pueda ingresar, debido a que por la edad aun no tendría la edad necesaria para poder ser beneficiarios de algún otro programa social para ellos.</p> |
| <b>Objetivos específicos</b> | <p>-Recibir todas las solicitudes de incorporación al programa que sean presentadas en tiempo y forma en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) y citarlos para la integración de expedientes (cédula de características económicas y documentos presentados por los interesados (as)).</p>  | <p>-Recibir todas las solicitudes de incorporación al programa que sean presentadas en tiempo y forma en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) y citarlos para la integración de expedientes (cédula de características económicas y documentos presentados por los interesados (as)).</p>  | <p>-Recibir todas las solicitudes de incorporación al programa que sean presentadas en tiempo y forma en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) y citarlos para la integración de expedientes (cédula de características económicas y documentos presentados por los interesados (as)).</p>  | <p>Sin cambios</p>  |

|   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|--|
|   | <p>-Conformar el Padrón de Beneficiarios (as), dando prioridad en la selección a los de situación económica más baja.</p> <p>-Hacer de conocimiento a los beneficiarios(as) el resultado y entregar el apoyo correspondiente.</p> <p>-Fomentar la no discriminación y la autonomía de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico-degenerativas y sus familias a través del fortalecimiento de su cohesión e integración social.</p> <p>-Fomentar la equidad social a través de la protección económica de las personas con discapacidad permanente o con padecimiento de alguna enfermedad crónico-degenerativa de las antes mencionadas, así como talleres y pláticas de desarrollo humano.</p> | <p>-Conformar el Padrón de Beneficiarios (as), dando prioridad en la selección a los de situación económica más baja.</p> <p>-Hacer de conocimiento a los beneficiarios(as) el resultado y entregar el apoyo correspondiente.</p> <p>-Fomentar la no discriminación y la autonomía de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico-degenerativas y sus familias a través del fortalecimiento de su cohesión e integración social.</p> <p>-Fomentar la equidad social a través de la protección económica de las personas con discapacidad permanente o con padecimiento de alguna enfermedad crónico-degenerativa de las antes mencionadas, así como talleres y pláticas de desarrollo humano.</p> | <p>-Conformar el Padrón de Beneficiarios (as), dando prioridad en la selección a los de situación económica más baja.</p> <p>-Hacer de conocimiento a los beneficiarios(as) el resultado y entregar el apoyo correspondiente.</p> <p>-Fomentar la no discriminación y la autonomía de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico-degenerativas y sus familias a través del fortalecimiento de su cohesión e integración social.</p> <p>-Fomentar la equidad social a través de la protección económica de las personas con discapacidad permanente o con padecimiento de alguna enfermedad crónico-degenerativa de las antes mencionadas, así como talleres y pláticas de desarrollo humano.</p> |  |
| <p><b>Población Objetivo del Programa Social (descripción y cuantificación)</b></p> | <p>La población objetivo del programa son todas aquellas personas, residentes de la Delegación Benito Juárez, con una edad no mayor a 60 años, con alguna discapacidad, ya sea intelectual, física o sensorial, de forma permanente (acreditado mediante certificado de discapacidad emitido por institución de salud pública), en</p>  | <p>La población objetivo para el programa son todas aquellas personas, residentes de la Delegación Benito Juárez, con una edad no mayor a 69 años, 11 meses con alguna discapacidad intelectual, física o sensorial, de forma permanente (acreditado mediante certificado de discapacidad emitido por institución de salud pública), que no</p>   | <p>La población objetivo para el programa son las 14,307 personas residentes en la Delegación Benito Juárez, con una edad no mayor a 69 años, 11 meses con alguna discapacidad intelectual, física o sensorial, de forma permanente (acreditado mediante certificado de discapacidad emitido por institución de salud pública), que no</p>  | <p>Se incremento el número de apoyos sociales debido a la alta demanda de personas que requerían ingresar. Asimismo se decidió aumentar la edad de ingreso al programa teniendo como limite los 69 años 11 meses a partir del 2016 y continuando a la fecha, para dar mayor oportunidad a toda aquella persona adulta mayor con algún tipo de discapacidad</p> |

|  |   |   |  |   |
|--|---|---|--|---|
|  | condiciones de vulnerabilidad económica así como personas con una enfermedad crónico degenerativa de las siguientes: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal y enfermedades de columna o rodilla múltiples, que no sean derechohabientes de ninguna institución pública de salud. | cuenten con pensión o si cuentan con esta, no debe exceder los dos salarios mínimos mensuales vigentes en el Distrito Federal, equivalente a \$4,400.82 pesos, en condiciones de vulnerabilidad económica así como personas con una enfermedad crónico degenerativa de las siguientes: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal y enfermedades de columna o rodilla múltiples, que no sean derechohabientes de ninguna institución pública de salud. | cuenten con pensión o si cuentan con ésta, no debe exceder los dos salarios mínimos mensuales vigentes en la Ciudad de México, equivalente a \$4,802.40 pesos, en condiciones de vulnerabilidad económica, así como personas con una enfermedad crónico degenerativa de las siguientes: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal y enfermedades de columna o rodilla múltiples. | permanente pueda ingresar, debido a que por la edad aun no tendría la edad necesaria para poder ser beneficiarios de algún otro programa social para ellos.   |
| <b>Área encargada de la Operación del Programa Social</b>  | Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales  | Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales.   | Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social   | Modificación en el nombre de la Jefatura.   |
| <b>Bienes y/o servicios que otorgó el programa social, periodicidad de entrega y en qué cantidad</b> | El programa otorgará 265 apoyos de transferencia económica por la cantidad de \$6,000.00 cada uno, dividido en dos exhibiciones a 265 Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas.  | El programa otorgará 00 apoyos de transferencia económica por la cantidad de \$7,500.00 cada uno, dividido en dos exhibiciones a 400 Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas.   | El programa otorgará 400 apoyos de transferencia económica por la cantidad de \$7,500.00 cada uno, dividido en dos exhibiciones a 400 Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas.   | La modificación que existió fue el incremento del monto otorgado a las personas beneficiarias, siendo de \$6,000.00 en el año 2015 a \$7,500.00 para el 2016 y 2017 así como el número de personas a beneficiar llegando a 400 personas beneficiarias al año 2017, debido a que por la difusión del programa social la demanda de ingreso al programa aumento y se incremento el monto económico para que las personas beneficiarias tuvieran |

|   |   |   |  |  |
|---|---|---|--|--|
|   |   |   |  | un apoyo mayor a su economía familia y satisfacer sus necesidades básica.  |
| <b>Presupuesto del Programa Social</b>          | El presupuesto destinado fue de un monto anual total de \$1, 590,000.00 (Un millón quinientos noventa mil pesos 00/100 m. n.) cubriendo a 265 personas beneficiarias. | El presupuesto destinado fue de un monto anual total de \$3, 000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 m. n.) cubriendo a 400 personas beneficiarias. | El presupuesto destinado fue de un monto anual total de \$3, 000, 000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.) m. n.) cubriendo a 400 personas beneficiarias. | debido a que por la difusión del programa social la demanda de ingreso al programa aumento y se incremento el monto económico para que las personas beneficiarias tuvieran un apoyo mayor a su economía familia y satisfacer sus necesidades básica. |
| <b>Cobertura Geográfica del Programa Social</b> | Residentes de la Delegación Benito Juárez.  | Residentes de la Delegación Benito Juárez.  | Residentes de la Delegación Benito Juárez.   | Sin cambios  |

| <b>Aspecto del Programa Social</b>  | <b>Descripción</b>  |
|---|---|
| <b>Año de Creación</b>  | Para el año 2009, se crea el Programa Social denominado “Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad”, el cual benefició a 35 personas con \$5,714.28 (Cinco Mil Setecientos Catorce Pesos 28/100 M.N.) anuales.  |
| <b>Alineación con el Programa General del Distrito Federal 2013-2018</b>                                  | De acuerdo al eje de equidad e inclusión social para el desarrollo humano, mismo que busca el ejercicio pleno de los derechos de las personas para eliminar prácticas discriminatorias que generan exclusión y maltrato, reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, programas y servicios de apoyo a la población e incrementar el acceso a alimentos nutritivos, balanceados y de buena calidad<br>Apoyar el trabajo conjunto de grupos y organizaciones de la sociedad civil, para fortalecer las actividades orientadas a la incidencia en políticas públicas basadas en investigación, con enfoque de derechos y a favor de los grupos en situación de vulnerabilidad.<br>Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas excluidas, maltratadas o discriminadas.<br>Promover una cultura de corresponsabilidad social entre las personas participantes de los programas sociales.<br>Fomentar la mayor visibilidad de los programas de Desarrollo social en el Distrito Federal.<br>Promover que las mujeres en condición de vulnerabilidad tengan acceso a programas que mejoren la alimentación de su familia. |
| <b>Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según el caso)</b> | Conforme al Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018:<br>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.<br>Promover la implementación de estrategias que permitan obtener   |

|  |  |
|--|--|
|  | beneficios sociales a toda población, para acceder a mejores niveles de bienestar social.  |
| <b>Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2018</b> | No hubo modificaciones respecto al nombre del programa, objetivos así como los bienes y/o servicios que se otorgaron durante los años 2015, 2016 y 2017 respecto a la vigencia del año 2018. |

## II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

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

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

| <b>Evaluación Interna</b> | <b>Puesto</b>                                      | <b>Sexo</b> | <b>Edad</b> | <b>Formación Profesional</b>                         | <b>Funciones</b>   | <b>Experiencia M&amp;E (1)</b> | <b>Exclusivo M&amp;E (2)</b>                                |
|---------------------------|--|-------------|-------------|--|--|--------------------------------|---|
| 2016                      | Jefa de Unidad Departamental de Vinculación Social | Mujer       | 46 años     | Licenciatura en Administración de Empresas Trunca    | - Encargada de la operación de los Programas Sociales.   | 1 año                          | 1 año<br>Participa en la operación y evaluación del mismo.  |
|                           | Coordinadora de Programas Sociales                 | Mujer       | 23 años     | Carrera Técnica en Trabajo Social                    | - Elabora las Reglas de Operación, Integración de Padrones de beneficiarias y beneficiarios y Evaluación Interna de los Programas Sociales<br>-Elaboración de base de datos. | 1 año                          | 1 año<br>Participa en la operación y evaluación del mismo.  |
| 2017                      | Jefa de Unidad Departamental de Vinculación Social | Mujer       | 47 años     | Licenciatura en Administración de Empresas (trunca). | - Encargada de la operación de los Programas Sociales.<br>- Elabora las Reglas de Operación, Integración de Padrones de beneficiarias y beneficiarios                        | 2 años                         | 2 años<br>Participa en la operación y evaluación del mismo. |

|      |                                    |       |         |   |  |        |   |
|------|------------------------------------|-------|---------|---|--|--------|---|
|      |                                    |       |         |   | y Evaluación Interna de los Programas Sociales<br>-Elaboración de base de datos.   |        |   |
|      | Coordinadora de Programas Sociales | Mujer | 28 años | Licenciatura en Trabajo Social (pasante). |  | 2 años | 2 años<br>Participa en la operación y evaluación del mismo. |
| 2018 | Subdirectora de Programas Sociales | Mujer | 36 años | Licenciatura en Administración.           | - Encargada de la operación de los Programas Sociales.<br>- Elabora las Reglas de Operación, Integración de Padrones de beneficiarias y beneficiarios y Evaluación Interna de los Programas Sociales<br>-Elaboración de base de datos. | 7 años | 7 años<br>Participa en la operación y evaluación del mismo. |
|      | Coordinadora de Programas Sociales | Mujer | 29 años | Licenciatura en Trabajo Social (pasante). |  | 3 años | 3 años<br>Participa en la operación y evaluación del mismo. |

## II.2. Metodología de la Evaluación.

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

**EVALUACIÓN INTERNA INTEGRAL PROGRAMAS SOCIALES CDMX**

**2016**

**2017**

**2018**

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

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

La Segunda Etapa, correspondió a la Evaluación de Operación y Satisfacción, y Levantamiento de Panel, que implicó el análisis de los procesos seguidos por el programa social para otorgar los bienes o servicios a la población atendida, el análisis de la calidad de atención del programa y de la percepción de beneficiarios a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base planteada en 2016; además del diseño del levantamiento de panel, como seguimiento al levantamiento inicial, es decir, establecer la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente, pero un periodo después. La evaluación puede ser consultada en: [http://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal\\_old/uploads/gacetas/b3581dbee3f063a7a8bd3180bde3eb6e.pdf](http://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/b3581dbee3f063a7a8bd3180bde3eb6e.pdf) en la Gaceta Número 101, publicada el 30 de junio de 2017, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

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

La metodología empleada para realizar la evaluación de este programa social, mezcla tanto elementos cuantitativos como cualitativos, lo que permite a las áreas encargadas de elaborarla tener una visión más homogénea de los aciertos y las fallas que ha tenido el programa de “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas” y, gracias a ello, elaborar un panorama de acuerdo para solucionar los defectos, y con ello, fortalecerlo integralmente. La evaluación cualitativa para realizar la Evaluación Interna de los Programas Sociales ejecutados por esta Delegación durante el año 2017 se llevó a cabo de la siguiente forma:

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

Los criterios y parámetros de medición cuantitativos utilizados para realizar la Evaluación Interna de los Programas Sociales ejecutados por esta Delegación para el año 2017 fueron:

- Tablas y Gráficas con datos estadísticos de la población potencial de la Delegación Benito Juárez.
- Tablas y Gráficas con información de base de datos de las beneficiarias.
- Tablas y Gráficas con información de las Encuestas.

Ruta crítica de la integración del informe de la evaluación:

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

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

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

El proceso de evaluación se integró a partir de fuentes primarias de consulta, que sirvieron como base para el diseño del programa. Para ello se investigó respecto a la definición persona con discapacidad, así como enfermedad crónica degenerativa y los elementos básicos para su comprensión a nivel internacional como nacional. Para complementar dicha información se investigó con respecto a la situación de las personas con discapacidad permanente y personas que padecen alguna enfermedad crónica degenerativa a nivel local.

Finalmente, se recurrió a fuentes de información de la misma Delegación, tales como las bases sociodemográficas elaboradas por la demarcación durante esta administración, reglas de operación del programa social, el padrón de beneficiarias y beneficiarios y la evaluación interna 2016 del mismo programa, con lo que se compara y por lo tanto se fortalece su estructura y su implementación gracias a la información obtenida de las evaluaciones del programa. También con el propósito de conocer el grado de satisfacción del programa entre sus beneficiarios, se realizó la encuesta denominada: “Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez” durante la entrega de los apoyos sociales que constó de 26 reactivos, que incluyeron datos demográficos generales, evaluación del procedimiento del programa y calificación de algunas áreas involucradas en el programa.

### **II.3.2. Información de Campo**

En la actual Evaluación Interna se llevará a cabo la aplicación de encuestas para la línea base, las cuales permitirán el levantamiento de información sobre las personas con discapacidad permanente y con enfermedades crónico degenerativas que resultaron beneficiarias en el programa. Las encuestas que se aplicaran serán un porcentaje de la población beneficiaria, debido a que no se cuentan con recursos materiales y humanos suficientes para llevar a cabo la aplicación de la encuestas a las 400 personas beneficiarias del programa social. La encuesta fue el instrumento seleccionado para el levantamiento de información, ya que con este se podrá obtener una mayor visión sobre cómo se percibe el apoyo otorgado a cada una de las personas con discapacidad permanente o enfermedades crónico degenerativas, así como su impacto social y económico en la vida diaria.

| Categoría de Análisis | Justificación  | Reactivos de Instrumento línea base                         | Reactivos de Instrumento Panel   | Justificación de su inclusión en Panel. |
|-----------------------|--|---|--|---|
| Datos Generales       | El conocer la colonia en las personas con discapacidad que | ¿Cuál es el nombre completo de la colonia en la que vives?: | Derivado del sismo del 19 de septiembre de 2017, no se pudo realizar el levantamiento del panel debido a que el área encargada de la operación de los programas sociales, así como |   |

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
|   | <p>fueron beneficiarios del programa social, nos da un acercamiento para conocer cuáles son las colonias con mayor vulnerabilidad socioeconómica de la Delegación Benito Juárez.</p>   | <p>-Respuesta abierta</p>   | <p>las distintas áreas de la Delegación estuvieron apoyando durante la contingencia, bebido a que la Delegación Benito Juárez fue una de las más afectadas por el sismo.</p>  |
| <p>Datos de Incorporación al Programa</p> | <p>Al conocer el medio de difusión por el cual se enteran las personas con discapacidad de la existencia del Programa Social, contribuye a fortalecer y mantener ese medio como uno de los principales canales para la divulgación del mismo y se logre difundir a más personas. Permite reforzar las estrategias de difusión en los medios de menor alcance.</p>  | <p>Medio por el cual se enteró de la convocatoria:<br/>         -Gaceta Oficial de la Ciudad de México.<br/>         -Portal Oficial de la Delegación.<br/>         -Redes Sociales.<br/>         -Mantas.<br/>         -Carteles o Volantes.<br/>         -Oficinas Delegacionales.<br/>         -Familiar o Vecino.<br/>         -Reintegrarse al programa.</p> | <p>Derivado del sismo del 19 de septiembre de 2017, no se pudo realizar el levantamiento del panel debido a que el área encargada de la operación de los programas sociales, así como las distintas áreas de la Delegación estuvieron apoyando durante la contingencia, bebido a que la Delegación Benito Juárez fue una de las más afectadas por el sismo.</p> |
|   | <p>Sí las personas con discapacidad que fueron beneficiarias y beneficiarios del programa se enfrentaron con alguna problemática en alguna de las áreas que intervienen en el proceso de ingreso de solicitud, recepción e integración de documentos y cédulas económicas, es preciso tener conocimiento como área principal responsable de la operación del programa para enfrentar las debilidades operativas y modificar para otorgar un mejor servicio a las usuarias.</p> | <p>¿Se enfrentó con algún problema para ingresar su solicitud?<br/>         -Si<br/>         -No<br/>         Si su respuesta fue "Sí", indique que problema tuvo durante el trámite (en cuál área de la Delegación):<br/>         -Respuesta abierta</p>   |   |
|   | <p>Brindar una buena atención es primordial para visión como Institución. El dar un buen servicio a las</p>  | <p>¿Tuvo algún problema con su trabajador social al momento de realizar la entrevista o en la</p>   |   |

