



Evaluación Interna 2020

Programas Sociales

Atención Integral a Personas Integrantes de Poblaciones
Callejeras (PAIIPC)
2019



Atendiendo el mandato del artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF) y de los *Lineamientos para la Evaluación Interna 2020 de los Programas Sociales de la Ciudad de México* del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, se presenta la Evaluación Interna de los Programas Sociales implementados por la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social (SIBISO) de la Ciudad de México durante el 2019.

Ciudad de México, junio 2020

Secretaría de Inclusión y Bienestar Social



Índice

I.	Introducción	4
II.	Objetivo.....	5
III.	Descripción de los principales componentes, indicadores y resultados	6
1.	Información de Referencia	6
2.	Información Presupuestal	8
3.	Resultados.....	10
IV.	Módulo de Autodiagnóstico	15
a.	Matriz de diagnóstico interno	16
b.	Análisis de resultados.....	18
V.	Fortalecimiento del programa.....	20
a.	Recomendaciones	20
b.	Observaciones	21
	Referencias	21



I. Introducción

El objetivo principal de las evaluaciones de programas sociales es la mejora en la toma de decisiones del sector público para el uso eficiente y eficaz de los recursos destinados para la atención de las personas beneficiarias. Esta valoración, en la forma más sistemática y objetiva posible, de un proyecto, programa o política en marcha o terminado, incluyendo su diseño, ejecución y resultados (OCDE,1986), se encuentra establecida el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF) y determinada por los *Lineamientos para la Evaluación Interna 2020 de los Programas Sociales de la Ciudad de México* del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México.

La **Secretaría de Inclusión y Bienestar Social** (SIBISO), como una dependencia de la Administración Pública centralizada del Gobierno de la Ciudad de México, a la cual le corresponde el despacho de las materias relativas a desarrollo social, alimentación, promoción de la equidad y servicios sociales comunitarios, fue en 2019 responsable del diseño e implementación de 11 programas sociales aprobados por el Comité de Planeación del Desarrollo (COPLADE). En este sentido, en apego a la normatividad de la Ciudad de México y al Acuerdo SE/IV/03/2020 del Comité de Evaluación y Recomendaciones del Evalúa, le corresponde una evaluación *ex post* de los programas sociales correspondientes.

La presente evaluación interna es un ejercicio realizado con recursos presupuestales y humanos propios de la SIBISO. En esta evaluación interna se incluye:

- a. La información general del programa para la identificación de los elementos básicos del mismo;
- b. La información presupuestal aprobada y ejercida, los resultados obtenidos en contraste con los de 2018 y con base en las metas asociadas a los objetivos 2019; y
- c. Un autodiagnóstico en el que se identifican las fortalezas, obstáculos y áreas de oportunidad del programa.

A partir de la información cualitativa y cuantitativa obtenida se han desarrollado una serie de recomendaciones y observaciones consideradas relevantes para impulsar el mejoramiento de cada uno de los programas evaluados y, con ello, de la política social de la Ciudad de México. Asimismo, en el caso de los programas sociales que culminaron su implementación en 2019, se exponen reflexiones que, no se descarta, pueden ser de gran utilidad para futuros programas o servicios sociales que permitan fortalecer sus objetivos y mejorar la atención en las poblaciones objetivo.

A través del Instituto de Atención a Poblaciones Prioritarias IAPP la SIBISO brinda servicios sociales básicos a las personas en situación de calle (baño, ropa, alimento, servicio médico, atención psicológica, psiquiátrica y pernocta), así como canalizaciones a instituciones públicas y privadas y procesos de reintegración social en un ambiente de igualdad y de justicia social que garantizando el pleno acceso a sus derechos sociales. El **Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras PAIPIPC** es un programa social complementario a este trabajo regular de prestación de servicios de asistencia social.



II. Objetivo

El objetivo central de la Evaluación Interna 2020 de los Programas Sociales 2019 es identificar los principales resultados, así como las áreas de oportunidad, fortalezas y aprendizajes del programa en el ejercicio fiscal 2019, con el propósito de contribuir a la mejora del diseño, planeación e implementación.

Metodología

El tipo de Evaluación Interna 2020 es acercamiento *ex post* de los resultados y el proceso de implementación de los Programas Sociales 2019 mediante un acercamiento cualitativo y cuantitativo a través de dos momentos:

1. Análisis de los instrumentos asentados en las Reglas de Operación (ROP).
2. Autodiagnóstico de la planeación, implementación y operación del Programa Social.

Para el módulo de autodiagnóstico se implementaron tres instrumentos de participación por parte de los diferentes involucrados en el diseño e implementación del Programa Social con el fin de generar un proceso de reflexión interno que proporcione información para la formulación de alternativas y propuestas de mejora; identificando aciertos, fortalezas, obstáculos y áreas de oportunidad.; para este análisis se aplicaron los siguientes instrumentos:

- i. Una entrevista semi-estructurada realizada a los responsables de los Programas Sociales.
- ii. Una encuesta de autodiagnóstico para mandos medios y el staff de los Programas Sociales.
- iii. Un grupo focal dirigido a mandos medios y staff de los Programas Sociales.

Es importante destacar que el Programa Social **Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras (PAIIPC)** constituye un *complemento* al trabajo sustantivo de atención regular a las personas en situación de calle del Instituto de Atención a Poblaciones Prioritarias de la SIBISO.

Objetivos específicos

1. Conocer la opinión de los actores clave que participan en la ejecución del programa social.
2. Identificar fortalezas, obstáculos y áreas de oportunidad del programa social.
3. Emitir recomendaciones para la mejora del programa social.



III. Descripción de los principales componentes, indicadores y resultados

Este apartado se desprende de la información que los Programas Sociales presentan en sus principales instrumentos de operación como son las Reglas de Operación (ROP), el Padrón de Beneficiarios y/o la Matriz de Indicadores. El apartado se compone de las siguientes secciones:

- Información de referencia: nombre, unidad responsable, año de inicio, último año de operación, antecedentes, objetivo general, objetivos específicos y padrón de beneficiarios.
- Información presupuestal del programa: datos de los elementos presupuestales del Programa Social.
- Información de resultados 2019: indicador de fin, indicador de propósito y metas físicas del Programa Social.

1. Información de Referencia

1.1 Nombre del Programa Social

Programa Atención Integral a Personas Integrantes de Poblaciones Callejeras (PAIPIPC) 2019.

1.2 Unidades Responsables

Dirección General del Instituto de Atención a Poblaciones Prioritarias (IAPP) a través de su Coordinación de Atención Emergente.

1.3 Clave Presupuestaria.

Descripción de la Modalidad: Sujeto a Reglas de Operación

Programa Presupuestario Clave: U009 Atención Integral a Personas Integrantes de Poblaciones Callejeras (PAIPIPC)

Tabla 1 Clave presupuestaria del programa

Área Funcional	Fondo	Posición Presupuestal	Aprobado	Ejercido
269505U009	150190	44121100	3,000,000.00	2,889,350.62
269505U009	150190	44121160	0.00	1,009,580.19
269505U009	150190	44211100	0.00	1,745,200.00

Fuente: SIBISO, Dirección General de Administración y Finanzas, 2020.



1.4 Año de Inicio del Programa

Sus antecedentes son desde el año 2001 pero se conoce como PAIPIPC a partir del año 2017.

1.5 Último Año de Operación

El último año de operación del programa fue 2019.

1.6 Antecedentes del Programa Social.

La Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México (antes Secretaría de Desarrollo Social), a través de la Dirección General del Instituto de Atención a Poblaciones Prioritarias IAPP (antes Dirección General del Instituto para la Asistencia e Integración Social DGIASIS), diseñó e implementó desde el año 2001 hasta el año 2009, el “Programa Atención Social Emergente y Protección a la Comunidad” con la finalidad de “ofrecer atención y asistencia social a las personas que se encuentran en situación extrema de abandono, de calle, indigencia o alta vulnerabilidad; así como garantizar la protección a la vida de la población en condiciones de emergencia o desastre (población afectada por contingencias naturales o fenómenos hidrometeorológicos).

En el 2010, se modificó el nombre del programa por “Programa Atención Preventiva y Emergente a Personas Afectadas por Contingencia o en Vulnerabilidad Social”, manteniendo el objetivo de atender a personas integrantes de las poblaciones callejeras y a personas, familias o grupos vulnerables y con alto riesgo de ser afectadas por siniestros o desastres provocados por el hombre o la naturaleza.