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

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

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

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|   |   | - Se solventan los gastos médicos de la familia.  |  |
| Antecedentes y participación en programas sociales. | Conocer si ya han sido beneficiarias y beneficiarios de alguno de los programas que maneja la Delegación Benito Juárez.   | En el año 2016 ¿Recibió apoyo económico de algún Programa Social?:<br>-sí<br>-no<br><br>De qué programa:<br>-Respuesta abierta  |  |
|   | Conocer si las beneficiarias y beneficiarios del Programa solicitaran ingresar nuevamente su incorporación al programa social, permitiendo conocer el impacto de personas con discapacidad que requieren del apoyo económico y el motivo por el cual desean continuar ingresando a dicho programa social. | ¿Para el año 2018, solicitará nuevamente su incorporación al Programa Social del cual es usted beneficiaria o beneficiario?<br>-sí<br>¿Por qué?<br><br>-no<br>¿Por qué?   | Derivado del sismo del 19 de septiembre de 2017, no se pudo realizar el levantamiento del panel debido a que el área encargada de la operación de los programas sociales, así como las distintas áreas de la Delegación estuvieron apoyando durante la contingencia, debido a que la Delegación Benito Juárez fue una de las más afectadas por el sismo. |
| Calificaciones al programa.                         | Conocer las fortalezas y debilidades de las diferentes áreas que intervienen en la operación del programa social con el fin de mantener las fortalezas y corregir las debilidades para otorgar un buen servicio a las del Programa Social.  | Indique qué calificación le otorgaría a: (Muy mal, mal, regular, bien, excelente):<br>- La difusión del programa social.<br>- La atención por parte del personal de CESAC.<br>- La atención por parte del personal de trabajo social que realiza las entrevistas y aplica la Cédula de Características Socioeconómicas.<br>- La atención del personal directivo de la Delegación.<br>- La atención del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación |  |

| <b>Desagregación o Estratificación</b>  | <b>Número de personas de la muestra</b>  | <b>Número de personas efectivas</b>  |
|---|--|--|
| El Programa Social otorga un apoyo social de carácter monetario único al año, el cual va dirigido a las Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas Beneficiarias de la Delegación Benito Juárez desde cero años hasta los 69 años 11 meses | 163 Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas Beneficiarias. | 400 Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas Beneficiarias. |

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

### **III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL.**

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

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

| <b>Ley o Reglamento</b>                       | <b>Artículo</b> | <b>Apego del diseño del Programa Social</b>   |
|---|-----------------|---|
| Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal | 5               | La sociedad podrá participar a través de propuestas formuladas a la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, los residentes de Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas y todas aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de las Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas.                       |
|   | 7               | Se reciben todas las solicitudes de incorporación al programa que sean presentadas en tiempo y forma en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), de las Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas.   |
|   | 8               | Este programa se implementa cada año para proporcionar una mejor calidad de vida a través de un apoyo económico.  |
|   | 36              | La información que brinden los solicitantes al programa, está sujeta a la protección de datos personales, por lo cual los funcionarios y empleados del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal están obligados a tutelar la privacidad de dicha información las cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún fin distinto al establecido en las Reglas de Operación del programa social. |
|   | 38              | Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este Programa con fines políticos electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la Ley aplicable y ante la autoridad competente.                            |
|   | 39              | Como lo menciona la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, y de acuerdo con lo establecido por la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, la sociedad podrá participar   |

|  |                        |   |
|--|------------------------|---|
|  |                        | activamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de los programas y acciones de desarrollo social.   |
|  | 42                     | La Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal y los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.                |
|  | 44                     | Las quejas sobre el programa, las podrá realizar el solicitante, si considera que se le excluye, incumple o contravienen, las disposiciones previstas en la Ley y/o el Programa.  |
|  | 45                     | En caso de que la entidad responsable del Programa no resuelva la queja, las personas solicitantes podrán presentar su queja ante la Procuraduría Social del Distrito Federal o bien registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, quien deberá turnarla a la Procuraduría Social para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente. De la misma forma, a la Contraloría General del Distrito Federal. |
|  | 46                     | Esta información está incluida en el Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana.  |
| Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal | 56                     | Publicación de Padrón de Beneficiarios de los Programas Sociales el 6 de Abril 2016, Gaceta Oficial para el Distrito Federal, No. 44.   |
|  | 57, 58, 59             | Se realiza la publicación de padrón de beneficiarios en el mes de Marzo de cada año, así como trimestral.   |
| Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal          | 29                     | Se determinan los Programas de Inversión con base en las disponibilidades presupuestales, atendiendo a las necesidades de equipamiento y ampliación de la infraestructura que requieran.  |
|  | 97 fracción XII        | Se realiza la publicación de padrón de beneficiarios en el mes de Marzo de cada año, así como trimestral  |
| Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.            | 14 fracción XXI y XXII | Reglas de operación del ejercicio fiscal 2015 publicadas el 30 de Enero de 2015 en la Gaceta Oficial para el Distrito Federal, No. 21 Tomo I, Reglas de Operación del ejercicio fiscal 2016 publicadas el 29 de enero de 2016 en la Gaceta Oficial para el Distrito Federal, No. 270 Tomo II y las Reglas de Operación del ejercicio fiscal 2017 publicadas el 31 de enero de 2017 en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 255 Tomo II.                      |

**Principios de la Política Social incluidos en el Programa de “Apoyo a Jefas de Familia” de la Delegación Benito Juárez.**

| <b>Principio de la LDS</b> | <b>Apego del diseño del Programa</b>  |
|----------------------------|---|
| Universalidad              | El Programa está dirigido a las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas desde los 0 años a los 69 años 11 mese, residentes de la Delegación Benito Juárez, con la condicionante de que una discapacidad física, intelectual o sensorial de forma permanente o padecer una de las siguientes enfermedades crónico-degenerativas: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal que este dializada o hemodializada y enfermedades de columna o rodilla múltiples. |
| Igualdad                   | El planteamiento principal del Programa se basa en reconocer y combatir la desigualdad existente entre las personas con discapacidad permanente o enfermedad crónica degenerativa frente a la sociedad.   |

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Equidad de género     | El planteamiento fundamental del programa es buscar la equidad de género, por eso está dirigido al sector que sufre inequidad: las mujeres y con alguna discapacidad permanente o enfermedad crónica degenerativa frente a la sociedad.                                    |
| Equidad social        | El Programa tiene como objetivo, reducir y superar la situación que impide el acceso equitativo a bienes sociales.   |
| Justicia distributiva | Entre las características del Programa tenemos la distribución de los recursos a grupos prioritarios según necesidades sociales, en este caso, entre las discapacidad permanente o enfermedad crónica degenerativa.  |
| Diversidad            | El programa distingue como principio primordial, que existe una diversidad de capacidades dentro de la población de la Delegación Benito Juárez.   |
| Integralidad          | El programa propone la articulación con otros programas sociales de la Delegación, pero requiere garantizar el acceso de los beneficiarios a otros programas independientemente de la disponibilidad, cupo y normas que los regulan.                                       |
| Territorialidad       | Se delimita la ejecución de este programa para la demarcación de la Delegación Benito Juárez.  |
| Exigibilidad          | El Programa estipula las obligaciones de los servidores públicos responsables de la operación de los programas.  |
| Participación         | El programa contempla la participación de los residentes en Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas y todas aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de las mujeres y hombres.  |
| Transparencia         | Las Reglas de Operación, convocatorias y padrones de beneficiarios del Programa son publicadas en la página oficial de la Delegación y en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.  |
| Efectividad           | El Programa es creado para proporcionar apoyos económicos, pero requiere ampliar la cobertura, y visión más allá del apoyo monetario, considerando el ejercicio pleno de todos los derechos de las personas con discapacidad permanente o enfermedad crónica degenerativa. |

### III.1.2. Análisis del Apego de las Reglas de Operación a los Lineamientos para la Elaboración de Reglas de Operación 2017.

| Apartado  | Nivel de Cumplimiento |               |               | Justificación  |
|---|-----------------------|---------------|---------------|--|
|   | 2015                  | 2016          | 2017          |  |
| Introducción                                      | Satisfactorio         | Satisfactorio | Satisfactorio | El programa cumple con los elementos de integración sobre la definición del problema que se atiende, la magnitud, el tipo de población, así como la manera en que el programa busca incidir en el problema identificado.   |
| I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa | Satisfactorio         | Satisfactorio | Satisfactorio | Cumple con los elementos de integración sobre las dependencias responsables de la operación y ejecución del programa, así como las unidades de apoyo técnico que participan en la instrumentación.   |
| II. Objetivos y Alcances                          | Satisfactorio         | Satisfactorio | Satisfactorio | El programa cumple con los elementos de integración sobre lo que se busca alcanzar, el tipo de beneficios a otorgar, la población objetivo, el conjunto de las acciones diversas que se aplicarán, los derechos sociales, las estrategias y mecanismos para fomentar la equidad social y de género, así como establecer el tipo de programas de transferencias monetarias o materiales, prestación de servicios, construcción, mejoramiento u operación de la infraestructura social y de otorgamiento de subsidios directos o indirectos, así como adicionalmente prestar algún servicio. |
| III. Metas Físicas                                | Satisfactorio         | Satisfactorio | Satisfactorio | El programa cumple con los elementos de integración, en donde se plasman las metas físicas, se define la meta  |

|  |               |               |               |  |
|--|---------------|---------------|---------------|--|
|  |               |               |               | de cobertura de la población; si el programa no está en condiciones de alcanzar la universalidad, se sigue lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley de Desarrollo Social para el D.F. y el artículo 47 de su Reglamento, de modo que se incluya la delimitación del ámbito socio espacial en el que dicho Programa se aplica a todos los habitantes del territorio que reúnan las características del Programa específico.   |
| IV. Programación Presupuestal            | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | El programa cumple con los elementos de integración, en donde se integra el monto total del presupuesto autorizado. Expresado en unidades monetarias; se cuenta el monto unitario por derechohabiente y la frecuencia de ministración o periodicidad de los beneficiarios. modo que se incluya la delimitación del ámbito socio espacial en el que dicho Programa se aplica a todos los habitantes del territorio que reúnan las características del Programa específico.  |
| V. Requisitos y Procedimientos de Acceso | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | El programa cumple con los elementos de integración, ya que se precisa con claridad cuáles son los requerimientos a cumplir para ser derechohabientes y/o personas beneficiarias del Programa. Se indica toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que debe realizarse la solicitud de acceso; se precisan las áreas técnico-operativas y, en su caso los responsables a los que deba dirigirse el o la solicitante, el lugar y horarios de atención. Se indica claramente la forma en que se accede al Programa: a demanda (o a solicitud de la persona derechohabiente o beneficiada), mediante la convocatoria publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en el Sistema de Información del Desarrollo Social y en al menos dos periódicos, etc. Quedan establecidos los criterios con base en los cuales la institución incluye a los derechohabientes y/o personas beneficiadas, y las áreas responsables u órganos de la inclusión. Los criterios son transparentes, equitativos y no discrecionales. Se señala que los requisitos y forma de acceso así como selección establecidos por el Programa son públicos, además de precisar los lugares en que están colocados dentro de las áreas de atención del programa. Si las solicitudes son mayores a los recursos disponibles, se hacen explícitos los criterios con los que se da prioridad en la inclusión de las personas beneficiarias. Se indican las formas como él o la solicitante pueden conocer el estado de su trámite y su aceptación o no al Programa. O en su caso conocer los motivos para la negativa de acceso al Programa. Se señala que en ningún caso, las y los servidores públicos podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las Reglas de Operación. Se indica |

|                                       |               |               |               |  |
|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|--|
|                                       |               |               |               | toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que debe realizarse.  |
| VI. Procedimientos de Instrumentación | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | <p>Se describe la forma como el Programa se da a conocer a la población, así como los cambios, en su caso, de que sea objeto el mismo. Queda claro a través de qué medios se ejecuta (a través de medios electrónicos, redes sociales, convocatoria pública, entre otras). Si el programa se difunde por medio de acciones en territorio, se dan a conocer las formas y lugares en los que se realizará la entrega de volantes, trípticos, posters o boletines informativos, ya sea en juntas informativas, reuniones con vecinos, o comités de representación ciudadana, entre otras.</p> <p>Se incluyen los teléfonos, horarios y lugares donde se puede solicitar la información sobre el Programa, así como las unidades administrativas responsables de las mismas.</p> <p>Es posible observar los mecanismos, procedimientos, lugares, horarios de atención y periodos de registro de las y los solicitantes.</p> <p>Quedan definidas las unidades administrativas responsables del registro e inclusión de los derechohabientes y/o personas beneficiadas.</p> <p>Se indica que la institución entregará a los y las solicitantes un comprobante de haber completado su registro al programa. Se observa que los datos personales de los derechohabientes y/o personas beneficiarias del Programa Social, y la demás información generada y administrada se registrarán por lo establecido en las Leyes de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de Protección de Datos Personales del Distrito Federal. Además de señalar que de acuerdo al artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social de Distrito Federal, todos los formatos deben llevar impresa la siguiente leyenda: “Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”.</p> <p>Se especifica que los formatos y los trámites a realizar son gratuitos, excepto los que se realicen en dependencias ajenas a las responsables.</p> <p>Se precisan las unidades administrativas responsables de la implementación y los tiempos en que cada una será realizada.</p> <p>Quedan claras las actividades y procedimientos de supervisión y control de cada una de las actividades del Programa, se indican los</p> |

|  |               |               |               |   |
|--|---------------|---------------|---------------|---|
|  |               |               |               | <p>instrumentos a utilizar, indicadores, sistemas de información e informes.</p> <p>Se presentan las unidades administrativas responsables.</p>   |
| VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana. | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | <p>Queda definido cuáles son los proceso para interponer las quejas, se hace explícito la forma en cómo usarlos.</p> <p>Están definidas las áreas de recepción y atención de las queja, las y los servidores públicos responsables de su atención y seguimiento, los proceso para conocer las resoluciones, los plazos de respuesta y en caso de inconformidad, los recursos legales y administrativos con que cuentan los y las derechohabientes y las personas beneficiarias.</p> <p>Se señalan los medios con que cuenta la dependencia para interponer las quejas (escritos libres, buzones, módulos de atención, vía telefónica, etc.).</p> <p>Queda precisado que en caso de que la dependencia o entidad responsable del Programa no resuelva la queja, los derechohabientes o personas beneficiarias pueden interponer la queja ante la Procuraduría Social y/o la Contraloría Interna de la Dependencia o Entidad de que se trate.</p> |
| VIII. Mecanismos de exigibilidad.                      | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | <p>El programa cumple con los elementos de integración; se señalan los lugares donde las dependencias y/o entidades tienen a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas beneficiarias y/o derechohabientes puedan acceder al disfrute de los beneficios del programa.</p> <p>Quedan definidos los procedimientos para que se pueda exigir a la autoridad responsable el cumplimiento del servicio o prestación.</p> <p>Se señalan los casos en que se podrá exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos.</p> <p>Se manifiesta que la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.</p>   |
| IX. Mecanismo de Evaluación e Indicadores              | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | <p>El programa cumple con los elementos de integración mencionando la unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del Programa.</p> <p>Quedan definidos los tiempos en los que se llevan a cabo los diferentes procesos de la evaluación, tomando en cuenta que el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal en donde se señala que los resultados de las evaluaciones internas serán publicadas y entregadas en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el</p>  |

|  |               |               |               |  |
|--|---------------|---------------|---------------|--|
|  |               |               |               | <p>ejercicio fiscal. Se indican las fuentes de información de gabinete y en su caso de campo que se emplearán para la evaluación.</p> <p>Al construir los indicadores y establecer los mecanismos de evaluación se incluye metodología e instrumentos de evaluación cuantitativa y/o cualitativa, de acuerdo a las necesidades y características del programa.</p> <p>Se indica que la Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal y que los resultados se entregarán a las instancias que establece el artículo 42 en mención.</p> <p>Existen indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos, además de señalar el tipo de indicador al que se refiere, se incluye la descripción narrativa, fórmula de cálculo, unidad de medida y medios de verificación, que permitan establecer la utilidad de los indicadores de acuerdo a la planeación de la evaluación y a la facilidad para su monitoreo y seguimiento.</p> |
| X. Formas de Participación Social              | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | <p>Se indica la forma como participan las y los ciudadanos, de manera individual y/o colectiva; a través de algún órgano de representación como Consejos, Comités Vecinales, Comités de seguimiento de Administración, de Supervisión, de control, entre otros.</p> <p>Se señala cuál es la modalidad de participación social.</p>   |
| XI. Articulación con Otros Programas Sociales. | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | <p>Se establece el nombre del Programa o Programas con los cuales se articula, así como el de la o las dependencias o entidades responsables de los mismos, sin embargo no aplica debido a que este programa no tiene articulación con otros Programas Sociales.</p>   |

### III.1.3. Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Política de Desarrollo Social de la Ciudad de México.

| Normativa  | Derecho Social | Descripción de la Contribución del Programa Social al derecho social  | Incorporado en las Reglas de Operación 2015, 2016 y 2017 |
|--|----------------|---|--|
| <b>Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal</b> | Alimentación   | Este programa contribuye al derecho inalienable a una nutrición adecuada, para un desarrollo pleno.                         | Incorporado  |
|  | Salud          | Este programa contribuye al derecho a obtener medidas de protección de salud y el bienestar mediante condiciones adecuadas. | Incorporado  |

|   |                               |  |             |
|---|-------------------------------|--|-------------|
|   | Educación                     | Este programa contribuye al derecho a una educación que permita el desarrollo humano   | Incorporado |
|   | Vivienda                      | Este programa contribuye al derecho a una vivienda que le permita una mejora en las condiciones de existencia.   | Incorporado |
|   | Empleo                        | Este programa contribuye al derecho a un empleo que le permita una remuneración equitativa y satisfactoria, permitiendo una existencia conforme a la dignidad humana | Incorporado |
|   | Infraestructura Social        | Este programa contribuye al derecho a una institución que le brinde el apoyo necesario para la protección social.  | Incorporado |
| <b>Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal</b> | Protección Social             | Este programa contribuye al derecho a una seguridad dentro del entorno socio-cultural, mediante el esfuerzo y cooperación de organizaciones y recursos del estado.   | Incorporado |
|   | Economía Popular              | Este programa contribuye al derecho como fin el mejoramiento de las condiciones de vida  | Incorporado |
|   | Deporte                       | Este programa contribuye al derecho como fin de prestarles el servicio y obtengan un mejoramiento de esparcimiento.  | Incorporado |
|   | Promoción de la equidad       | Este programa contribuye al derecho bajo la premisa de igualdad ante la sociedad, buscando la inserción a la sociedad, mediante una mejor calidad de vida.           | Incorporado |
|   | Cohesión e integración social | Este programa contribuye al derecho buscando un mejoramiento e inclusión dentro del entorno socio-cultural.  | Incorporado |

| Programa<br>(General,<br>Delegacional,<br>Sectorial y/o<br>Institucional) | Alineación |                         |               |       |                  | Justificación(descri<br>pción de los<br>elementos que<br>justifican esta<br>alineación) | Incorporad<br>o en las<br>ROP 2015,<br>2016 y 2017. |
|---|------------|-------------------------|---------------|-------|------------------|---|---|
|   | Ejes       | Áreas de<br>Oportunidad | Objeti<br>vos | Metas | Líneas de Acción |   |   |

|   |   |                                   |   |   |  |   |             |
|---|---|-----------------------------------|---|---|--|---|-------------|
| <b>Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018</b> | <b>Eje 1.</b><br>Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano | Discriminación y Derechos Humanos | Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas | Eliminar las prácticas discriminatorias que generan exclusión y maltrato.   | Avanzar en la formación continua de personas servidoras públicas.  | El programa cuenta con un equipo de servidores públicos enfocados en el estudio y diseño de políticas públicas para proteger a las mujeres.   | Incorporado |
|   | <b>Eje 1.</b><br>Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano | Discriminación y Derechos Humanos | Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de                              | Eliminar las prácticas  | Apoyar el trabajo conjunto de grupos y   | El programa contempla la participación de los residentes en Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas y todas aquellas cuyos calidad de vida de las personas con discapacidad permanente o enfermedades crónico degenerativas | Incorporado |
|   |   | Discriminación y Derechos Humanos | Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas | Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, de programas y servicios de apoyo a la población para evitar la exclusión, el maltrato y/o la discriminación en un enfoque de corresponsabilidad social. | -Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas excluidas, maltratadas o discriminadas<br>-Promover una cultura de corresponsabilidad social entre las personas participantes de los programas sociales.<br>-Fomentar la mayor visibilidad de los programas de desarrollo | El programa busca promover la participación de las personas con discapacidad permanente o enfermedades crónicas degenerativas de la Delegación.   | Incorporado |

|  |  |              |   |  |  |  |             |
|--|--|--------------|---|--|--|--|-------------|
|  |  |              |   |  | social en el Distrito Federal.   |  |             |
|  |  | Alimentación | Contribuir a la consecución de seguridad alimentaria y una menor mal nutrición de los habitantes de la entidad. | Incrementar el acceso a alimentos nutritivos, balanceados y de buena calidad por parte de la población del Distrito Federal. | Promover que las mujeres en condición de vulnerabilidad tengan acceso a programas que mejoren la alimentación de su familia. | Todos los servidores públicos que atienden el programa fueron capacitados en el tema para poder brindar una correcta atención a los solicitantes | Incorporado |