En 2013, tomando en cuenta la creciente complejidad y expansión del fenómeno de personas integrantes de las poblaciones callejeras se reestructura el programa y en 2014 es operado con el nombre de “Atención Social Emergente”, en el 2016 vuelve a cambiar su diseño, para dividir por un lado la atención a personas afectadas siniestros o desastres provocados por el hombre o la naturaleza y por otro lado, establecer un programa específico dirigido a las personas integrantes de las poblaciones callejeras. En 2017, en el marco del el Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México, el programa vuelve a cambiar de denominación por “Programa de Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras (PAIPIPC)”, que es como se le conoce actualmente.

Para el ejercicio 2018 se proyectó atender aproximadamente a 4,000 personas con la prestación de al menos 38,500 servicios sociales, con un presupuesto autorizado de \$3,000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.). El PAIPIPC es un programa social *complementario* al trabajo sustantivo permanente que realiza el Instituto de Atención a Poblaciones Prioritarias de SIBISO, a través de su Coordinación de Atención Emergente, responsable de la prestación de servicios de asistencia social a las poblaciones en situación de calle.



1.7 Objetivo General.

Brindar a las personas integrantes de las poblaciones callejeras servicios sociales básicos (servicio médico de primer nivel de atención, baño, alimentación, ropa, lavado de ropa, cobijas, corte de cabello, valoración psiquiátrica y pernocta en el CSS) y canalizarlas a procesos de integración social, a través de las brigadas de intervención y el Centro de Servicios Sociales (CSS) del Instituto para la Atención a Poblaciones Prioritarias.

1.8 Objetivos Específicos.

1. Monitorear de manera permanente los puntos de encuentro y de socialización de personas integrantes de las poblaciones callejeras, a través de las brigadas de intervención.
2. Sensibilizar y acompañar a las personas integrantes de las poblaciones callejeras para desvincularlas de la vida en calle y propiciar el inicio de sus procesos de integración social.
3. Brindar servicios sociales básicos a las personas integrantes de las poblaciones callejeras (servicio médico de primer nivel de atención, baño, alimentación, ropa, lavado de ropa, cobijas, corte de cabello, valoración psiquiátrica y pernocta).
4. Realizar canalizaciones interinstitucionales y familiares, previa comprobación de parentesco, que vinculen a las personas integrantes de las poblaciones callejeras al proceso de integración social. Todos los servicios sociales descritos en las presentes Reglas de Operación serán proporcionados mediante el previo consentimiento libre e informado de los integrantes de las poblaciones callejeras.

1.9. Padrón de Beneficiarios.

El padrón de beneficiarios del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras (PAIPIPC) 2019 se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 11 de marzo de 2020, No. 301, Vigésima Primera Época, y en el Sistema de Información del Desarrollo Social (SIDESO) en el siguiente enlace electrónico:

http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2020/padrones/secretarias/sibiso/sibiso_padrondebene-ficiarios2019_paipipc.pdf

2. Información Presupuestal

2.1 Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2018-2019 por capítulo de gasto.

La siguiente tabla muestra el comparativo del presupuesto aprobado por las Reglas de Operación del Programa en el 2018 y 2019:



Tabla 2 Presupuesto aprobado en las Reglas de Operación 2018-2019

Presupuesto aprobado y ejercicio del período 2018 - 2019 por capítulo de gasto		
	2018	2019
Capítulo de Gasto	A	A
4000	3,000,000.00	6,500,000.00
Total	3,000,000.00	6,500,000.00

Fuente: SIBISO, Reglas de Operación 2018 y Reglas de Operación 2019 del PAIPIPC.

2.2 Ejercicio del presupuesto durante el año fiscal 2019

En la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el día 18 de enero de 2019, número 13, tomo I, se publicaron las Reglas de Operación del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras (PAIPIPC) y se aprobó un presupuesto para el ejercicio fiscal 2019 de \$3,000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.). El 18 de septiembre de 2019 se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, número 180, una nota aclaratoria en donde se notifica la modificación del presupuesto, pasando de \$3,000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.) a \$6,500,000.00 (Seis millones quinientos mil pesos 00/100 M.N.), distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3 Presupuesto aprobado por componente

Componente	Actividad	Meta física	Monto
Atención social	Identificación, registro, reubicación y seguimiento	Al menos 1,500 apoyos en especie y/o servicios.	\$1,500,000.00
	Alimentación, pernocta, vestido y aseo		\$2,950,000.00
Atención médica	Valoración psiquiátrica		\$175,000.00
	Valoración médica		\$125,000.00
Campaña de Invierno	Alimentación, pernocta y aseo	Al menos 20,000 servicios y/o apoyos en especie.	\$400,000.00
	Paquete de cobijo y abrigo		\$1,350,000.00
Total			\$6,500,000.00

Fuente: Nota aclaratoria a las Reglas de Operación 2019 del PAIPIPC.

Durante el ejercicio fiscal 2019 de los \$6,500,000.00 (Seis millones quinientos mil pesos 00/100 M.N.) que finalmente se destinaron al Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras (PAIPIPC) se ejecutaron \$5,644,130.81 (Cinco millones seiscientos cuarenta y cuatro mil ciento treinta punto ochenta y un pesos 00/100 M.N.), los cuales se distribuyeron en 9 ministraciones.

3. Resultados

3.1 Indicador de Fin

Es la Variación porcentual de canalización para la integración social y/o familiar.

3.1.1 Nombre del indicador

Variación porcentual de canalización para la integración social y/o familiar en el periodo t respecto al número de canalizaciones en el año anterior.

3.1.2 Descripción

La variación porcentual de canalización es de las personas en situación de calle de la Ciudad de México que pernoctan en el Centro de Valoración y Canalización CVC y quienes fueron también canalizados para su integración social o familiar.

3.1.3 Método de cálculo

$$\text{Variación porcentual de canalización} = \left(\left(\frac{NCRac}{NCRaa} \right) - 1 \right) * 100$$

NCRac: Número de canalizaciones realizadas en 2019.

NCRaa: Número total canalizaciones realizadas en 2018.

3.1.4 Frecuencia de Medición

Trimestral

3.1.5 Sentido del indicador

Ascendente

3.1.6 Línea Base

10.84% de variación de canalizaciones.

3.1.7 Año de Línea Base

2015

3.1.8. Resultado comparativo del indicador entre 2018 y 2019

En 2019 la medición incluye otras variables y formas en el levantamiento de los registros que impiden hacer comparable este valor con el indicador de 2018.



3.2 Indicador de Propósito

Es la variación porcentual del número de servicios sociales entregados a las personas beneficiarias.

3.2.1 Nombre del indicador

Variación porcentual del número de servicios sociales entregados en el periodo t respecto al periodo anterior

3.2.2 Descripción

De las personas en situación de calle que pernoctan en la Ciudad de México a cuantas se les brindó servicios sociales en el año t en relación con el año anterior.

3.2.3 Método de cálculo

$$\text{Variación porcentual de servicios sociales entregados} = \left(\left(\frac{NSSEac}{NSSEaa} \right) - 1 \right) * 100$$

NSSEac: Número de servicios sociales entregadas en 2019.

NSSEaa: Número de servicios sociales realizados en 2018.

3.2.4 Frecuencia de Medición

Trimestral

3.2.5 Sentido del indicador

Ascendente

3.2.6 Línea Base

87 servicios

3.2.7 Año de Línea Base

2018

3.2.8 Resultado comparativo del indicador entre 2018 y 2019

Para el 2019 la variación fue de: $= (261,656/126,940)-1*100= 106.12$

En 2019 se presentó un incremento en los servicios sociales brindados en más del doble respecto al 2018. Varios factores incidieron en este comportamiento, una mayor frecuencia y número de recorridos por parte de las brigadas y sobretodo, el cambio en el modelo de atención que permitió un monitoreo, acompañamiento y atención más personalizado que resultó en un incremento en el ingreso de personas en situación de calle en el Centro de Valoración y Canalización.

3.3 Metas Físicas

En la siguiente tabla se muestra un comparativo de las metas físicas establecidas en las reglas de operación 2018 y 2019. Uno de los principales cambios realizado en el proceso de registro de las metas en

el 2019 fue transitar de una medición exclusivamente centrada en servicios otorgados, a una que diera cuenta del número de personas únicas beneficiarias. Para reflejar de mejor manera esta transición, se incorporó la cuantificación de los servicios otorgados en tres componentes: atención social, atención médica y atención durante la campaña invierno (**ver tabla 4**).

Tabla 4 Comparación de la meta física en 2018 y 2019

Meta física en 2018	Meta física en 2019	Ajuste meta física 2019
Al menos 38,500 servicios para atender aproximadamente a 4,000 personas en la fase de intervención.	Atender 4,500 personas en situación de calle a través de la prestación de servicios sociales básicos.	Componente atención social y médica: al menos 1,500 apoyos en especie y/o servicios. Componente campaña invierno: al menos 20,000 servicios y/o apoyos en especie.