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

| Aspecto                                   | Descripción y datos estadísticos  |      |      |
|---|---|------|------|
|   | 2015  | 2016 | 2017 |
| <b>Problema social identificado</b>       | <p>En México el porcentaje de población que presenta algún tipo de discapacidad, debido en gran medida por el cambio que se ha hecho de la definición por parte del INEGI. En específico, de 2000 a 2010 el cambio en la definición de discapacidad a limitación en la actividad hizo que se pasara del 1.84% de la población a un 4.03% y en el mismo sentido si se presentaba una discapacidad o limitación, o con 4 o más discapacidades. En cuanto a la estructura de la población con discapacidad, la encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares (ENIGH) 2012, indicó que el 6.6% de la población, presentaba algún tipo de discapacidad, dentro de los cuales el 51.4% tenían 60 años y más; el 33.7% entre 30 y 59 años; 7.6% 15 a 29 años y el 7.3% de 0 a 14 años. Es decir, 8 de cada diez personas con discapacidad son mayores de 29 años.</p>  |      |      |
| <b>Población que padece el problema.</b>  | <p>En lo que el ámbito local se refiere, en el Distrito Federal para el Censo General de Población y Vivienda del año 2000, el 1.86% presentaba algún tipo de discapacidad, cantidad que resultó muy similar al porcentaje nacional del mismo año (1.84%); pero para el año 2010 se triplicó la cantidad; aunque cabe señalar que esto se debe a los cambios en el marco conceptual de la discapacidad, lo que trajo como consecuencia que para el Censo de Población y Vivienda realizado por el INEGI en 2010, el porcentaje de la población con discapacidad fue del 4.35%.</p>  |      |      |
| <b>Ubicación geográfica del problema.</b> | <p>En la Delegación Benito Juárez, de acuerdo al censo de la población 2010, realizado por el INEGI, habitan 14,307 personas con discapacidad o que están limitadas para realizar sus actividades, como los que tienen limitación para hablar o comunicarse, de los cuales casi el 50% son mayores de 60 años, un 25.6% entre 30 y 59 años, un 13.3% de 13 a 29 años y, un 13.3% de niños menores de 12 años. Porcentajes similares tiene la población con limitación para poder ver, siendo casi el 60% de la población mayor de 60 años. La limitación para poner atención a aprender es mayor también en la población de 60 años, siendo el 47%; sin embargo los menores de 30 años representan casi el 30% del total de quienes están limitados.</p> <p>Asimismo el INEGI reportó que en esta Delegación tenemos un total 3,478 personas con limitación para poder ver, 2,027 personas con problema auditivo, 1,531 personas con limitación mental, 1,096 personas que tiene restricción para poder bañarse, vestirse y poder comer, 997 personas con limitaciones de comunicación y 673 personas con limitaciones de atención y aprendizaje.</p> |      |      |

### III.2. Indicadores y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa Social

No se encontraron indicadores relacionados con el problema social atendido por el Programa y no se han realizado propios.

Con base en el análisis anterior, realizar la siguiente valoración:

| En las ROP se incluyeron satisfactoriamente los siguientes aspectos: | Valoración    |               |               | Justificación   |
|--|---------------|---------------|---------------|---|
|  | 2015          | 2016          | 2017          |   |
| Descripción del problema social atendido por el Programa Social      | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Se describe el problema social atendido, así como la forma en que se busca incidir con el problema identificado, estableciendo a la población objetivo  |
| Datos Estadísticos del problema social atendido                      | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Se describen las cifras Internacionales y Nacionales del problema social atendido.  |
| Identificación de la población que padece la problemática            | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Se identifica la población que padece la problemática.  |
| Ubicación geográfica del problema                                    | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Se establece la población objetivo a quien va dirigido el programa.   |
| Descripción de las causas del problema                               | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Se realiza una breve descripción.   |
| Descripción de los efectos del problema                              | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Se realiza una breve descripción.   |
| Línea Base   | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Se utilizarán indicadores de eficacia y eficiencia con los cuales se pretende conocer las particularidades del grupo de mujeres que solicitan el apoyo para poder diseñar políticas públicas que cubran de manera completa las necesidades de las y los solicitantes. |

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

#### III.3.1. Árbol del Problema

|  |  |                                |                  |                       |                         |                |   |                              |
|--|--|--------------------------------|------------------|-----------------------|-------------------------|----------------|---|------------------------------|
| Reducido bienestar de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas. | Baja calidad de vida de las personas con Discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas. | Inadecuado o desarrollo humano | Exclusión social | Dependencia económica | Deficiente alimentación | Salud precaria | Baja autoestima.  | Escasos ingresos económicos. |
| Bajo nivel educativo   |  | Inadecuado diagnóstico y       |                  |                       |                         |                | Escasa integración social, económica, política y cultural de las personas con |                              |

|   |   |  |   |  |  |   |
|---|---|--|---|--|--|---|
|   | tratamiento de salud.   |  |   |  |  | discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas. |
| <b>Efectos.</b>   |   |  |   |  |  |   |
| <b>Personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas que residen en hogares en situación vulnerable de la Delegación Benito Juárez.</b> |   |  |   |  |  |   |
| <b>Causas.</b>  |   |  |   |  |  |   |
| Sin fuente permanente de ingresos   | Ausencia de la educación para la vida de personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas. | Falta de acceso a una vida libre de violencia. | Escasa información sobre la problemática y realidad de personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas. | Limitada capacitación y formación laboral.     |  |   |
| Falta de promoción e incentivos para la contratación.   |   | Discriminación en el mercado laboral.          |   | Sin trabajo                                    |  |   |
| Dificultad para acceder al sistema educativo.   |   | Dificultad de movilidad y traslados.           |   | Insensibilidad familiar sobre las necesidades. |  |   |
| No acceso a los servicios de salud.   |   |  | Inadecuados servicios de salud.   |  |  |   |
| Falta absoluta o deficiente de la infraestructura de servicios básicos.   |   |  | Viviendas no dignas e inadecuadas.  |  |  |   |

### III.3.2. Árbol de Objetivos

|   |  |  |   |                                      |                                   |  |
|---|--|--|---|--------------------------------------|-----------------------------------|--|
| <b>Disminución de pobreza en cada una de las vertientes de las Personas con Discapacidad permanente y/o enfermedades crónicas degenerativas.</b>                                |  |  |   |                                      |                                   |  |
| Mejor bienestar de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas.   | Mejor calidad de vida de las personas con Discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas y sus familias. | Adecuado desarrollo humano                 | Inclusión social                          | Mejorar ingresos económicos.         | Incremento en el nivel educativo. | Adecuado diagnóstico y tratamiento de salud. |
| <b>Integración a personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas que residen en hogares en situación vulnerable de la Delegación Benito Juárez.</b> |  |  |   |                                      |                                   |  |
| Ingresos suficientes para manutención del hogar.  | Mejores condiciones de empleo.   | Mayor y mejor capacitación para el empleo. | Mejor nivel de protección a sus derechos. | Acceso a una mejor alimentación.     | Mejor nivel de educación.         | Incremento en oportunidades de empleo.       |
| Oportunidades en el campo laboral   |  | Conocimiento de sus derechos               |   | Seguimiento y conclusión de estudios |                                   |  |

### III.3.3 Árbol de Acciones

|  |  |   |                                       |                    |
|--|--|---|---------------------------------------|--------------------|
| Acceso a un Empleo Digno.  | Valorización de la economía del ciudadano. | Acceso a una vida libre de violencia.   | Seguimiento y conclusión de estudios. | Empleo permanente. |
| Apoyar al incremento de la economía familiar de las personas discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas. |  | Promover acciones complementarias con otros programas de desarrollo social, para mejorar la salud, la educación y la factibilidad de empleo de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas. |                                       |                    |
| Situación económica favorable  |  | Igualdad de Oportunidades   |                                       |                    |

### III.3.4. Resumen Narrativo

#### Fin.

El Programa se diseñó con el objetivo, como se indican en sus Reglas de Operación, el de “Promover y garantizar los derechos económicos, sociales y culturales de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas, residentes en la Delegación Benito Juárez en situación vulnerable; esto a través de la implementación anual de un programa de apoyo económico, con la finalidad de mejorar su condición de vida y proporcionarles una mayor seguridad a ellos y sus familias. Asimismo, fomentar la no discriminación su autonomía. Misma que indica el compromiso de trabajar en la reducción de la desigualdad y el acceso equitativo a las diversas oportunidades de desarrollo.

Protegiendo un sector social prioritario, quienes requieren la atención y cuidado del gobierno delegacional, para facilitar el acceso de las mismas a una mejor calidad de vida. Promoviendo el ejercicio al derecho alimentario, el desarrollo humano y la autonomía, mediante el ejercicio pleno de sus derechos, a través de la generación de procesos de participación e inclusión social, así como fomentar la no discriminación a las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas.

#### Propósito.

Fortaleciendo los derechos humanos de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas, a través del apoyo económico que se les brinda complementado con la expedición de un carnet que les da acceso a consultas médicas y la incorporación a una actividad cultural y/o deportiva dentro de los espacios de la delegación, reduciendo así la brecha de inequidad.

Los resultados directos que se han logrado con el Programa en beneficio de la población objetivo, han sido, entre otros, la reducción de la brecha económica entre las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas y aquellas que no padecen ningún problema de salud o aquellas personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas que cuentan con el suficiente recurso para auto solventarse o bien que cuentan con el apoyo de sus familias, así como el fortalecimiento de los derechos humanos de esta población, a través de procesos de participación e inclusión social.

Lo anterior gracias a que las personas beneficiarias tengan acceso a servicios de salud por medio de un carnet que les da proporciona consultas médicas, así como también se ha logrado que el riesgo en el trabajo y la baja productividad que produce. De igual forma, se ha mejorado la autoestima de estas personas, ya que han logrado dar seguimiento a sus estudios o bien encontrar una mejor fuente de salud o de trabajo.

#### Componentes.

Promoviendo y garantizando los derechos económicos, sociales y alimentarios de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas en estado de vulnerabilidad, que no tengan el apoyo económico de su familia, con residencia en la Delegación Benito Juárez; para poder mejorar su condición de vida y proporcionar una mayor seguridad tanto a ellos como a sus familiares. Por medio de acciones complementarias con otros programas de desarrollo social, incluyendo a los tres ámbitos de gobierno, para mejorar la salud, la educación y la factibilidad de empleo.

A través del apoyo económico que se les brinda, se fortalecen los derechos humanos, además de la complementariedad con la expedición de un carnet que les da acceso a consultas médicas y la incorporación a una actividad cultural y/o deportiva

dentro de los espacios de la Delegación, con lo que se reduce la brecha de inequidad.

**Actividades.**

Las actividades a seguir son las siguientes:

- Difusión del programa.
- Actualización del padrón de beneficiarias (os)
- Administración del apoyo económico
- Incorporación de beneficiarias (os)
- Presupuesto, solicitud y asignación de los recursos del Programa a las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas.

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

| Nivel de Objetivo | Objetivo   | Indicador  | Fórmula de Cálculo  | Tipo de Indicador | Unidad de Medida                            | Medios de Verificación   | Supuestos  |
|-------------------|--|--|---|-------------------|---|--|--|
| Fin               | Contribuir a disminuir la pobreza de las Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas (PCD) en la Delegación Benito Juárez, mediante la entrega de un apoyo económico. | Porcentaje de hogares vulnerables con (PCD) en la Delegación respecto del total de los hogares con (PCD) | (Hogares pobres con PCD en la Delegación/Hogares con PCD en la Delegación) *100 | Eficacia          | % de personas beneficiarias                 | Encuestas a beneficiarias del programa para la Evaluación final del mismo              | Colaboración de todas las Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas   |
| Propósito         | Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas de la Delegación Benito Juárez en situación de pobreza, incrementan su ingreso económico                                  | Porcentaje de PCD que perciben mejoría en aspectos claves del nivel de vida: salud y alimentación.       | (PCD perciben mejoría en nivel de vida / PCD entrevistadas) *100                | Eficacia          | % de personas beneficiarias y beneficiarios | Participaciones ciudadanas recibidas por el órgano interno de control de la Delegación | Participación total de las Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas. |

|             |  |   |  |            |  |   |   |
|-------------|--|---|--|------------|--|---|---|
| Componentes | Apoyos económicos  | Porcentaje de Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas que perciben poca o mucha mejoría en sus ingresos con el apoyo económico recibido. | (Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas perciben mejoría en ingreso por apoyo/Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas entrevistadas) *100 | Eficacia   | % de personas beneficiarias                    | Participaciones ciudadanas recibidas por el órgano interno de control de la Delegación Padrón de beneficiarias (os) y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación | Participación total de las personas con discapacidad y/o enfermedades crónicas degenerativas        |
|             | Difusión del programa.   | Porcentaje de acciones de promoción y difusión del programa realizado.  | (Acciones de promoción y difusión realizadas/ Acciones de promoción y difusión planeadas)*100  | Eficacia.  | Acciones de promoción                          | Acciones de promoción   | Existe la difusión en todos los medios posibles   |
|             | Actualización del padrón de beneficiarias y beneficiarios  | Porcentaje de apoyos monetarios entregados a beneficiarias y beneficiarios  | (Apoyos monetarios entregados Improcedentemente/Apoyos monetarios entregados) *100   | Eficiencia | No. de Personas beneficiarias y beneficiarios. | Padrón de beneficiarias y beneficiarios y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación   | La publicación del padrón de beneficiarios y beneficiarias y entrega del apoyo se realiza a tiempo. |
|             | Sumistro gratuito de cursos, y talleres de desarrollo humano, prevención de violencia contra la mujer, derechos humanos y autoempleo | Porcentaje de PCD que perciben poca o mucha mejoría en sus condiciones de vida con la entrega de bienes y servicios.  | (PCD perciben mejoría con las pláticas/PCD entrevistadas) *100   | Eficiencia | No. de Personas beneficiarias                  | Encuestas a beneficiarias y beneficiarios del programa para la Evaluación final del mismo.  | Las PCD asisten a los cursos y talleres en su totalidad   |

|  |  |  |   |            |                               |   |  |
|--|--|--|---|------------|-------------------------------|---|--|
|  | Administración del apoyo económico   | Porcentaje de satisfacción con la operación del Programa en lo referente a la entrega del apoyo económico. | (PCD satisfechas con entrega apoyo/PCD entrevistadas) *100                                  | Eficiencia | No. de Personas beneficiarias | Padrón de beneficiarias y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas la Delegación .  | La entrega del apoyo se realiza en tiempo y forma; las solicitantes cuentan con los documentos aprobatorios para la entrega de los apoyos. |
|  |  | Porcentaje de JF que han recibido la transferencia mensual.  | (Beneficiarias recibieron apoyo económico/Beneficiarias programadas para recibir apoyo)*100 | Eficiencia | No. de Personas beneficiarias |   |  |
|  | Incorporación de beneficiarias y beneficiarios.  | Porcentaje de PCD incorporados al padrón de beneficiarias y beneficiarios                                  | (PCD incorporadas al padrón de beneficiarios/PCD programadas a incorporarse al padrón)*100  | Eficiencia | No. Personas incorporadas     | Padrón de beneficiarios   | Beneficiarios acuden en tiempo y forma   |
|  | Presupuesto, solicitud y asignación de los recursos del Programa Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas. | Porcentaje de avance presupuestal.   | (Presupuesto ejercido/Presupuesto autorizado) *100  | Economía   | Presupuesto autorizado        | Padrón de beneficiarios y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación | Secretaría de Finanzas del Gobierno de la Ciudad libera en tiempo y forma el presupuesto   |