Fuente: SIBISO, IAPP, Reglas de Operación 2019 y 2018 del PAIPIPC.

3.3.1. Bienes y/o Servicios

Los bienes y servicios proporcionados a las personas en situación de calle durante el 2019 exceden con una amplia diferencia a la meta física propuesta en la última modificación de las reglas de operación. Una mejor planeación y diseño logístico en las brigadas de intervención, el aumento en los servicios proporcionados por persona y cambios estructurales en el modelo de atención provocaron que los apoyos en especie y/o servicios entregados fueran más altos respecto a la meta programada (**ver tabla 5**).

Tabla 5 Apoyos en especie y/o servicios entregados por componente en 2019

Componente	Actividad	Meta física	Ejecutado
Atención social	Identificación, registro, reubicación y seguimiento	Al menos 1,500 apoyos en especie y/o servicios	Se realizaron 281 canalizaciones a C.A.I.S; 157 reinserciones familiares; 28 retornos al lugar de origen.
	Alimentación, pernocta, vestido y aseo		
Atención médica	Valoración psiquiátrica		Se proporcionaron 149,978 raciones de alimento; 25,419 pernoctas; 23,636 prendas de vestir; 18,551 servicios de baño; 3,750 cobijas; 31,200
	Valoración médica		



Componente	Actividad	Meta física	Ejecutado
			<p>servicios de lavado de ropa y 536 cortes de cabello.</p> <p>Asimismo, se brindaron 6,505 valoraciones médicas; 937 valoraciones psiquiátricas y 678 valoraciones psicológicas.</p> <p>En este componente de atención social y médica se brindaron 261,656 apoyos en especie y/o servicios sociales.</p>
Campaña de invierno	Alimentación, pernocta y aseo	Al menos 20,000 servicios y/o apoyos en especie	En total se otorgaron 30,686 servicios y/o apoyos en especie - Durante los meses de noviembre y diciembre de 2019 se proporcionaron 12,200 raciones de pan y café; 6,100 cenas; 2,031 canalizaciones a albergues aliados; 1,039 kit de higiene; 5, 272 cobijas; 3,731 kit de invierno y 313 sudaderas.
	Paquete de cobijo y abrigo		

Fuente: SIBISO, IAPP, Reglas de Operación 2019 del PAIIPC.

De acuerdo con lo anterior, en los componentes de atención social y atención médica se proporcionaron 261,656 servicios sociales relacionados con alimentación, pernocta, atención médica, psicológica, etc., frente a la meta física planteada de 1,500 apoyos en especie y/o servicios. Estos servicios no fueron proporcionados a personas únicas, sino que una sola pudo acceder a varios servicios en múltiples ocasiones.

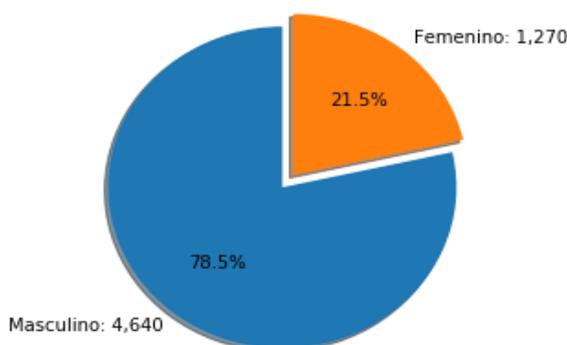
Respecto al componente de campaña invierno realizado en los meses de noviembre y diciembre de 2019 se logró brindar 30,686 servicios y/o apoyos en especie respecto a la meta programada de al menos 20,000, una mayor entrega en las raciones de alimentos y en el número de cobijas hicieron que fuera superada ampliamente la meta.

3.3.2 Evolución de la Cobertura

Para el 2019 se estableció una meta de 4,500 personas en situación de calle. El padrón de beneficiarios muestra que se logró impactar a 5,910 personas de las cuales 21.5% eran mujeres y 78.5% hombres (**ver gráfica 1**).

Gráfica 1

Ciudad de México: beneficiarias y beneficiarios del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras PAIPIPC 2019.



Fuente: SIBISO, IAPP, Padrón de beneficiarios 2019 del PAIPIPC.

3.3.3 Análisis de la Cobertura

De acuerdo con los datos del padrón de beneficiarios en 2019 las alcaldías en donde más se presentaron personas en situación de calle fueron Cuauhtémoc con 2,377; Iztacalco con 1,552 y Venustiano Carranza con 326 personas. Por su parte, Milpa Alta y Cuajimalpa fueron las alcaldías con menor número de personas en situación de calle atendidas (**ver tabla 6**).

Tabla 6 Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras: beneficiarias y beneficiarios por alcaldía

Alcaldía	Femenino	Masculino
Álvaro Obregón	23	131
Azcapotzalco	58	116
Benito Juárez	39	123
Coyoacán	39	150
Cuajimalpa	1	7



Alcaldía	Femenino	Masculino
Cuauhtémoc	439	1938
Gustavo A. Madero	77	186
Iztacalco	366	1186
Iztapalapa	48	175
Magdalena Contreras	2	26
Miguel Hidalgo	28	101
Milpa Alta	1	4
Tlalpan	24	66
Tláhuac	9	29
Venustiano Carranza	75	251
Xochimilco	4	24
S/D	37	127
total	1270	4640

Fuente: SIBISO, IAPP, Padrón de beneficiarios 2019 del PAIIPC.

IV. Módulo de Autodiagnóstico

Los resultados del Módulo de Autodiagnóstico se encuentran en la *Matriz de Diagnóstico Interno* integrada con la información obtenida de los siguientes instrumentos¹:

- i. Una entrevista semi-estructurada realizada a los responsables de los Programas Sociales.
- ii. Una encuesta de autodiagnóstico para mandos medios y el staff de los Programas Sociales.
- iii. Un grupo focal dirigido a mandos medios y staff de los Programas Sociales que intervienen en el proceso de operación.

A partir de la información cuantitativa y cualitativa recopilada de los instrumentos previamente diseñados es posible integrar una síntesis del diagnóstico en la siguiente matriz:

¹ La aplicación de estos instrumentos se realizó del 1 al 19 de junio de 2020 a través del área de la Dirección del Sistema, Control, Monitoreo y Evaluación Interna de la SIBISO. Cabe destacar que, en este año 2020, debido a la contingencia por el COVID-19 y respetando las medidas de sana distancia, los instrumentos antes mencionados se realizaron a distancia con el uso de herramientas tecnológicas.



a. Matriz de diagnóstico interno

Matriz de Diagnóstico Interno		
Categorías	Hallazgos	Recomendaciones y Observaciones
1. Fortalezas y aprendizajes	<p>1.1 Lograr una atención las 24 horas del día, aún con restricciones de personal, en particular el equipo de las brigadas de calle.</p> <p>1.2 Modificación en modelo de intervención, para incorporar un trabajo de intervención caso por caso y no sólo el acercamiento de servicios.</p> <p>1.3 El uso de redes sociales como mecanismo de comunicación directo con la ciudadanía ha permitido una mayor efectividad en las brigadas.</p> <p>1.4 El trabajo en corresponsabilidad con la ciudadanía permite tener una mayor cobertura en los diferentes puntos de la ciudad.</p> <p>1.5 Aumento en la efectividad en la prestación de los servicios sociales proporcionados.</p> <p>1.6 Apoyo de personal profesional especializado (psicólogos y trabajadores sociales) que impacta positivamente el avance de una intervención social efectiva con personas en situación de calle.</p>	<p>1.1.1 Garantizar el suficiente personal especializado para cubrir los diferentes turnos de trabajo en el CVC y en los recorridos de las brigadas.</p> <p>1.2.1 El enfoque en la atención caso por caso, a partir del enfoque pro persona han sido factores de incidencia notables para lograr un mejor seguimiento y atención a la población en situación de calle.</p> <p>1.2.2 Reforzar la capacitación en el modelo de atención de las 4A.²</p>
2. Obstáculos y brechas	<p>2.1 La desconfianza de las personas en situación de calle hacia las instancias gubernamentales y el Centro de Valoración y Canalización en Coruña.</p> <p>2.2 Resistencia al cambio por parte del personal que ha trabajado por muchos años con una dinámica de prestación de servicios, más no de intervención social para la solución del problema.</p> <p>2.3 El trabajo por células con diferentes visiones puede llegar a dificultar la cohesión y el trabajo en equipo entre áreas.</p>	<p>2.1.1 Continuar con las pláticas de sensibilización de las brigadas y el mejoramiento en la infraestructura del CVC.</p> <p>2.2.1 Considerar la rotación del personal que ha realizado la misma función por un período largo de tiempo hacia otras áreas e implementar un plan de capacitación constante.</p> <p>2.3.1 Fortalecer y profundizar la comunicación entre todas las áreas.</p>

² El modelo denominado "4As" incluye 4 etapas: Acercamiento, Atención, Activación/Adaptación y Acompañamiento.