**Matriz de Indicadores de las Reglas De Operación 2015**

| Nivel de Objeto | Objetivos | Indicador | Fórmula de cálculo | Tipo de Indicador | Unidad de Medida | Medios de verificación | Unidad Responsable de la Medición |
|-----------------|-----------|-----------|--------------------|-------------------|------------------|------------------------|-----------------------------------|
|-----------------|-----------|-----------|--------------------|-------------------|------------------|------------------------|-----------------------------------|

|             |  |   |  |            |                             |  |                              |
|-------------|--|---|--|------------|-----------------------------|--|------------------------------|
| Fin         | Contribuir a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios del programa  | Beneficiarios afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa | (Número de beneficiarios encuestados al final del programa que afirman haber mejorado su calidad de vida / Número de beneficiarios) *100 | Eficacia   | % de personas beneficiarias | Encuestas a beneficiarios del programa para la Evaluación final del mismo.   | J.U.D. de Servicios Sociales |
| Propósitos  | Las Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas residentes en Benito Juárez cuentan con una seguridad económica básica. | Cuántas personas fueron cubiertas por el programa                             | (Número de beneficiarios del programa/número de población con discapacidad permanente o enfermedad crónico-degenerativa) *100            | Eficacia   | Personas beneficiarias      | Padrón de beneficiarios  | J.U.D. de Servicios Sociales |
| Componentes | Personas beneficiarias que recibieron el apoyo económico del Programa  | Porcentaje de apoyos entregados en su totalidad                               | (Número de apoyos otorgados en el periodo t / Número total de beneficiarios en el periodo t) *100  | Eficacia   | % de personas beneficiarias | Padrón de beneficiarios y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación. | J.U.D. de Servicios Sociales |
| Actividades | Entregar apoyos económicos   | Total de apoyos recogidos por los beneficiarios                               | (Número de apoyos recogidos por beneficiarios / número de apoyos asignados) * 100  | Eficiencia | Cheques emitidos            | Reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación.                              | J.U.D. de Servicios Sociales |

|  |  |  |  |            |                             |  |                              |
|--|--|--|--|------------|-----------------------------|--|------------------------------|
|  | Evaluar el procedimiento y resultados del Programa.  | Evaluación del proceso y resultados del Programa, por parte de los beneficiarios | (Número de beneficiarios encuestados durante el periodo presupuestal / Número de beneficiarios) *100   | Eficacia   | % de personas beneficiarias | Encuestas a beneficiarios del programa al inicio y final durante el periodo presupuestal | J.U.D. de Servicios Sociales |
|  | Evaluar la cobertura del programa en cuanto a beneficiarios y solicitantes del Programa  | Solicitantes beneficiados con el Programa  | (Número de beneficiados por el Programa / Número de solicitantes del Programa) * 100   | Eficacia   | Personas beneficiarias      | Padrón de beneficiarios y solicitudes al programa realizadas en el CESAC                 | J.U.D. de Servicios Sociales |
|  | Tener una base de datos confiable con el número y características de las los solicitantes y beneficiarias y beneficiarios del Programa | Número de las personas solicitantes del Programa                                 | Número de personas con datos completos y especificación de sus características que solicitan el Programa / Número de solicitantes del programa | Eficiencia | Solicitudes                 | Listado de solicitantes del programa según sus características específicas               | J.U.D. de Servicios Sociales |

#### Matriz de Indicadores de las Reglas de Operación del 2016

| Nivel de Objetivo | Objetivos   | Indicador   | Fórmula de cálculo   | Tipo de Indicador | Unidad de Medida            | Medios de verificación   | Unidad Responsable de la Medición | Supuesto  |
|-------------------|---|---|--|-------------------|-----------------------------|--|-----------------------------------|---|
| Fin               | Contribuir a mejorar la calidad de vida de las beneficiarias y beneficiarios del programa social. | Beneficiarias y beneficiarios afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa social. | (Número de beneficiarias y beneficiarios encuestados al final del programa que afirman haber mejorado su calidad de vida / Número de | Eficacia          | % de personas beneficiarias | Encuestas a beneficiarias y beneficiarios del programa para la Evaluación final del mismo. | J.U.D. de Servicios Sociales      | Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas solicitan el apoyo económico |

|             |  |  |   |  |                              |   |                              |   |
|-------------|--|--|---|--|------------------------------|---|------------------------------|---|
|             |  |  | beneficiarias)<br>*100  |  |                              |   |                              |   |
| Propósitos  | Las Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas residentes en Benito Juárez cuentan con una seguridad económica básica. | Cuántas personas fueron cubiertas por el programa  | (Número de beneficiarias y beneficiarios del programa/número de población que son jefas de familia)*100               | Eficacia   | Personas beneficiarias       | Padrón de beneficiarias y beneficiarios   | J.U.D. de Servicios Sociales | Las Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas beneficiarias logran una seguridad económica básica. |
|             | Evaluar el procedimiento y resultados del Programa Social.   | Evaluación del proceso y resultados del Programa, por parte de las beneficiarias y beneficiarios | (Número de beneficiarias y beneficiarios encuestados durante el periodo presupuestal/Número de beneficiarias)<br>*100 | Eficacia   | % de personas beneficiarias. | Encuestas aplicadas a las beneficiarias y beneficiarios del programa al inicio, intermedio y final durante el periodo presupuestal.   | J.U.D. de Servicios Sociales | Se aplican encuestas a las beneficiarias y beneficiarios del programas durante todo el periodo presupuestal                           |
| Componentes | Otorgar Apoyos económicos  | 265 Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas                 | (Número de apoyos otorgados en el periodo / Número total de beneficiarias en el periodo) *100                         | 265 Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas Beneficiarias | % de personas beneficiarias  | Padrón de beneficiarias y beneficiarios y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación | J.U.D. de Servicios Sociales | Se emiten 265 cheques a las Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas Beneficiarias                |
|             | Creación de una base de datos  | Número de las personas solicitantes  | Número solicitudes ingresadas al  | Número de solicitudes ingresadas/  | Solicitudes                  | Listado de solicitantes del   | J.U.D. de Servicios          | Se crea la base de datos de   |

|  |  |   |  |  |                        |   |                              |  |
|--|--|---|--|--|------------------------|---|------------------------------|--|
|  | confiable con el número y características de las solicitantes y beneficiarias del programa | de ingreso al Programa Social.                              | Programas/ Número de solicitantes del programa.                                  | Número de solicitudes beneficiadas   |                        | programa social según sus características específicas.                                  | os Sociales                  | manera confiable y completa del número de las solicitantes y las beneficiarias del programas social. |
|  |  | Número de las personas beneficiarias del Programas Social.  | Número solicitudes ingresadas al Programas /Número de solicitantes del programa. | Número de personas beneficiarias en el 2015/ Número de personas beneficiarias del 2016 | Personas Beneficiarias | Listado de las beneficiarias del programa social según sus características específicas. |                              |  |
|  | Recepción y atención de solicitudes  | Recepción de N no. de solicitudes para ingreso al programa. | (Número de Solicitudes/Cantidad física programada) *100                          | Número de personas atendidas/ número de personas satisfechas.                          | Personas Beneficiarias | Aplicación de estudios socioeconómicos y visitas domiciliarias.                         | J.U.D. de Servicios Sociales | Recepción completa y atención oportuna de las solicitudes ingresadas para el programas social.       |

#### Matriz de Indicadores de las Reglas de Operación del 2017

| Nivel de Objetivo | Objetivos   | Indicador   | Fórmula de Cálculo   | Tipo de Indicador | Unidad de Medida            | Medios de Verificación   | Unidad Responsable de la Medición | Supuesto   |
|-------------------|---|---|--|-------------------|-----------------------------|--|-----------------------------------|--|
| Fin               | Contribuir a mejorar la calidad de vida de las mujeres personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónicas degenerativas | Beneficiarias y beneficiarios afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa social. | $(\text{Número de personas beneficiarias encuestadas} / \text{Número de Beneficiarias}) * 100$ | Eficacia          | % de Personas Beneficiarias | Encuestas a beneficiarias y beneficiarios del programa para la Evaluación final del mismo. | J.U.D. de Vinculación Social.     | Las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónicas degenerativas solicitan el apoyo económico. |

|             |   |   |  |          |                             |   |                               |  |
|-------------|---|---|--|----------|-----------------------------|---|-------------------------------|--|
| Propósito   | Las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónicas degenerativas residentes en Benito Juárez cuentan con una seguridad económica básica para sus hijos. | Cuántas personas fueron cubiertas por el programa.  | (Número de beneficiarias y beneficiarios /Número de población que son jefas de familia) *100               | Eficacia | % de Personas Beneficiarias | Padrón de Beneficiarias y beneficiarios   | J.U.D. de Vinculación Social. | Las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónicas degenerativas residentes beneficiarias logran una seguridad económica básica. |
| Componentes | Otorgar apoyos económicos   | 200 Personas con Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas beneficiarias | (Número de apoyos otorgados/Número total de solicitudes ingresadas) *100                                   | Eficacia | % de personas beneficiarias | Padrón de solicitantes y el reporte de la emisión de cheques realizada por parte de la Dirección de Finanzas. | J.U.D. de Vinculación Social. | Se emiten 200 Personas con Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas  |
| Componentes | Pláticas y Talleres de Desarrollo Humano.   | Beneficiarias y beneficiarios afirman que las pláticas y talleres ayudaron a su vida diaria.                | (Número de beneficiarias y beneficiarios /Número de personas que acudieron a las pláticas o talleres) *100 | Eficacia | % de personas beneficiarias | Listas de asistencia de las pláticas y talleres.  | J.U.D. de Vinculación Social. | Las personas con Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas tienen un percance que no les permite asistir.     |

|             |  |  |  |            |                             |  |                               |   |
|-------------|--|--|--|------------|-----------------------------|--|-------------------------------|---|
| Actividades | Recepción y atención de solicitudes  | Recepción y número de solicitudes para ingreso al programa.        | (Número de solicitudes atendidas/Cantidad física programada) *100                    | Eficiencia | % de personas beneficiarias | Aplicación de las cédulas de características económicas y visitas domiciliarias.   | J.U.D. de Vinculación Social. | Recepción completa y oportuna de las solicitudes ingresadas para el programa social.  |
| Actividades | Creación de una base de datos confiable con el número y característica de las solicitantes del programa. | Número de las personas solicitantes de ingreso al programa social. | (Número de solicitudes favorables ingresadas al programa/Tot al de solicitudes) *100 | Eficacia   | Solicitudes                 | Listado de solicitantes del programa social según sus características específicas. | J.U.D. de Vinculación Social. | Se crea una base de datos de manera confiable y completa del número de solicitantes y beneficiarias y beneficiarios del programa. |

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

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

|   |                            |               |               |               |  |
|---|----------------------------|---------------|---------------|---------------|--|
| El objetivo de fin tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa.        | No Se Incluyo              | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | En la Matriz de Indicadores 2015, no se integran los supuestos, fue hasta el 2016 y 2017 cuando se incluyeron para una mejor Matriz de Indicadores.                            |
| El objetivo del propósito tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa. | No Se Incluyo              | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | En la Matriz de Indicadores 2015, no se integran los supuestos, fue hasta el 2016 y 2017 cuando se incluyeron para una mejor Matriz de Indicadores.                            |
| Si se mantiene el supuesto, se considera que el cumplimiento del propósito implica el logro del fin.            | Parcialmente Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | La matriz de indicadores 2015 mantiene el cumplimiento del propósito, implicando el logro del fin, sin embargo. Se integraron supuestos hasta el 2016 y 2017 dan cumplimiento. |
| Los componentes tienen asociados al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa.         | No Se Integro              | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | En la Matriz de Indicadores 2015, no se integran los supuestos, se integran en los años 2015 y 2017 para así construir una mejor Matriz de Indicadores.                        |
| Si se mantienen los supuestos, se considera que la entrega de los componentes implica el logro del propósito.   | No Se Integro              | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | En la Matriz de Indicadores 2015, no se integran los supuestos, se integran en los años 2015 y 2017 para así construir una mejor Matriz de Indicadores.                        |

|   |               |               |               |               |   |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---|
| Las actividades tienen asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa.                      | No Se Integro | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | En la Matriz de Indicadores 2015, no se integran los supuestos, se integran en los años 2015 y 2017 para así construir una mejor Matriz de Indicadores. |
| Si se mantienen los supuestos, se considera que la realización de las actividades implica la generación de los componentes. | No Se Integro | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | En la Matriz de Indicadores 2015, no se integran los supuestos, se integran en los años 2015 y 2017 para así construir una mejor Matriz de Indicadores. |
| Las actividades tienen asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa.                      | No Se Integro | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | En la Matriz de Indicadores 2015, no se integran los supuestos, se integran en los años 2015 y 2017 para así construir una mejor Matriz de Indicadores. |
| Si se mantienen los supuestos, se considera que la realización de las actividades implica la generación de los componentes. | No Se Integro | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | En la Matriz de Indicadores 2015, no se integran los supuestos, se integran en los años 2015 y 2017 para así construir una mejor Matriz de Indicadores. |

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

| Aspecto  | Valoración                 |                            |                            |                                 | Propuesta de Modificación                          |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------------|--|
|  | MI 2015                    | MI 2016                    | MI 2017                    | Matriz de Indicadores Propuesta |  |
| Los indicadores a nivel de fin permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del fin.                               | Satisfactorio              | Satisfactorio              | Satisfactorio              | Satisfactorio                   | No Aplica  |
| Los indicadores a nivel de propósito permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del propósito.                   | Satisfactorio              | Satisfactorio              | Satisfactorio              | Satisfactorio                   | No Aplica  |
| Los indicadores a nivel de componentes permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada uno de los componentes | Parcialmente Satisfactorio | Parcialmente Satisfactorio | Parcialmente Satisfactorio | Satisfactorio                   | Se requiere modificar y extender los indicadores a |



|  |    |    |    |    |    |    |           |
|--|----|----|----|----|----|----|-----------|
| Número de las personas solicitantes del Programa.  | Si | Si | Si | Si | Si | Si | No Aplica |
| Número de las personas beneficiarias del Programa. | Si | Si | Si | Si | Si | Si | No Aplica |

| Indicadores Matriz Propuesta  | Valoración del diseño |    |    |    |    |    | Propuesta de Modificación |
|---|-----------------------|----|----|----|----|----|---------------------------|
|   | A                     | B  | C  | D  | E  | F  |                           |
| Porcentaje de hogares vulnerables con PCD en la Delegación respecto del total de los hogares con PCD.                                   | Si                    | Si | Si | Si | Si | Si | No Aplica                 |
| Porcentaje de PCD que perciben mejoría en aspectos claves del nivel de vida: salud y alimentación.                                      | Si                    | Si | Si | Si | Si | Si | No Aplica                 |
| Porcentaje de PCD que perciben poca o mucha mejoría en sus ingresos con el apoyo económico recibido.                                    | Si                    | Si | Si | Si | Si | Si | No Aplica                 |
| Porcentaje de acciones de promoción y difusión del programa realizado.  | Si                    | Si | Si | Si | Si | Si | No Aplica                 |
| Porcentaje de apoyos monetarios entregados a beneficiarias y beneficiarios.   | Si                    | Si | Si | Si | Si | Si | No Aplica                 |
| Porcentaje de PCD que perciben poca o mucha mejoría en sus condiciones de vida con la entrega de bienes y servicios para ellas y ellos. | Si                    | Si | Si | Si | Si | Si | No Aplica                 |
| Porcentaje de satisfacción con la operación del Programa en lo referente a la entrega del apoyo económico.                              | Si                    | Si | Si | Si | Si | Si | No Aplica                 |
| Porcentaje de PCD que han recibido la transferencia mensual.  | Si                    | Si | Si | Si | Si | Si | No Aplica                 |
| Porcentaje de PCD incorporadas al padrón de beneficiarias y beneficiarios.  | Si                    | Si | Si | Si | Si | Si | No Aplica                 |
| Porcentaje de avance presupuestal.  | Si                    | Si | Si | Si | Si | Si | No Aplica                 |

### III.3.8. Análisis de los Involucrados.

| Agente Participante | Descripción   | Intereses   | Cómo es percibido el problema   | Poder de influencia y mandato   | Obstáculos a vencer   |
|---------------------|---|---|---|---|---|
| Solicitantes        | Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas residentes de la Delegación Benito Juárez de cero a 69 años 11 meses | Acceder al beneficio económico con la finalidad de mejorar su condición de vida y proporcionar una mayor seguridad. | La falta de recursos económicos y su discapacidad y padecimiento pone a la familia en una situación de vulnerabilidad, previendo que las circunstancias y problemáticas de la vida cotidiana. | Alto. Sin el acceso de las Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez, no sería posible llevar a cabo el programa. | -Que el padrón de beneficiarias (os) sea entregado a tiempo.<br>-Tener la suficiencia presupuestal para atender las necesidades de la población atendida.<br>-Debe existir un nivel de responsa |

|   |   |   |  |   |   |
|---|---|---|--|---|---|
| Familia de las solicitantes   | Miembros del grupo familiar directo que dependen económicamente de la solicitante y los mismos solicitantes |   |  | Bajo. No participan directamente en el programa, sin embargo el beneficio otorgado puede mejorar su calidad de vida.  | bilidad para difundir y completar el trámite.                             |
| Áreas Delegacionales: Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)      | Es el área encargada de recibir las solicitudes de las personas a ingresar en el programa.                  | Recibe Solicitudes de atención.   | Genera molestia en las solicitantes, ya que no se agiliza el trámite para proseguir al área correspondiente de agendar las citas.                | Medio. Recibe todas las solicitudes ingresadas hasta agotar los recursos.   | Agilizar el trámite, ya que genera lentitud en el procedimiento           |
|   |   | Recibe quejas o inconformidades   | Recibir una respuesta lo más pronto posible para no tener atrasos y saber cómo procederá la queja o inconformidad presentada por la solicitante. | Medio. Recibe todas las quejas o inconformidades, sin embargo dependiendo esta, la respuesta procederá del área encargada de realizarla.                              | Agilizar el trámite para dar respuesta a la solicitante.                  |
| Áreas Delegacionales Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales | Área encargada de aplicar las Cédulas de Características Económicas.  | Aplicar de forma ágil y eficiente las Cédulas Socioeconómicas para asignar el puntaje correspondiente y así obtener el padrón de beneficiarios. | No cuenta con los recursos humanos necesarios para aplicar las Cédulas a todos los solicitantes en tiempo y forma.                               | Alto. Es el área responsable de llevar a cabo la atención a las solicitantes. Asigna los puntajes para ser supervisados posteriormente por las áreas correspondientes | Buscar medidas para que el trámite se agilice y así evitar atrasos.       |
| Áreas Delegacionales: Dirección de Finanzas                                 | Emite los cheques de acuerdo al padrón de beneficiarios   | Entregar el recurso.  | Puede generar tardanza en la entrega de apoyos.  | Alto. Es el área encargada de emitir y entregar los apoyos en tiempo y forma  | Buscar las soluciones necesarias para cuando exista atraso en la entrega. |

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

| Programa o Acción Social | Quién lo opera | Objetivo general | Población objetivo | Bienes y/o servicios que otorga | Complementariedad o coincidencia | Justificación |
|--------------------------|----------------|------------------|--------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------|
|--------------------------|----------------|------------------|--------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------|

|  |                                      |                           |  |                 |                    |  |
|--|--------------------------------------|---------------------------|--|-----------------|--------------------|--|
| Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente | Gobierno del Distrito Federal DIF-DF | Personas con Discapacidad | Personas con Discapacidad en el Distrito Federal | Apoyo Económico | Población Objetivo | Apoyar a las personas con Discapacidad y/o Enfermedades Crónico Degenerativas que el Gobierno de la Ciudad de México, no alcanza a apoyar, específicamente con los residentes de la Delegación Benito Juárez |
|--|--------------------------------------|---------------------------|--|-----------------|--------------------|--|

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

Con base en lo hasta ahora analizado en la Evaluación Interna 2015, 2016 y 2017 y retomando el “Marco Conceptual para la Definición de Criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales”, los bienes y/o servicios otorgados por el proyecto analizado en la presente evaluación del programa “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas”, corresponde a un Programa Social de acuerdo a las siguientes argumentaciones:

El Programa Social promueve el cumplimiento de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, ya que beneficia a las Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas con un apoyo económico anual de \$7,500.00 entregados en dos exhibiciones con la finalidad de fomentar la equidad de género a través de la impartición de cursos y talleres de desarrollo humano y crecimiento personal, prevención de la violencia contra la mujer, derechos humanos o autoempleo.