Matriz de Diagnóstico Interno

Categorías	Hallazgos	Recomendaciones y Observaciones
	<p>2.4 La generación de información confiable y el sistema de registro y monitoreo representa el principal desafío, pues implica un cambio en el modelo de trabajo y en la dinámica de registro de la atención proporcionada.</p>	<p>2.4.1 Concretar la implementación del registro único, para un seguimiento puntual por cada persona y un monitoreo adecuado de la dinámica de la población en situación de calle.</p>
<p>3. Áreas de oportunidad</p>	<p>3.1 Implementar un mecanismo que permita hacer un seguimiento exacto por persona única.</p> <p>3.2 Reforzar el trabajo cualitativo para identificar y atender los aspectos psicoemocionales de las personas en situación de calle, caso por caso, a fin de lograr su reintegración en la comunidad.</p> <p>3.3 Capacitación del personal para lograr el cambio en el modelo de atención a personas en situación de calle.</p>	<p>3.1.1 Adicional al registro único es necesario diseñar un mecanismo que permita el reconocimiento de las personas en situación de calle al momento de ingresar al CVC para detectar si se trata de un nuevo ingreso o es una persona que frecuenta el lugar para acceder a los servicios sociales, esto facilitaría el acompañamiento caso por caso y el seguimiento de los servicios proporcionados por persona.</p> <p>3.2.1 Se requiere fortalecer el trabajo social con intervención psicoemocional para la adecuada identificación y atención de las distintas causas que llevan a las personas a vivir en la calle. Es a partir del trabajo individualizado que se puede diseñar el tipo de acompañamiento que requiere cada persona para lograr recuperar su dignidad y autonomía.</p> <p>3.3.1 Se sugiere el diseño de un plan de capacitación con diferentes contenidos relacionados con el nuevo modelo de atención que permita que todo el equipo de trabajo esté en la misma sintonía.</p>



Matriz de Diagnóstico Interno

Categorías	Hallazgos	Recomendaciones y Observaciones
4. Satisfacción de beneficiarios ³	4.1 El 28% de los encuestados señaló estar muy satisfecho con los servicios recibidos y 68% manifestó estar satisfecho.	4.1.1 Proporcionar servicios sociales con calidad y calidez ha sido la fue la premisa fundamental en 2019 y ello se ve reflejado en la percepción de quien ingresan al Centro, el reto en 2020 es continuar brindando servicios sociales de calidad.
	4.2 El 90% de las personas encuestadas manifestó que la remodelación de las instalaciones del CVC mejoró la calidad de servicios que se otorgan.	4.2.1 Durante 2019 se implementaron adecuaciones y ampliaciones en el CVC, y se programó la reubicación del centro para 2020 a fin de continuar proporcionando una adecuada atención de acuerdo con el nuevo modelo introducido en 2019.
	4.3 Del total de personas usuarias encuestadas, el 79% considera que recibe un BUEN trato, y un 19% un MUY BUEN trato por parte del personal que opera el programa y los tiempos de espera para recibir los servicios.	4.3.1 El trato digno de las personas en situación de calle por parte de los servidores públicos ha sido una estrategia que se ha implementado con el fin de mejorar la imagen que se tiene del CVC. La incorporación de personal especializado y el seguimiento personalizado deben continuar haciéndose para aumentar la percepción positiva de los usuarios respecto al trato y los tiempos de esperar para recibir los servicios.

b. Análisis de resultados

Los resultados presentados anteriormente muestran que el Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras PAIIPC durante 2019 incorporó adecuadamente los cambios en el modelo de atención a las poblaciones en situación de calle. La atención permanente de los servidores públicos encargados de los recorridos en las brigadas y de quienes se encuentran al interior del centro, el refuerzo de la plantilla de personal especializado y la filosofía de trabajo basada en el principio pro

³ La Encuesta de Satisfacción 2019 Programa de Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras PAIIPC se aplicó en la semana de 09 al 13 de marzo de 2019, se encuestaron a 100 personas y se aplicaron 8 preguntas relacionadas con la calidad del servicio, el trato y el tiempo de espera, la higiene del centro y las mejora en las instalaciones.

persona, el trato digno y la atención individualizada a las personas han permitido mejorar la imagen de los servicios ofrecidos por el CVC.