Así mismo pretende fomentar la no discriminación a las jefas de familia y la autonomía de las mismas, así como la protección de sus familias a través del fortalecimiento de su cohesión e integración social, ya que atiende una problemática de la sociedad, que va más allá del asistencialismo.

## IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

### IV.I. Estructura Operativa del Programa Social en 2016

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

|                         |                          |        |  |        |         |   |         |                   |
|-------------------------|--------------------------|--------|--|--------|---------|---|---------|-------------------|
| Coordinadora            | Administración y Derecho | 2 años | <p>aplicación de Cédulas de Características Económicas.</p> <p>- Elabora las Reglas de Operación, Integración de Padrones de beneficiarias y beneficiarios y Evaluación Interna de los Programas Sociales</p> <p>-Elaborar la base de datos.</p> | Mujer  | 29 años | Licenciatura en Trabajo Social (pasante)          | 3 años  | Sin observaciones |
| Trabajadoras Sociales   | Trabajo Social           | 1 año  | <p>-Aplicación de Cédulas de característica económicas.</p> <p>-Visitas domiciliarias</p>  | Mujer  | 51 años | Licenciatura en Trabajo Social                    | 28 años | Sin observaciones |
|                         |                          |        |  | Mujer  | 50 años | Técnico en Trabajo Social                         | 28 años | Baja en 2018      |
|                         |                          |        |  | Mujer  | 51 años | Técnico en Trabajo Social                         | 27 años | Baja en 2018      |
|                         |                          |        |  | Mujer  | 21 años | Técnico en Trabajo Social                         | 3 años  | Baja en 2017      |
|                         |                          |        |  | Mujer  | 33 años | Técnico en Trabajo Social                         | 1 año   | Baja en 2018      |
| Personal Administrativo | Personal Administrativo  | 1 año  | <p>-Agendan citas a las personas solicitantes para ingresar al Programa Social.</p> <p>-Revisión de documentación solicitada a las personas que ingresaron solicitud para el Programa Social.</p>  | Mujer  | 54 años | Secretariado ejecutivo y auxiliar en contabilidad | 31 años | Sin observaciones |
|                         |                          |        |  | Mujer  | 53 años | Secretariado Ejecutivo                            | 30 años | Sin observaciones |
|                         |                          |        |  | Mujer  | 46 años | Técnico Programación analista                     | 20 años | Sin observaciones |
|                         |                          |        |  | Mujer  | 52 años | Licenciatura en Derecho (trunca)                  | 10 años | Sin observaciones |
|                         |                          |        |  | Mujer  | 60 años | Secundaria  | 6 años  | Sin observaciones |
|                         |                          |        |  | Mujer  | 24 años | Preparatoria                                      | 2 años  | Sin observaciones |
| Chofer                  | Chofer                   | 1 año  | Encargado de trasladar a las trabajadoras sociales a los   | Hombre | 48 años | Profesional Técnico en Electrónica Industrial     | 28 años | Sin observaciones |

|  |  |  |   |  |  |  |  |  |
|--|--|--|---|--|--|--|--|--|
|  |  |  | recorridos de las visitas domiciliarias |  |  |  |  |  |
|--|--|--|---|--|--|--|--|--|

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

| Apartado   | Reglas de Operación 2016  | Cómo se realizó en la práctica   | Nivel de cumplimiento | Justificación                             |
|--|---|--|-----------------------|---|
| <b>Introducción (antecedentes, alineación programática, diagnóstico)</b> | Este programa protege un sector social prioritario: las personas con discapacidad permanente o con una enfermedad crónica degenerativa, es por ello que la población potencial del programa es de 14,307 personas residentes en la Delegación Benito Juárez, de acuerdo a la información reportada por el INEGI en el año 2010. | La Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social, se encarga de realizar el levantamiento del diagnóstico social de la problemática mediante investigación documental y estadísticas a nivel nacional, estatal y local.   | Satisfactorio         | Se integran todos los elementos marcados. |
| <b>I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa.</b>                | -Delegación Benito Juárez<br>-Dirección General de Desarrollo Social<br>-Dirección General de Administración<br>-Dirección de Desarrollo Humano y Social<br>-Subdirección de Programas Sociales<br>-Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social<br>-Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)                 | La Delegación Benito Juárez es la responsable del programa social como institución representante. Las Direcciones y Subdirección que intervienen son las encargadas de la supervisión del programa social. La Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación es la encargada de la realización de las RO y de la operación del programa. Únicamente el Centro de Servicios y Atención Ciudadana | Satisfactorio         | Se integran todos los elementos marcados. |

|                                 |   |  |               |   |
|---------------------------------|---|--|---------------|---|
|                                 |   | (CESAC) es responsable de la recepción de las solicitudes de incorporación del programa social.  |               |   |
| <b>II. Objetivos y Alcances</b> | Contribuir a disminuir las brechas de desigualdad y favorecer la calidad de vida mediante apoyos económicos a personas que cuentan con alguna discapacidad sensorial, física o intelectual de forma permanente o padezcan una de las siguientes enfermedades crónicas degenerativas: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal y enfermedades de columna o rodilla múltiples. | La Jefatura de Unidad Departamental de vinculación se encarga de agendar cita a los y las solicitantes para la aplicación de la cédula de características económicas, posterior a la recepción de documentación y aplicación de la cédula, se conforma un padrón de beneficiarias para dar a conocer el padrón de personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónicas degenerativas que resultaron beneficiarias y así cubrir las metas y alcances propuestos en las Reglas de Operación. | Satisfactorio | Se integran todos los elementos marcados. |
| <b>III. Metas físicas</b>       | El Programa otorgará 400 apoyos de transferencia económica por la cantidad de \$7,500.00 cada uno, dividido en dos exhibiciones, así como talleres y pláticas de crecimiento personal y desarrollo humano, a 400 personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónicas degenerativas, desde recién nacidos y hasta 69 años con 11 meses, residentes de   | Recepción y atención de todas las solicitudes ingresadas para incorporación al programa social, posteriormente al conformarse el padrón de beneficiarias y beneficiarios se toman en cuenta para su integración aquellos casos favorables de mayor grado de vulnerabilidad tomando en cuenta los criterios de selección establecidos previamente en la reglas de operación. Al realizar la entrega del apoyo económico,  | Satisfactorio | Se integran todos los elementos marcados. |

|   |  |   |               |   |
|---|--|---|---------------|---|
|   | la Delegación Benito Juárez que soliciten el apoyo del Programa y cumplan con los requisitos del mismo.  | también se les imparten talleres y platicas de desarrollo humano para su crecimiento personal.  |               |   |
| <b>IV. Programación Presupuestal</b>            | Total de beneficiarias: 400 personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas<br>Monto Unitario Anual: \$7,500.00 (Siete mil quinientos pesos 00/100 M.N.)<br>Frecuencia de Ministración: Dos exhibiciones de \$3,750.00 (Tres mil setecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)<br>Presupuesto Total Anual: \$3,000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.)  | Se solicita la Suficiencia Presupuestal al área correspondiente de la Delegación Benito Juárez para conocer el presupuesto destinado para el programa y operar el programa, estableciendo las metas físicas así como los alcances de la población objetivo del programa para determinar el monto monetario y el número de jefas beneficiarias para el Ejercicio Fiscal en curso.  | Satisfactorio | Se integran todos los elementos marcados. |
| <b>V. Requisitos y Procedimientos de Acceso</b> | -Ser residente de la Delegación Benito Juárez.<br>-No ser mayor a 69 años 11 meses.<br>-Tener alguna discapacidad física, intelectual o sensorial de forma permanente o padecer una de las siguientes enfermedades crónico-degenerativas: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal que este dializada o hemodializada y enfermedades de | En la Gaceta Oficial de la Ciudad de México se publican las reglas de operación para el programa social, donde se deja por sentado los requisitos para ingresar al programa. Asimismo, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México se publica una Convocatoria en la de los Programas Sociales para dar a conocer los requisitos y documentos para acceder al programa. De igual forma, en lugares de fácil observación se colocan carteles con los requisitos y procedimiento de acceso al programa, | Satisfactorio | Se integran todos los elementos marcados. |

|  |  |   |  |  |
|--|--|---|--|--|
|  | <p>columna o rodilla múltiples.</p> <p>-Las personas con una enfermedad crónico-degenerativa de las mencionadas, no deberán ser derechohabientes de ninguna institución pública de salud.</p> <p>-Contar con la documentación solicitada.</p> <p>-No ser beneficiario del Programa Social de la misma naturaleza, operado por el Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>Presentar solicitud de ingreso al Programa “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas”, mediante escrito libre dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social, ante el CESAC ubicado dentro del “Centro Soluciones”, en caso de que el aspirante sea menor de edad o adulto imposibilitado para realizar el trámite, la solicitud deberá ser presentada por el padre, familiar, tutor o su representante legal, si es adulto y únicamente está imposibilitado para su traslado, además de las personas anteriores, la podrá presentar un amigo o vecino solidario.</p> | <p>tanto en la Unidad Departamental de Vinculación Social con en las instalaciones del CESAC, este último en donde se da la recepción de solicitudes para ingresar al programa social. Teniendo como finalidad dar a conocer estos requisitos y procedimiento del programa.</p> |  |  |
|--|--|---|--|--|

|  |  |   |               |   |
|--|--|---|---------------|---|
| <b>VI. Procedimientos de Instrumentación</b>                 | Reglas de Operación 2016, Apartado VI: Procedimientos de Instrumentación.  | Se llevo a cabo conforme a los procedimientos establecidos en las reglas de operación del Programa Social de “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas”.   | Satisfactorio | Se integran todos los elementos marcados. |
| <b>VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana</b> | <p>El ciudadano que desee interponer una queja lo podrá hacer de la forma siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Solicitando audiencia o presentar su queja mediante escrito libre dirigido a la Presidencia de la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez; mismo que deberá ser entregado al CESAC ubicado en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Edificio “Centro Soluciones”, Colonia Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310 Tel. 54225400. Con horario de atención de 9:00 a 19:00 hrs.</li> <li>-Presentando queja mediante escrito libre ante la Dirección General de Desarrollo Social, ubicada en Av. Cuauhtémoc No. 1240 4to. Piso, Col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, Tel. 54225400, ext. 1220. Con horario de atención de 9:00 a 18:00 hrs.</li> <li>-A través del buzón en el portal <a href="http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx">www.delegacionbenitojuarez.gob.mx</a></li> </ul> | La Unidad Departamental de Vinculación Social al recibir alguna queja o inconformidad ciudadana por parte de las solicitantes o beneficiarias del programa social de manera directa o a través de los diferentes mecanismos de recepción de inconformidades se le da respuesta bajo los argumentos de los hechos sucedidos. | Satisfactorio | Se integran todos los elementos marcados. |
| <b>VIII. Mecanismos de exigibilidad</b>                      | Atendiendo lo dispuesto en el artículo 70 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal “Es obligación de los servicios públicos responsables de la ejecución de los programas tener a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones y procedimientos para que los beneficiarios (as) puedan acceder a su disfrute y en caso de omisión puedan exigir su cumplimiento a la autoridad responsable en apego a la normatividad aplicable”.   | Se colocan carteles con los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para el acceso de las beneficiarias del programa, esto en las instalaciones de las oficinas de la Delegación  | Satisfactorio | Se integran todos los elementos marcados. |

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

| Apartado   | Reglas de Operación 2017  | Cómo se realizó en la práctica   | Nivel de cumplimiento | Justificación                             |
|--|---|--|-----------------------|---|
| <b>Introducción (antecedentes, alineación programática, diagnóstico)</b> | Este programa protege un sector social prioritario: las personas con discapacidad permanente o con una enfermedad crónica degenerativa, es por ello que la población potencial del programa es de 14,307 personas residentes en la Delegación Benito Juárez, de acuerdo a la información reportada por el INEGI en el año 2010. | La Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social, se encarga de realizar el levantamiento del diagnóstico social de la problemática mediante investigación documental y estadísticas a nivel nacional, estatal y local.   | Satisfactorio         | Se integran todos los elementos marcados. |
| <b>I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa.</b>                | -Delegación Benito Juárez<br>-Dirección General de Desarrollo Social<br>-Dirección General de Administración<br>-Dirección de Desarrollo Humano y Social<br>-Subdirección de Programas Sociales<br>-Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social<br>-Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)                 | La Delegación Benito Juárez es la responsable del programa social como institución representante. Las Direcciones y Subdirección que intervienen son las encargadas de la supervisión del programa social. La Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación es la encargada de la realización de las RO y de la operación del programa. Únicamente el Centro de Servicios y Atención Ciudadana | Satisfactorio         | Se integran todos los elementos marcados. |

|                                 |   |  |               |   |
|---------------------------------|---|--|---------------|---|
|                                 |   | (CESAC) es responsable de la recepción de las solicitudes de incorporación del programa social.  |               |   |
| <b>II. Objetivos y Alcances</b> | Contribuir a disminuir las brechas de desigualdad y favorecer la calidad de vida mediante apoyos económicos a personas que cuentan con alguna discapacidad sensorial, física o intelectual de forma permanente o padezcan una de las siguientes enfermedades crónicas degenerativas: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal y enfermedades de columna o rodilla múltiples. | La Jefatura de Unidad Departamental de vinculación se encarga de agendar cita a los y las solicitantes para la aplicación de la cédula de características económicas, posterior a la recepción de documentación y aplicación de la cédula, se conforma un padrón de beneficiarias para dar a conocer el padrón de personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónicas degenerativas que resultaron beneficiarias y así cubrir las metas y alcances propuestos en las Reglas de Operación. | Satisfactorio | Se integran todos los elementos marcados. |
| <b>III. Metas físicas</b>       | El Programa otorgará 400 apoyos de transferencia económica por la cantidad de \$7,500.00 cada uno, dividido en dos exhibiciones, así como talleres y pláticas de crecimiento personal y desarrollo humano, a 400 personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónicas degenerativas, desde recién nacidos y hasta 69 años con 11 meses, residentes de   | Recepción y atención de todas las solicitudes ingresadas para incorporación al programa social, posteriormente al conformarse el padrón de beneficiarias y beneficiarios se toman en cuenta para su integración aquellos casos favorables de mayor grado de vulnerabilidad tomando en cuenta los criterios de selección establecidos previamente en la reglas de operación. Al realizar la entrega del apoyo económico,  | Satisfactorio | Se integran todos los elementos marcados. |

|   |  |   |               |   |
|---|--|---|---------------|---|
|   | la Delegación Benito Juárez que soliciten el apoyo del Programa y cumplan con los requisitos del mismo.  | también se les imparten talleres y platicas de desarrollo humano para su crecimiento personal.  |               |   |
| <b>IV. Programación Presupuestal</b>            | Total de beneficiarias: 400 personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas<br>Monto Unitario Anual: \$7,500.00 (Siete mil quinientos pesos 00/100 M.N.)<br>Frecuencia de Ministración: Dos exhibiciones de \$3,750.00 (Tres mil setecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)<br>Presupuesto Total Anual: \$3,000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.)  | Se solicita la Suficiencia Presupuestal al área correspondiente de la Delegación Benito Juárez para conocer el presupuesto destinado para el programa y operar el programa, estableciendo las metas físicas así como los alcances de la población objetivo del programa para determinar el monto monetario y el número de jefas beneficiarias para el Ejercicio Fiscal en curso.  | Satisfactorio | Se integran todos los elementos marcados. |
| <b>V. Requisitos y Procedimientos de Acceso</b> | -Ser residente de la Delegación Benito Juárez.<br>-No ser mayor a 69 años 11 meses.<br>-Tener alguna discapacidad física, intelectual o sensorial de forma permanente o padecer una de las siguientes enfermedades crónico-degenerativas: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal que este dializada o hemodializada y enfermedades de | En la Gaceta Oficial de la Ciudad de México se publican las reglas de operación para el programa social, donde se deja por sentado los requisitos para ingresar al programa. Asimismo, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México se publica una Convocatoria en la de los Programas Sociales para dar a conocer los requisitos y documentos para acceder al programa. De igual forma, en lugares de fácil observación se colocan carteles con los requisitos y procedimiento de acceso al programa, | Satisfactorio | Se integran todos los elementos marcados. |

|  |  |   |  |  |
|--|--|---|--|--|
|  | <p>columna o rodilla múltiples.</p> <p>-Las personas con una enfermedad crónico-degenerativa de las mencionadas, no deberán ser derechohabientes de ninguna institución pública de salud.</p> <p>-Contar con la documentación solicitada.</p> <p>-No ser beneficiario del Programa Social de la misma naturaleza, operado por el Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>Presentar solicitud de ingreso al Programa “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas”, mediante escrito libre dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social, ante el CESAC ubicado dentro del “Centro Soluciones”, en caso de que el aspirante sea menor de edad o adulto imposibilitado para realizar el trámite, la solicitud deberá ser presentada por el padre, familiar, tutor o su representante legal, si es adulto y únicamente está imposibilitado para su traslado, además de las personas anteriores, la podrá presentar un amigo o vecino solidario.</p> | <p>tanto en la Unidad Departamental de Vinculación Social con en las instalaciones del CESAC, este último en donde se da la recepción de solicitudes para ingresar al programa social. Teniendo como finalidad dar a conocer estos requisitos y procedimiento del programa.</p> |  |  |
|--|--|---|--|--|

|  |  |   |               |   |
|--|--|---|---------------|---|
| <b>VI.<br/>Procedimientos de Instrumentación</b>                 | Reglas de Operación 2016, Apartado VI: Procedimientos de Instrumentación.  | Se llevo a cabo conforme a los procedimientos establecidos en las reglas de operación del Programa Social de “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas”.   | Satisfactorio | Se integran todos los elementos marcados. |
| <b>VII.<br/>Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana</b> | <p>El ciudadano que desee interponer una queja lo podrá hacer de la forma siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Solicitando audiencia o presentar su queja mediante escrito libre dirigido a la Presidencia de la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez; mismo que deberá ser entregado al CESAC ubicado en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Edificio “Centro Soluciones”, Colonia Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310 Tel. 54225400. Con horario de atención de 9:00 a 19:00 hrs.</li> <li>-Presentando queja mediante escrito libre ante la Dirección General de Desarrollo Social, ubicada en Av. Cuauhtémoc No. 1240 4to. Piso, Col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, Tel. 54225400, ext. 1220. Con horario de atención de 9:00 a 18:00 hrs.</li> <li>-A través del buzón en el portal <a href="http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx">www.delegacionbenitojuarez.gob.mx</a></li> </ul> | La Unidad Departamental de Vinculación Social al recibir alguna queja o inconformidad ciudadana por parte de las solicitantes o beneficiarias del programa social de manera directa o a través de los diferentes mecanismos de recepción de inconformidades se le da respuesta bajo los argumentos de los hechos sucedidos. | Satisfactorio | Se integran todos los elementos marcados. |
| <b>VIII. Mecanismos de exigibilidad</b>                          | Atendiendo lo dispuesto en el artículo 70 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal “Es obligación de los servicios públicos responsables de la ejecución de los programas tener a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones y procedimientos para que los beneficiarios (as) puedan acceder a su disfrute y en caso de omisión puedan exigir su cumplimiento a la autoridad responsable en apego a la normatividad aplicable”.   | Se colocan carteles con los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para el acceso de las beneficiarias del programa, esto en las instalaciones de las oficinas de la Delegación  | Satisfactorio | Se integran todos los elementos marcados. |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Equivalencia del Modelo General de Procesos:**

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

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

|   |                         |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |  |
|---|-------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--|
|   |                         |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | recursos materiales necesarios.  |
| Entrega de documentación y aplicación de la cédula de características económicas a las solicitantes del programa.   | 4                       | s<br>í | Este proceso se cumplió en tiempo y forma previamente establecido, con el personal consignado para realizar la tarea, así como con los recursos materiales necesarios. |
| Se realizan las gestiones pertinentes con el área correspondiente de la Delegación para tener los medios para la entrega de los apoyos económicos en tiempo y forma establecidos.       | 5                       | s<br>í | Este proceso se cumplió en tiempo y forma previamente establecido, con el personal consignado para realizar la tarea, así como con los recursos materiales necesarios. |
| Entrega de resultados y fecha para el evento de entrega de apoyos económicos del programa social “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas”. | 6                       | s<br>í | Este proceso se cumplió en tiempo y forma previamente establecido, con el personal consignado para realizar la tarea, así como con los recursos materiales necesarios. |
| Atención de quejas, aclaraciones o demandas por parte de las y los solicitantes y beneficiarias y beneficiarios del programa social.  | Durante todo el proceso | s<br>í | Este proceso se cumplió en tiempo y forma previamente establecido, con el personal consignado para realizar la tarea, así como con los recursos materiales necesarios. |
| Realización de visitas domiciliarias de seguimiento a las beneficiarias y beneficiarios del programa.   | 7                       | s<br>í | Este proceso se cumplió en tiempo y forma previamente establecido, con el personal consignado para realizar la tarea, así como con los recursos materiales necesarios. |

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

| Nivel de Objetivo | Nombre del Indicador  | Fórmula  | Resultados 2016 | Externalidades   |
|-------------------|---|--|-----------------|--|
| Fin               | Beneficiarias y beneficiarios afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa social. | (Número de beneficiarias y beneficiarios encuestadas al final del programa que afirman haber mejorado su calidad | 40.7%           | Existieron recursos humanos, materiales y financieros escasos para la aplicación de encuestas al total de los beneficiarios. |

|             |  |   |       |  |
|-------------|--|---|-------|--|
|             |  | de vida/Número de beneficiarias) *100   |       |  |
| Propósitos  | Cuántas personas fueron cubiertas por el programa.   | (Número de beneficiarias y beneficiarios del programa /número de población que son PCD)*100                       | 100%  | No existieron externalidades   |
| Componentes | Evaluación del proceso y resultados del Programa, por parte de las beneficiarias y beneficiarios | (Número de beneficiarias y beneficiarios encuestados durante el periodo presupuestal/Número de beneficiarios)*100 | 40.7% | Existieron recursos humanos, materiales y financieros escasos para la aplicación de encuestas al total de los beneficiarios. |
|             | 400 Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas.                | (Número de apoyos otorgados en el periodo/Número total de beneficiarios en el periodo)*100                        | 100%  | No existieron externalidades   |
| Actividades | Número de las personas solicitantes de ingreso al Programa Social                                | Número solicitudes ingresadas al programa/Número de solicitudes del programa.                                     | 100%  | No existieron externalidades   |
|             | Número de personas beneficiarias del Programa Social   | Número solicitudes ingresadas al Programa/Número de solicitantes del programa.                                    | 100%  | No existieron externalidades   |
|             | Recepción de solicitudes para el ingreso al programa.  | (Número de Solicitudes/Cantidad física programada)*100  | 100%  | No existieron externalidades   |

| Nivel de Objetivo | Nombre del Indicador  | Fórmula  | Resultados 2017 | Externalidades   |
|-------------------|---|--|-----------------|--|
| Fin               | Beneficiarias y beneficiarios afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa social. | (Número de beneficiarias y beneficiarios encuestadas al final del programa que afirman haber mejorado su calidad de vida/Número de beneficiarias) *100 | 40.7%           | Existieron recursos humanos, materiales y financieros escasos para la aplicación de encuestas al total de los beneficiarios. |
| Propósitos        | Cuántas personas fueron cubiertas por el programa.  | (Número de beneficiarias y beneficiarios del programa /número de población que son PCD)*100  | 100%            | No existieron externalidades   |

|             |  |   |       |  |
|-------------|--|---|-------|--|
| Componentes | Evaluación del proceso y resultados del Programa, por parte de las beneficiarias y beneficiarios | (Número de beneficiarias y beneficiarios encuestados durante el periodo presupuestal/Número de beneficiarios)*100 | 40.7% | Existieron recursos humanos, materiales y financieros escasos para la aplicación de encuestas al total de los beneficiarios. |
|             | 400 Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas.                 | (Número de apoyos otorgados en el periodo/Número total de beneficiarios en el periodo)*100                        | 100%  | No existieron externalidades   |
| Actividades | Número de las personas solicitantes de ingreso al Programa Social                                | Número solicitudes ingresadas al programa/Número de solicitudes del programa.                                     | 100%  | No existieron externalidades   |
|             | Número de personas beneficiarias del Programa Social   | Número solicitudes ingresadas al Programa/Número de solicitantes del programa.                                    | 100%  | No existieron externalidades   |
|             | Recepción de solicitudes para el ingreso al programa.  | (Número de Solicitudes/Cantidad física programada)*100  | 100%  | No existieron externalidades   |

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

|   |    |    |                           |
|---|----|----|---------------------------|
| Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social. | sí | sí | Se integra adecuadamente. |
|---|----|----|---------------------------|

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

| Aspecto de la Operación del Programa Social en 2016   | Valoración<br>(sí, parcialmente, no) |              | Observaciones   |
|---|--------------------------------------|--------------|---|
|   | 2016                                 | 2017         |   |
| El programa social contó con el personal suficiente y capacitación requeridos para su operación adecuada. | parcialmente                         | parcialmente | Las solicitudes para ingreso al programa social son de alta demanda por lo que no se cuenta con el personal suficiente para lograr una atención completa y especializada a cada una de las personas que ingresaron su solicitud, por lo que se cuentan con tiempos muy precisos y distribuidos entre el personal del área para su atención concreta. Debido a los tiempos apresurados en la operación del programa no se cuenta con el tiempo suficiente para que el personal reciba la capacitación adecuada para brindar un mejor servicio, sin embargo se realizan algunos talleres para mejorar la atención al público, esto conforme a la disponibilidad del tiempo que se preste en la operación del programa social. |
| El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación.                    | Sí                                   | Sí           | Se integró conforme a lo publicado en las Reglas de Operación del Programa Social “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas” de la Delegación Benito Juárez” para el ejercicio fiscal 2016 y 2017.  |
| Los recursos financieros destinados fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social. | Sí                                   | Sí           | La suficiencia presupuestal destinada para el Programa Social “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas” fue suficiente y adecuada debido a que se logró cubrir la meta establecida en las reglas de operación, 400 personas beneficiarias.   |
| El programa social atendió a la población objetivo establecido en las Reglas de Operación.                | Sí                                   | Sí           | Se atendió a la población objetivo que ingreso solicitud de incorporación al programa y que cumplió con los requisitos conforme a lo establecido en las reglas de operación 2016 y 2017.  |

|  |              |              |  |
|--|--------------|--------------|--|
| La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada.   | parcialmente | parcialmente | No se cuenta con instalaciones con adecuadas para atender el número de personas que asisten para incorporarse al programa.   |
| El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General.   | Sí           | Sí           | Se cuentan con los procesos equivalentes en el programa social conforme al Modelo General.   |
| Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social.  | Sí           | Sí           | Se cuenta con las Reglas de Operación de Programas Sociales del Ejercicio Fiscal 2016 y 2017 publicadas en Gaceta Oficial de la Ciudad de México que norman el proceso del programa social.  |
| Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social.                                     | Sí           | Sí           | Todas las personas que participan en la operación del programa social tienen conocimiento de los procesos del programa con el propósito de contribuir con el cumplimiento de los objetivos establecidos en el programa.  |
| Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutorias.                              | Sí           | Sí           | Al existir una coordinación entre las áreas que interviene en alguno de los procesos del programa social, permite que los procesos establecidos tengan una continuidad sin obstáculos.   |
| Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado.          | parcialmente | parcialmente | La mayoría de los procesos y el área correspondiente de la ejecución de los mismos va de acuerdo a lo establecido en cada proceso de operación de una manera que se genera continuidad, sin embargo se depende de otras áreas para la entrega de los apoyos económicos por lo tanto dependemos de que se cuenten con los recursos financieros y materiales para entrega, lo que generaría cambios en las entregas de apoyos. |
| La coordinación entre los actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.   | sí           | sí           | Existe una adecuada coordinación entre los entes participantes en el programa social, reflejado en el cumplimiento de las metas y objetivos al concluir con los procesos de operación y la satisfacción de las PCD beneficiarias.  |
| Se cuenta con un sistema de monitorio e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras. | parcialmente | parcialmente | Debido a que las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social no son amplias, se considera que no son adecuadas para atender el número de personas que asisten para incorporarse al programa, así   |

|   |    |    |  |
|---|----|----|--|
|   |    |    | como con recursos materiales (computadoras con buen funcionamiento) para brindar el servicio oportuno.   |
| Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras.   | sí | sí | Con la aplicación del instrumento de evaluación de atención, procedimientos y nivel de satisfacción de beneficiarias y beneficiarios del programa social, conocemos los resultados sobre la atención prestada, permitiendo establecer las actividades que permitan mejorar en la calidad del servicio.   |
| Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto a los objetivos y o servicios que ofrece el programa social. | sí | sí | Se cuentan con un instrumento para la evaluación de atención, procedimientos y nivel de satisfacción de beneficiarias del programa social, lo que nos permite obtener una muestra de resultados para evaluar el programa social y los actores que en el intervienen, para continuar trabajando en el mejoramiento del servicio otorgado a las usuarias del programa. |

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

| Categorías   | Aspectos a valorar  | Reactivo línea base  | Reactivo panel   | Resultado línea base  | Resultado panel  | Interpretación  |
|--------------|---|--|------------------|---|------------------|---|
| Expectativas | Grado que cubrirá sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Grado o ponderación antes de recibir el beneficio.<br><br>Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo. | Qué tan importante es el apoyo económico del Programa Social para cubrir las siguientes necesidades<br><br>¿Qué tan importante considera que el Programa Social del cual es usted beneficiaria ha sido un factor | No se incorporo* | Entre el 25% y el 45% por ciento de las beneficiarias que respondieron la encuesta, refirieron que era “muy importante” el apoyo económico para cubrir necesidades básicas como alimentación, medicinas, gastos escolares, médicos, actividades | No se incorporo* | Para personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas beneficiarias del programa social el recibir el apoyo económico es muy importante debido a que les ayuda a cubrir algunas de las necesidades |

|                     |  |  |                  |   |                  |   |
|---------------------|--|--|------------------|---|------------------|---|
|                     |  | de cambio en su forma de vida?:  |                  | deportivas, ropa, calzado, entre otros.<br><br>60% de las beneficiarias consideraron muy importante el haber recibido el apoyo económico como un factor de cambio en su forma de vida.  |                  | básicas, lo que nos da una visión en lo que se llega a destinar recurso recibido. Se identifica que contribuye en su cambio de vida al poder tener una ingreso extra para cubrir las necesidades básicas, lo que genera en cierta medida un bienestar.  |
| Imagen del Programa | <p>Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas).</p> <p>Información acerca de la institución que otorga el apoyo.</p> <p>Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa).</p> <p>Funcionamiento del programa.</p> <p>Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo.</p> <p>Conocimiento de los derechos y obligaciones.</p> | <p>Marque con una "X" si conoce o no la siguiente información:-<br/>Monto total que recibirá:-<br/>Número de entregas en las que se le proporcionará el apoyo: -<br/>Fechas de las entregas:</p> | No se incorporo* | El 61% de las solicitantes refieren conocer el monto total de recibirán. De igual manera el 30% de las personas beneficiarias encuestadas respondieron que conocen el número de entregas del apoyo social y 60% las fechas en las que se les entregara el apoyo económico social. | No se incorporo* | Las personas con discapacidad permanente beneficiarias se muestran interesadas en la información que se les proporciona durante el proceso de operación del programa al encontrarse en su mayoría informadas sobre los principales procedimiento y acerca del momento de la entrega de los apoyos económicos, haciendo que se involucren de manera responsable en el programa social. |

|                       |   |  |                  |  |                  |   |
|-----------------------|---|--|------------------|--|------------------|---|
| Cohesión Social       | Cohesión familiar<br>Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social.<br>Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.  | Reactivo no incorporado en el instrumento de evaluación  | No se incorporo* | No incorporado   | No se incorporo* | No incorporado.   |
| Calidad de la Gestión | Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa.<br>Tiempo de respuesta.<br>Asignación de beneficios con oportunidad.<br>Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa.<br>Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencia.<br>Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia. | ¿Se enfrentó con algún problema para ingresar su solicitud?<br>¿Tuvo algún problema con su trabajador social al momento de realizar la entrevista o en la visita domiciliaria?<br>¿Ha ingresado alguna queja con relación al programa? | No se incorporo* | Del total de personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónicas degenerativas encuestadas que resultaron beneficiarias, el 90% no presentaron ningún problema al ingresar su solicitud.<br><br>De las mismas el 99% no presento ningún problema con la trabajadora social en la entrevista o durante la visita domiciliaria.<br><br>73% de las personas encuestadas que no presentaron queja alguna. | No se incorporo* | La atención prestada por parte de los actores involucrados en los diferentes procesos de operación del programa social fue buena debido a que no se presentaron gran mayoría de quejas y problemas durante el proceso del programa social, lo que se refleja en lo que las encuestadas refirieron al responder la encuesta. |

|                       |   |   |                  |                |                  |                 |
|-----------------------|---|---|------------------|----------------|------------------|-----------------|
| Calidad del Beneficio | Evaluación de las características del beneficio. Grado o ponderación después de la entrega del beneficio. Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio.   | Reactivo no incorporado en el instrumento de evaluación | No se incorpore* | No incorporado | No se incorpore* | No incorporado. |
| Contratación          | Tipo de compromiso adquirido. Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa. Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.) | Reactivo no incorporado en el instrumento de evaluación | No se incorpore* | No incorporado | No se incorpore* | No incorporado. |
| Satisfacción          | Grado de conocimiento del programa como derecho. Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza. Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el   | Reactivo no incorporado en el instrumento de evaluación | No se incorpore* | No incorporado | No se incorpore* | No incorporado. |

|  |               |  |  |  |  |  |
|--|---------------|--|--|--|--|--|
|  | beneficiario. |  |  |  |  |  |
|--|---------------|--|--|--|--|--|

## VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

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

| Aspectos           | Población objetivo (A)  | Población Atendida (B)  | Cobertura (A/B)*100   | Observaciones   |
|--------------------|---|---|---|---|
| <b>Descripción</b> | La población objetivo son las Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas, residentes en la Delegación Benito Juárez, con una edad no mayor a 69 años, 11 meses con alguna discapacidad intelectual, física o sensorial de forma permanente (acreditado mediante certificado de discapacidad emitido por institución de salud pública), que no cuenten con pensión o si cuentan con esta, no debe exceder los dos salarios mínimos vigentes en la Ciudad de México, equivalente a \$4,440.82, en condiciones de vulnerabilidad económica así como personas con una enfermedad crónico degenerativas de las siguientes: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal y enfermedades de columna o rodilla múltiples, que no sean derechohabientes de | La población atendida son las Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas, residentes en la Delegación Benito Juárez, con una edad no mayor a 69 años, 11 meses con alguna discapacidad intelectual, física o sensorial de forma permanente (acreditado mediante certificado de discapacidad emitido por institución de salud pública), que no cuenten con pensión o si cuentan con esta, no debe exceder los dos salarios mínimos vigentes en la Ciudad de México, equivalente a \$4,440.82, en condiciones de vulnerabilidad económica así como personas con una enfermedad crónico degenerativas de las siguientes: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal y enfermedades de columna o rodilla múltiples, que no sean derechohabientes de | Contribuir a disminuir las brechas de desigualdad y favorecer la calidad de vida mediante apoyos económicos a 400 personas que cuenten con alguna discapacidad sensorial, física o intelectual de forma permanente o padezcan una siguientes enfermedades crónico degenerativas: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal y enfermedades de columna o rodilla múltiples. | Este programa pretende atender a un sector prioritario: todas las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas de la Delegación Benito Juárez, sin embargo debido a que el presupuesto es limitado, no es posible tener una cobertura más amplia que nos permita cubrir la población objetivo. |

|             |                                       |                                       |       |  |
|-------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-------|--|
|             | ninguna institución pública de salud. | ninguna institución pública de salud. |       |  |
| Cifras 2015 | 265                                   | 14307                                 | 1.85% | El programa favoreció a 265 personas con discapacidad, que cumplieron con todos los requisitos y procedimientos del proceso, conformando un padrón de beneficiarias y beneficiarios conforme al presupuesto destinado para el programa social. |
| Cifras 2016 | 400                                   | 14307                                 | 2.79% | El programa favoreció a 400 personas con discapacidad, que cumplieron con todos los requisitos y procedimientos del proceso, conformando un padrón de beneficiarias y beneficiarios conforme al presupuesto destinado para el programa social. |
| Cifras 2017 | 400                                   | 14307                                 | 2.79% | El programa favoreció a 400 personas con discapacidad, que cumplieron con todos los requisitos y procedimientos del proceso, conformando un padrón de beneficiarias y beneficiarios conforme al presupuesto destinado para el programa social. |

| Aspecto  | 2015   | 2016  | 2017   |
|--|--|---|--|
| <b>Perfil requerido por el programa social</b> | -Ser residente de la Delegación Benito Juárez.<br>-No ser mayor a 60 años<br>-Ser persona con discapacidad física, intelectual o sensorial de forma permanente o padecer una de las siguientes | Ser residente de la Delegación Benito Juárez.<br>-No ser mayor a 69 años, 11 meses<br>-Ser persona con discapacidad | -Ser residente de la Delegación Benito Juárez.<br>-No ser mayor a 69 años, 11 meses<br>-Ser persona con discapacidad |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
|   | <p>enfermedades crónico degenerativas: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal que este dializada o hemodializada y enfermedades de comuna o rodilla múltiples.</p> <p>-Las personas con una enfermedad crónica degenerativa de las mencionadas, no deberán ser derechohabientes de ninguna institución pública de salud.</p> <p>-Contar con toda la documentación solicitada.</p> <p>-Cumplir con los lineamientos para la aplicación de la Cédula de Características Económicas</p> | <p>física, intelectual o sensorial de forma permanente o padecer una de las siguientes enfermedades crónico degenerativas: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal que este dializada o hemodializada y enfermedades de comuna o rodilla múltiples.</p> <p>-Las personas con una enfermedad crónica degenerativa de las mencionadas, no deberán ser derechohabientes de ninguna institución pública de salud.</p> <p>-Contar con toda la documentación solicitada.</p> <p>-Cumplir con los lineamientos para la aplicación de la Cédula de Características Económicas</p> | <p>física, intelectual o sensorial de forma permanente o padecer una de las siguientes enfermedades crónico degenerativas: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal que este dializada o hemodializada y enfermedades de comuna o rodilla múltiples.</p> <p>-Las personas con una enfermedad crónica degenerativa de las mencionadas, no deberán ser derechohabientes de ninguna institución pública de salud.</p> <p>-Contar con toda la documentación solicitada.</p> <p>-Cumplir con los lineamientos para la aplicación de la Cédula de Características Económicas</p> |
| <b>Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil</b> | 100 %   | 100 %   | 100 %   |
| <b>Justificación</b>  | Cubrieron el perfil al 100%   | Cubrieron el perfil al 100%   | Cubrieron el perfil al 100%   |

El programa social de “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas” se compone de diferentes procesos que logran su conformación como se describirá a continuación.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

| Matriz de Indicadores | Nivel de Objetivo | Nombre del Indicador  | Fórmula  | Meta  | Resultados  | Factores  |
|-----------------------|-------------------|---|--|---|---|---|
| 2015                  | <b>Fin</b>        | Beneficiarios afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa | (Número de beneficiarios encuestados al final del programa que afirman haber mejorado su calidad de vida / Número de beneficiarios) *100 | 265 personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas afirman que mejoraron su calidad de vida al final del programa. | 265 personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas beneficiarias afirmaron que mejoraron su calidad de vida al final del programa. | Sin factores de riesgo que condicionen el logro de los objetivos. |
|                       | <b>Propósito</b>  | Cuántas personas fueron cubiertas por el programa                             | (Número de beneficiarios del programa/número de población de PCD)*100  | 265 personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico   | 1.8% resultaron beneficiarios del total de la población en la Delegación Benito Juárez  | Sin factores de riesgo que condicionen el logro de los objetivos. |

|      |                  |   |  |   |   |   |
|------|------------------|---|--|---|---|---|
|      |                  |   |  | degenerativas   | que son Jefas de Familia.   |   |
| 2016 | <b>Fin</b>       | Beneficiarios afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa | (Número de beneficiarios encuestados al final del programa que afirman haber mejorado su calidad de vida / Número de beneficiarios) *100 | 400 personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas afirman que mejoraron su calidad de vida al final del programa. | 400 personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas beneficiarias afirmaron que mejoraron su calidad de vida al final del programa. | Sin factores de riesgo que condicionen el logro de los objetivos. |
|      | <b>Propósito</b> | Cuántas personas fueron cubiertas por el programa                             | (Número de beneficiarios del programa/número de población PCD)*100   | 400 personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas   | 1.8% resultaron beneficiarias del total de la población en la Delegación Benito Juárez que son Jefas de Familia.  | Sin factores de riesgo que condicionen el logro de los objetivos. |
| 2017 | <b>Fin</b>       | Beneficiarios afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa | (Número de beneficiarios encuestados al final del programa que afirman haber mejorado su calidad de vida / Número de beneficiarios) *100 | 400 personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas afirman que mejoraron su calidad de vida al final del programa. | 400 personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas beneficiarias afirmaron que mejoraron su calidad de vida al final del programa. | Sin factores de riesgo que condicionen el logro de los objetivos. |
|      | <b>Propósito</b> | Cuántas personas fueron cubiertas por el programa                             | (Número de beneficiarios del programa/número de población PCD)*100   | 400 personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas   | 1.8% resultaron beneficiarias del total de la población en la Delegación Benito Juárez que son Jefas de Familia.  | Sin factores de riesgo que condicionen el logro de los objetivos. |

### VI.3. Resultados del Programa Social.

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

| Categoría de Análisis              | Justificación  | Reactivos de Instrumento línea base  | Resultado línea base  | Interpretación  |
|------------------------------------|--|--|---|---|
| Datos Generales                    | El conocer la colonia en la que habitan las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónicas degenerativas, beneficiarias del programa social, no conocer cuáles son las colonias con mayor vulnerabilidad socioeconómica de la Delegación Benito Juárez.  | ¿Cuál es el nombre completo de la colonia en la que vives?:<br>-Respuesta abierta  | El 17% de las encuestas refirieron vivir en la Colonia Portales y 13% en la Colonia Moderna y 8de Agosto.   | Estas dos Colonias de la Demarcación son provenientes la mayoría de las solicitantes que respondieron la encuesta, por lo que considerando los resultados se observa que son las colonias con mayor numero de PCD, además de ser consideradas colonias populares.   |
| Datos de Incorporación al Programa | Al conocer el medio de difusión por el cual se enteran las jefas de familia de la existencia del Programa Social, contribuye a fortalecer y mantener ese medio como uno de los principales canales para la divulgación del mismo y se logre difundir a más personas. Permite reforzar las estrategias de difusión en el medio alcance. | Medio por el cual se enteró de la convocatoria:<br>-Gaceta Oficial de la Ciudad de México.<br>-Portal Oficial de la Delegación.<br>-Redes Sociales.<br>-Mantas.<br>-Carteles o Volantes.<br>-Oficinas Delegacionales.<br>-Familiar o Vecino.<br>-Reintegrarse al programa. | 38% de las encuestadas que resultaron beneficiarias comentan haberse enterado a través de un familia o vecino y solo 33% se entero mediante las oficinas delegacionales | Los resultados reflejan que sus principales medios de conocimiento sobre el programa social son sus familiares y vecinos, probablemente personas que también cuentan con el apoyo o en su defecto hayan sido beneficiarios en algún momento. Asimismo, el que también hayan conocido la existencia del programa mediante las oficinas delegacionales, refleja el acercamiento que existe entre el vecino de la demarcación y las distintas, así como la atención oportuna de los servidores públicos. |

|                             |   |   |   |   |
|-----------------------------|---|---|---|---|
|                             | <p>Sí las personas beneficiarias se enfrentaron con alguna problemática en alguna de las áreas que intervienen en el proceso de ingreso de solicitud, recepción e integración de documentos y cédulas económicas, es preciso tener conocimiento como área principal responsable de la operación del programa para enfrentar las debilidades operativas y modificar para otorgar un mejor servicio a las usuarias.</p>                   | <p>¿Se enfrentó con algún problema para ingresar su solicitud?<br/>-Si<br/>-No<br/>Si su respuesta fue “Si”, indique que problema tuvo durante el trámite (en cuál área de la Delegación):<br/><br/>-Respuesta abierta</p>  | <p>El 100% de los encuestados que resultaron beneficiarias mencionaron que no se enfrentaron con ningún problema.</p>   | <p>Este resultado no refleja que las áreas que intervienen en el proceso de Operación del programa en cada una de sus etapas cuentan con los conocimientos necesarios para dar la atención oportuna a las solicitantes y beneficiarias de los programas sociales.</p>   |
|                             | <p>Brindar una buena atención es primordial para la visión como Institución. El dar un buen servicio a las usuarias permite alcanzar las metas y objetivos establecidos en el Programa Social, generando cumplimiento del Programa y la satisfacción en las personas atendidas.</p>   | <p>¿Tuvo algún problema con su trabajador social al momento de realizar la entrevista o en la visita domiciliaria?<br/>-Si<br/>-No<br/>Si su respuesta fue “¿Ha ingresado alguna queja con relación al programa?”<br/>-Si<br/>-No<br/>Si su respuesta fue “Si”, indique cuál fue su queja:<br/>-Respuesta abierta</p> | <p>El 100% de las encuestadas que resultaron beneficiarias no presentaron ningún problema con la trabajadora social al momento de la entrevista o la visita domiciliaria.</p>                 | <p>El que ninguna de las personas encuestadas, presentaron durante su proceso de atención con la trabajadora social algún tipo de problema, indica que el servicio brindado a las usuarias por parte del servidor público es bueno y así se da cumplimiento satisfactorio a las metas y objetivos establecidos en las reglas de operación</p> |
| Efectos del apoyo económico | <p>El personal encargado de la operación del programa social está obligado a proporcionar la información completa y acertada sobre el programa social y la entrega del apoyo económico, para que las personas que participan y sean beneficiarias del mismo conozcan los montos, el número de entregas y las fechas en las que se recibiría el apoyo económico y evitar la falta de información por parte de las beneficiarias y se</p> | <p>Marque con una “X” si conoce o no la siguiente información:<br/>- Monto total que recibirá:<br/>-sí<br/>-no<br/>- Número de entregas en las que se le proporcionará el apoyo:<br/>-sí<br/>-no<br/>- Fechas de las entregas:<br/>-sí<br/>-no</p>  | <p>El 57% de las personas solicitantes que fueron beneficiarias y que se les aplicó la encuesta, mencionaron que si conocían el monto total, número y fechas de entrega del apoyo social.</p> | <p>El personal encargado de la operación del programa social proporciona la información correspondiente al pago del apoyo social, por lo que la mayoría de las personas conocen la información pertinente, sin embargo, es importante reforzar la entrega de información a las personas</p>   |

|  |  |   |   |   |
|--|--|---|---|---|
|  | <p>genere una falta de interés por parte de ellas. Asimismo, si existiera la omisión de información por parte del personal del área se debe conocer esta debilidad.</p>  |   |   | <p>beneficiarias para que ninguna de las usuarias y usuarios se encuentre desinformada al respecto.</p>   |
|  | <p>Permite conocer las necesidades básicas de las familias encabezadas por una PCD en la Delegación Benito Juárez y saber si el apoyo económico otorgado les es suficiente o no, y las necesidades básicas que llegan a cubrir con el.</p> | <p>¿Considera suficiente el apoyo que el programa proporciona?:<br/>         -sí<br/>         -no<br/>         ¿Por qué?:<br/>         - Es insuficiente el apoyo económico debido a que los gastos familiares y escolares van incrementando día con día.<br/>         - Es una ayuda extra para cubrir el pago de ciertos gastos adquiridos y no contemplados.<br/>         - Otros ¿Cuál?</p> | <p>63% de las personas encuestadas afirman que el apoyo social es suficiente, debido a que un es una ayuda extra para cubrir el pago de ciertos gastos adquiridos y no contemplados, considerándolo así el 49%.</p> | <p>Estos datos dan a conocer que la mayoría de las personas beneficiarias consideran suficiente el apoyo recibido y es percibido como un ingreso extra a su economía y por lo tanto no dependen en su totalidad del apoyo social para cubrir sus necesidades económicas sino como un extra a su ingreso familiar.</p>   |
|  | <p>Agilizar los tiempos de operación del programa social para la atención de las personas solicitantes y las personas que son beneficiarias.</p>   | <p>¿Cuánto tiempo pasó desde que realizó la solicitud de ingreso al programa hasta que recibió el primer apoyo?:<br/>         -Respuesta abierta</p>  | <p>29% menciona que desde el momento de realizar la solicitud a la fecha de entrega del apoyo social trascurrieron 3 meses.</p>   | <p>Es importante mencionar que el tiempo de entrega de los apoyos sociales no depende de la calendarización de atención en los programas sociales y su operación así como de los tiempos programados con la Dirección General de Administración y la Dirección de Finanzas para la entrega del recurso debido a que son las áreas encargadas de entregar los apoyos económicos.</p> |

|   |   |   |  |  |
|---|---|---|--|--|
| Sugerencias y Recomendaciones                     | Saber cuáles son las debilidades del programa social en su operación para mejorar en ellas y evitar se generen problemáticas que obstaculicen su adecuada operación. De igual manera, conocer propuestas de mejora por parte de las beneficiarias, así como las necesidades requeridas. | ¿Qué propuesta de mejora puede proporcionar para el Programa Social?:<br>- Incrementar el apoyo.<br>- Ayuda con despensas, útiles escolares y atención médica.<br>- Mayor difusión.<br>- Agilizar el trámite.<br>- Ninguna, todo esta excelente | 41% de personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónicas degenerativas que respondieron a la encuesta proponen incremental el apoyo económico.                          | Estos resultados nos dan una idea más amplia de lo que las personas solicitantes requieren además de los apoyos económicos otorgados, esto para poder complementar el apoyo social otorgado. Nos amplían en conocimiento de las necesidades que ellas y sus familias requieren para mejorar su calidad de vida.  |
| Satisfacción de necesidades conforme al programa. | Es importante tener una estadística de quienes son las personas que se contribuyen con el apoyo económico recibido de las personas con discapacidad permanente beneficiadas, dando un enfoque sobre quienes dependen económicamente de ellas de la Delegación Benito Juárez.            | Además de usted, señale quienes se benefician con el apoyo económico (nada, muy poco, poco, importante, muy importante):<br>-Hijos<br>-Padres<br>-Abuelos<br>-Otros (específicos )  | Dentro de los resultados arrojados, la principal respuesta acerca de quienes además de ellos se benefician con el apoyo, el 88% consideraron muy importante beneficiar a sus padres. | La respuesta de las personas con discapacidad y/o enfermedades crónicas degenerativas muestra que el apoyo social que reciben va dirigido a ellas y a sus padres logrando la meta del objetivo principal del programa social, beneficiar a toda aquella persona con discapacidad permanente y/o enfermedad crónica degenerativa, asimismo también se llegan a beneficiar sus familias quienes son sus principales redes de apoyo ante su discapacidad y situación de vulnerabilidad. |

|  |  |   |  |   |
|--|--|---|--|---|
|  | <p>Permite conocer las necesidades básicas de las personas con personas con discapacidad permanente en la Delegación Benito Juárez y saber si el apoyo económico otorgado les es suficiente o no, y las necesidades básicas que llegan a cubrir con él</p> | <p>Qué tan importante es el apoyo económico del Programa Social para cubrir las siguientes necesidades (nada, muy poco, poco, importante, muy importante):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alimentación y medicinas</li> <li>- Gastos escolares</li> <li>- Gastos médicos</li> <li>- Actividades deportivas</li> <li>- Ropa y calzado</li> <li>- Otros gastos (muebles y pago de renta)</li> </ul>   | <p>Dentro de las respuestas de mayor importancia en cuanto en qué es destinado el apoyo económico el 48% alimentación y medicinas.</p>   | <p>Se puede considerar personas con discapacidad permanente que resultaron beneficiarios destinan lo recibido en rubros básico que para ellas y sus familias requieren más, lo son las necesidades básicas en alimentación y medicación.</p>  |
| <p>Antecedentes y participación en programas sociales.</p> | <p>Conocer si ya han sido beneficiarias de alguno de los programas que maneja la Delegación Benito Juárez.</p>   | <p>En el año 2016 ¿Recibió apoyo económico de algún Programa Social?:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-sí</li> <li>-no</li> </ul> <p>De qué programa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Respuesta abierta</li> </ul>   | <p>De las personas que respondieron a la pregunta el 49% refirió sí haber sido beneficiarios un año antes de algún programa social, manifestaron que fueron beneficiarias del mismo programa</p>   | <p>Los resultados dan muestra que la mayoría de personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónicas degenerativas dan continuidad a la solicitud de incorporación del programa social y de igual modo indica que al solicitar el apoyo social requieren el apoyo como un complemento a su economía familiar.</p> |
| <p>Calificaciones al programa.</p>                         | <p>Conocer las fortalezas y debilidades de las diferentes áreas que intervienen en la operación del programa social con el fin de mantener las fortalezas y corregir las debilidades para otorgar un buen servicio a las del Programa Social.</p>          | <p>Indique qué calificación le otorgaría a: (Muy mal, mal, regular, bien, excelente):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La difusión del programa social.</li> <li>- La atención por parte del personal de CESAC.</li> <li>- La atención por parte del personal de trabajo social que realiza las entrevistas y aplica la Cédula de Características Socioeconómicas.</li> <li>- La atención del personal directivo de la Delegación.</li> <li>- La atención del personal que entrega los apoyos por parte de</li> </ul> | <p>De las 163 personas que fueron muestra para la aplicación de la encuesta, 75 personas consideraron muy buena la difusión del programa social. La atención proporcionada por el personal del CESAC fue considerada excelente por 114</p> | <p>Los buenos resultados reflejados por medio de los arrojados en las encuestas dan en su mayoría un alto número de personas que consideran la atención de manera “excelente” por parte de todas las áreas que intervienen en</p>   |

|  |  |                |  |   |
|--|--|----------------|--|---|
|  |  | la Delegación. | <p>personas con discapacidad . De las 163 personas beneficiarias que respondieron la encuesta consideran que la atención por parte del personal de trabajo social fue excelente. Por parte del personal directivo de la Delegación, de igual manera fue considerado por 144 Personas con Discapacidad Permanente como excelente y por último la atención al momento de la entrega de los apoyos sociales fue excelente en su mayoría por parte de 120 personas encuestadas</p> | <p>procesos de alguno de los operación de los programas sociales, estos resultados nos permiten continuar con el buen servicio, sin embargo también continuar trabajando para que en su totalidad de las beneficiarias se encuentren satisfechas por la atención dada en la Delegación.</p> |
|--|--|----------------|--|---|

## VII. ANÁLISI DE LAS EVALUACIONES ANTERIORES

| Apartados de la Evaluación Interna 2017       |   | Nivel de Cumplimiento | Justificación                            |
|---|---|-----------------------|--|
| I. Introducción                               |   | Satisfactorio         | Se integran todos los elementos marcados |
| II. Metodología de la Evaluación Interna 2016 | II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna   | Satisfactorio         | Se integran todos los elementos marcados |
|   | II.2. Metodología de la Evaluación  | Satisfactorio         | Se integran todos los elementos marcados |
|   | II.3. Fuentes de información de la Evaluación   | Satisfactorio         | Se integran todos los elementos marcados |
|   | II.4. Fuentes de Información  | Satisfactorio         | Se integran todos los elementos marcados |
| III. Evaluación del Diseño del Programa       | III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX            | Satisfactorio         | Se integran todos los elementos marcados |
|   | III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa Social | Satisfactorio         | Se integran todos los elementos marcados |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|   | III.3. Cobertura del Programa Social  | Satisfactorio                            | Se integran todos los elementos marcados |
|   | III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social                        | Satisfactorio                            | Se integran todos los elementos marcados |
|   | III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones      | Satisfactorio                            | Se integran todos los elementos marcados |
|   | III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social         | Satisfactorio                            | Se integran todos los elementos marcados |
| IV. Construcción de la Línea Base del Programa Social   | IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa  | Satisfactorio                            | Se integran todos los elementos marcados |
|   | IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base             | Satisfactorio                            | Se integran todos los elementos marcados |
|   | IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base          | Satisfactorio                            | Se integran todos los elementos marcados |
|   | IV.4. Método de la Aplicación del Instrumento                               | Satisfactorio                            | Se integran todos los elementos marcados |
|   | IV.5. Cronograma de Aplicación y Procedimiento de la Información            | Satisfactorio                            | Se integran todos los elementos marcados |
| V. Análisis y Seguimiento de la Evaluación Interna 2016 | V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015                                 | Satisfactorio                            | Se integran todos los elementos marcados |
|   | V.2. Seguimiento de Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores | Satisfactorio                            | Se integran todos los elementos marcados |
| VI. Conclusiones y Recomendaciones                      | VI.1. Matriz FODA   | Satisfactorio                            | Se integran todos los elementos marcados |
|   | VI.2. Estrategias de Mejora   | Satisfactorio                            | Se integran todos los elementos marcados |
|   | VI. 3. Cronograma de Implementación   | Satisfactorio                            | Se integran todos los elementos marcados |
| VII. Referencias Documentales                           | Satisfactorio   | Se integran todos los elementos marcados |  |

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

### **VIII.1. Matriz FODA**

#### **Factores Internos:**

##### **Fortalezas (Positivo):**

1. La operación se realiza conforme a lo establecido en las Reglas de Operación.
2. Toda solicitud realizada es atendida.
3. Se atendieron correctamente a todas los solicitantes y se cumplió la meta física.
4. Se da seguimiento a las beneficiarias y beneficiarios.

##### **Debilidades (Negativo):**

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

#### **Factores Externos:**

##### **Oportunidades (Positivo):**

1. El contacto directo con el ciudadano permite que este interactúe con el gobierno local para hacer propuestas de mejora al programa.
2. Mediante las solicitudes atendidas se pueden realizar mejoras al programa mediante las propuestas que los ciudadanos realicen a través de la encuesta aplicada al finalizar el programa.
3. Tener una difusión eficaz desde que se publica la convocatoria.
4. Con base a la detección de obstáculos del procedimiento, se pueden implementar mecanismos de mejora para la atención de las solicitantes.

##### **Amenazas (Negativo):**

1. No se autorice el presupuesto necesario para aumentar la cobertura del Programa.
2. No se cuentan con recursos humanos y materiales suficientes para poder ejecutar el programa de manera eficiente.
3. Los trámites no se pueden agilizar derivado de la falta de personal.
4. No poder cubrir las necesidades completas de las ciudadanas Jefas de Familia residentes de la Delegación Benito Juárez.
5. El sismo del 19 de septiembre del 2017 no permitió dar continuidad con el Levantamiento del Panel a las beneficiarias debido a que el edificio en el que se encontraba el área de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social resulto dañado, asimismo su personal participo en la atención del Refugio Temporal para las personas damnificadas, dando prioridad a las tareas de la contingencia, debido a que la Delegación Benito Juárez fue una de las áreas geográficas con mayores afectaciones.

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

### **MATRIZ FODA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016**

#### **Factores Internos:**

##### **Fortalezas (Positivo):**

1. La operación se realiza conforme a lo establecido en las Reglas de Operación.
2. Toda solicitud realizada es atendida.
3. Se atendieron correctamente a todas las solicitantes y se cumplió la meta física.
4. Se da seguimiento a las beneficiarias y beneficiarios.

**Debilidades (Negativo):**

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

**Factores Externos:**

**Oportunidades (Positivo):**

1. El contacto directo con el ciudadano permite que este interactúe con el gobierno local para hacer propuestas de mejora al programa.
2. Mediante las solicitudes atendidas se pueden realizar mejoras al programa mediante las propuestas que los ciudadanos realicen a través de la encuesta aplicada al finalizar el programa.
3. Tener una difusión eficaz desde que se publica la convocatoria.
4. Con base a la detección de obstáculos del procedimiento, se pueden implementar mecanismos de mejora para la atención de las solicitantes.

**Amenazas (Negativo):**

1. No se autorice el presupuesto necesario para aumentar la cobertura del Programa.
2. No se cuentan con recursos humanos y materiales suficientes para poder ejecutar el programa de manera eficiente.
3. Los trámites no se pueden agilizar derivado de la falta de personal.
4. No poder cubrir las necesidades completas de las ciudadanas Jefas de Familia residentes de la Delegación Benito Juárez.

**MATRIZ FODA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017**

**Factores Internos:**

**Fortalezas (Positivo):**

1. La operación se realiza conforme a lo establecido en las Reglas de Operación.
2. Toda solicitud realizada es atendida.
3. A pesar de contar con recursos materiales insuficientes, se pudo atender correctamente a todas las solicitantes y se cumplió la meta física.
4. Se da seguimiento a las beneficiarias.

**Debilidades (Negativo):**

1. Los recursos humanos en las áreas operativas son insuficientes, lo cual retrasa el proceso. No se cuenta con mobiliario y equipo suficiente y eficiente, tales como: escritorios, computadoras y vehículos.
2. Se requiere mayor difusión del Programa desde que inicie la convocatoria.
3. La primera convocatoria tuvo una temporalidad indefinida en consideración al número de población objetivo.
4. Falta de organización y sincronización en el área operativa al momento de dar la información correspondiente a las solicitantes.
5. El personal de las áreas que tiene contacto directo con la ciudadanía no les brinda un trato digno a todos los ciudadanos.
6. Es espacio para la atención de la población es insuficiente.

**Factores Externos:**

**Oportunidades (Positivo):**

1. El contacto directo con el ciudadano permite que este interactúe con el gobierno local para hacer propuestas de mejora al programa.
2. Mediante las solicitudes atendidas se pueden realizar mejoras al programa mediante las propuestas que los ciudadanos realicen a través de la encuesta aplicada al finalizar el programa.
3. Tener una difusión eficaz desde que se publica la convocatoria.
4. En base a la detección de obstáculos del procedimiento, se pueden implementar mecanismos de mejora para la atención de las solicitantes.

**Amenazas (Negativo):**

1. No se autorice el presupuesto necesario para aumentar la cobertura del Programa.
2. No se cuentan con recursos humanos y materiales suficientes para poder ejecutar el programa de manera eficiente.
3. Los trámites no se pueden agilizar derivado de la falta de personal.
4. No poder cubrir las necesidades completas de las ciudadanas Jefas de Familia residentes de la Delegación Benito Juárez.

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

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

|                 | <b>Positivo</b>  | <b>Negativo</b>  |
|-----------------|--|--|
| <b>Interno</b>  | <p><b>Fortalezas</b></p> <p>Una de las fortalezas detectadas durante el proceso de operación de los programas sociales y mencionados durante la evaluación interna de este año, es que la atención brindada por el personal de las áreas participantes en la operación de los programas sociales en cada una de sus etapas ha sido la adecuada, oportuna y buena dando hace el trato que cada una de las personas solicitantes y beneficiarias requieren.</p>  | <p><b>Debilidades</b></p> <p>La debilidades que se presentaron es que no siempre se cuentan con todo el personal especializado (trabajadoras sociales) para la atención a las personas solicitantes, teniendo poco personal de esta especialidad y al tener una alta demanda personas que desean ingresar al programa, las cargas de trabajo llegan a ser excesivas, lo que podría generar que se alargue la atención de atención y su entrega de apoyos sociales. Asimismo, consideramos que la falta de equipo electrónico en las condiciones favorables para su funcionamiento y los problemas técnicos, producen que la atención en ocasiones sea lenta por los inconvenientes se llegan a presentar.</p>  |
| <b>Externas</b> | <p><b>Oportunidades</b></p> <p>Se puede concluir que las personas que ingresan solicitudes para incorporarse al programa al acudir a sus citas programas al cumplir con todos los requisitos y documentación en tiempo y forma, así como presentarse a tiempo contribuye para que la atención de parte del área encargada de la ejecución del programa social logre los objetivos de su planeación de la atención y a pesar una oportunidad externa que no se puede controlar por parte de los encargados de la operación, afecta de manera positiva para que se cumplan con el objetivo del programa social y sus metas programada.</p> | <p><b>Amenazas</b></p> <p>Las amenazas que se presentadas y que obstaculizaron el trabajo oportuno como se tiene organizado durante el último ejerció fiscal fue el sismo del 19 de septiembre de 2017 y al ser un evento ajeno a nosotros y sobre todo una catástrofe No está previsto y no podemos contemplarlo, al suceder este evento natural, las instalaciones en donde se ubicaban las oficinas de la Jefatura Departamental de Vinculación Social, principal lugar para la atención de las personas solicitantes y beneficiarias del programa resultado dañada, aunado de que el territorio geográfico de la Delegación Benito Juárez resulto una de las demarcaciones más afectados por el sismo, por lo que resultaron muchos vecinos damnificados. Al acontecer lo anterior el personal enfoco su servicio en las tareas para atender a las personas que acudían al Refugio Temporal de la Delegación. Por lo tanto se dejaron de realizar actividades para dar continuidad y seguimiento de la evaluación interna como lo fue el Levantamiento del Panel, el cual daba continuidad a anteriores aplicaciones de instrumentos y evaluaciones.</p> |

## VIII.2. Estrategias de Mejora

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

| Evaluación Interna | Estrategia de mejora  | Etapa de implementación dentro del programa | Plazo establecido | Área de seguimiento  | Situación a junio de 2018   | Justificación y retos enfrentados |
|--------------------|---|---|-------------------|--|---|-----------------------------------|
| 2016 y 2017        | Implementar capacitación al personal del área de atención, así como mejorar el recurso material con el que se cuenta.                                 | Planeación                                  | Corto             | Dirección General de Desarrollo Social, Dirección de Desarrollo Humano y Social, Subdirección de Programas Sociales y la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social. | Se han capacitado a las servidoras y servidores públicos del área encargada de la operación de los Programas Sociales con cursos y talleres que buscan concientizar sobre el trato digno a las personas que llegan a solicitar la incorporación al Programa Social. | No se presentaron retos.          |
|                    | Detectar por medio del padrón de beneficiarias las zonas territoriales que tienen una mayor vulnerabilidad para las personas discapacidad permanente. | Operación                                   | Mediano           | Dirección General de Desarrollo Social, Dirección de Desarrollo Humano y Social, Subdirección de Programas Sociales y la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social. | Se tiene un padrón de beneficiarias con las zonas territoriales a las que pertenecen las personas con discapacidad.   | No se presentaron retos.          |
| 2016 y 2017        | Entregar el recurso en tiempo y forma mediante la adecuada comunicación entre las áreas que operan el programa, así como el área que realiza la       | Operación                                   | Largo             | Dirección General de Administración, Dirección General de Desarrollo Social, Dirección de Desarrollo Humano y Social, Subdirección de  | Se han entregado en tiempo y forma los apoyos sociales correspondientes   | No se presentaron retos.          |

|  |  |            |         |  |   |                          |
|--|--|------------|---------|--|---|--------------------------|
|  | entrega de los apoyos.   |            |         | Programas Sociales y la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social.  |   |                          |
|  | Bajo el seguimiento del padrón de beneficiarias y beneficiarios realizar mayor difusión del programa en las unidades territoriales en donde se detectó mayor rezago económico. | Operación  | Mediano | Dirección General de Desarrollo Social, Dirección de Desarrollo Humano y Social, Subdirección de Programas Sociales y la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social. | Difusión en las colonias de donde mayor número de personas se ha logrado recibir solicitudes de ingreso al programa social para seguir dando difusión al programa social y mayor número de personas logren conocer los beneficios del programa. | No se presentaron retos. |
|  | Con base al padrón de beneficiarias se detectan las colonias que tuvieron más demanda y se puede difundir el programa en estas.  | Planeación | Mediano | Dirección General de Desarrollo Social, Dirección de Desarrollo Humano y Social, Subdirección de Programas Sociales y la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social. | Difusión en las colonias de donde mayor número de personas se ha logrado recibir solicitudes de ingreso al programa social para seguir dando difusión al programa social y mayor número de personas logren conocer los beneficios del programa. | No se presentaron retos. |

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

|  |                              |                               |
|--|------------------------------|-------------------------------|
| <b>Objetivo central del Proyecto.</b>  |                              |                               |
| Contribuir a disminuir las brechas de desigualdad y favorecer la calidad de vida mediante apoyos económicos a 400 personas que cuentan con alguna discapacidad sensorial, física o | <b>Fortalezas (internas)</b> | <b>Debilidades (internas)</b> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>intelectual de forma permanente o padezcan una de las siguientes enfermedades crónico degenerativas: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal y enfermedades de columna o rodilla múltiples; que no sean derechohabientes de ninguna institución pública de salud, para incrementar las posibilidades de acceder a una vida digna con oportunidad de recibir herramientas necesarias a fin de lograr su inserción en la sociedad y que no cuenten con pensión o si cuentan con ésta, no debe exceder los dos salarios mínimos mensuales vigentes en la Ciudad de México, equivalente a \$4,802.40 pesos. Se implementará anualmente, con la finalidad de mejorar la condición de vida y proporcionar una mayor seguridad a las personas en estas condiciones.</p> |  |   |
| <p><b>Oportunidades (Externas)</b></p>  | <p><b>Potencialidades</b></p> <p>El área directa de operar el Programa Social, cuenta con el personal calificado para dar atención eficaz y eficiente así como de manera oportuna a toda persona que desea incorporarse al programa social, dando así el trato correspondiente a las ciudadanas durante el proceso de incorporación.</p>   | <p><b>Desafíos</b></p> <p>No se cuentan con todos los recursos materiales para poder dar la atención a toda la población que viene a realizar el trámite. De igual manera también nos enfrentamos a los problemas técnicos que se pueden presentar en cuestión de fallas en los equipos de computo con los que se trabaja como son computadores, impresoras, escaners, entre otros.</p> |
| <p><b>Amenazas (Externas)</b></p>   | <p><b>Riesgos</b></p> <p>Los riesgos que se enfrenta es la baja del personal de trabajo social, debido a su renuncia o cambio de área lo cual no genera menor número de personas especializadas para la atención durante los programas sociales. Otra amenaza externa que no se encuentra en nuestras posibilidades de mantener en orden son las catástrofes naturales como lo fue el pasado sismos del 19 de septiembre de 2017 el cual atraso la continuidad a las beneficiarias del programa.</p> | <p><b>Limitaciones</b></p> <p>Las limitaciones que se enfrentan es que no se cuentan con los recursos financieros para otorgar en tiempo y forma los apoyos sociales programados. Asimismo todo aquel recurso material indispensable para la operación de los programas como son internet, copias, material de papelería o computadoras.</p>  |

| <b>Elementos de la Matriz FODA retomados</b> | <b>Estrategia de mejora propuesta</b>  | <b>Etapa de implementación dentro del programa social</b> | <b>Efecto esperado</b>   |
|--|--|---|--|
| Debilidad no. 1                              | Implementar capacitación al personal del área de atención, solicitar la contratación de personal para la atención de las personas que solicitan ingresar al programa social para otorgar un mejor servicio, así como mejorar el recurso material con el que se cuenta. | Operación   | Existirá una mejor operación en la implementación del programa.                                  |
| Debilidad no. 2 y 3                          | A través del padrón de beneficiarias, localizar las zonas territoriales en donde habitan las Jefas de Familia con una mayor vulnerabilidad.  | Operación   | Focalización del sector prioritario para la implementación de programas sociales                 |
| Debilidad no. 5                              | Capacitar a los servidores públicos para tener un mejor trato con el ciudadano.  | Control y Operación                                       | Mejor trato al ciudadano que busca obtener un apoyo y un acercamiento directo con la Delegación. |
| Amenaza no. 1                                | Delimitar a la población objetivo, para que el programa social se enfoque a la población en estado de vulnerabilidad.  | Diseño  | Facilitar la entrega del recurso.  |
| Amenaza no. 2                                | Contratar más personal.  | Diseño  | Mejorar la operación del programa.   |

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

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

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

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

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

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

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

## **XI. REFERENCIAS DOCUMENTALES**

- Censo General de Población y Vivienda (2010), Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), México (Fecha de Consulta: Mayo 2018).
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), Inventario CONEVAL de Programas y Acciones Federales de Desarrollo Social, Listado 2015. (Fecha de Consulta: Mayo 2018).
- Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de febrero de 2007, vigente en la República Mexicana. (Fecha de Consulta: Mayo 2018)
- Ma. De Lourdes Femat González “Las madres solteras” Anuario de Investigación 2005 • UAM-X • MÉXICO • 2006 PP. 528-547
- Ley General de Desarrollo Social para el Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 23 de Mayo del 2000. (Fecha de Consulta: Mayo 2018)
- Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018. (Fecha de Consulta: Mayo 2018)
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, Lineamientos para la elaboración de las Evaluaciones Internas 2017 <http://data.evalua.cdmx.gob.mx/files/2017/lineaint2017.pdf> (Fecha de Consulta: Mayo 2018).
- Reporte de Evaluación Interna del Programa Social “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas”, en el año 2016 del Ejercicio Fiscal 2015. Publicada el 30 de Junio de 2016 No. 105 Tomo II
- Reporte de Evaluación Interna del Programa Social “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas”, en el año 2017 del Ejercicio Fiscal 2017. Publicada el 30 de Junio de 2017 No. 101

## **EVALUACIÓN INTERNA INTEGRAL 2016 – 2018 DEL PROGRAMA SOCIAL: “ATENCIÓN A PERSONAS EN RIESGO DE VIVIR EN CALLE E INTEGRANTES DE LAS POBLACIONES CALLEJERAS”, DE LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ.**

### **Índice**

#### **I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL**

#### **II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA**

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