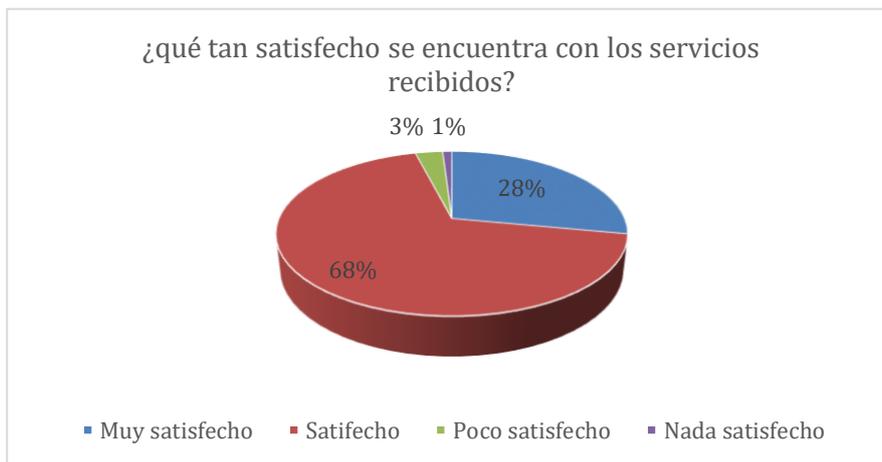
Los cambios a nivel institucional en cuanto a la atención de las personas en situación de calle se han gestado desde el 2019 y continúan como un eje central del trabajo de prestación de servicios de asistencia social. Se avanzó en el mejoramiento de la imagen del CVC y sobretodo, en la implementación del nuevo modelo de atención caso por caso, enfocado en las causas particulares que lleva a cada persona a vivir en la calle, con el objetivo primordial de apoyarlos para recuperar su dignidad y su autonomía.

A continuación, se detallan los resultados de la “Encuesta de Satisfacción de Beneficiarios del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras PAIIPC 2019”, realizada a 100 personas.

- El 28% de los usuarios de los servicios declaró estar muy satisfecho con los servicios recibidos, 68% satisfecho, 3% poco satisfecho y 1% manifestó estar nada satisfecho (**ver gráfica 2**). Es decir, que en 2019 la satisfacción de quienes recibieron los diferentes servicios fue muy buena, el reto a futuro debe ir encaminado a continuar prestando servicios sociales con calidad y calidez para seguir preservando esta percepción por parte de los usuarios

Gráfica 2

Ciudad de México: satisfacción con los servicios recibidos en el Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras PAIIPC 2019.



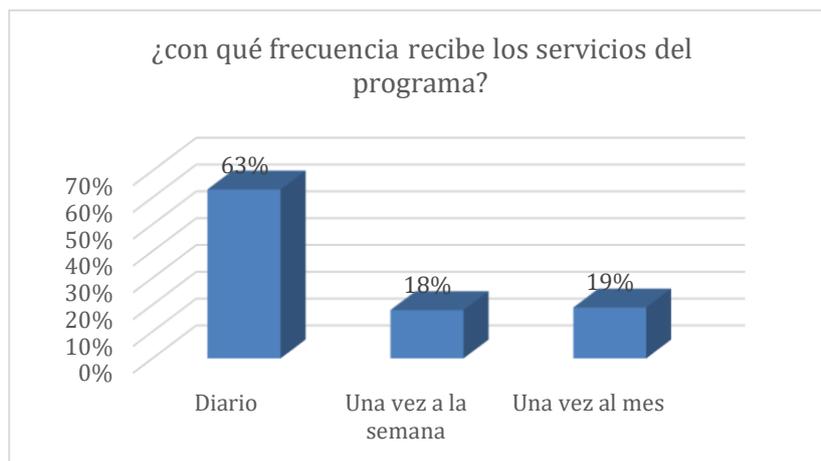
Fuente: SIBISO, IAPP, Encuesta de Satisfacción 2019 del PAIIPC.

- Mejorar la infraestructura y ampliar la capacidad del centro, así como del equipamiento ha sido uno de los principales objetivos planteados en el 2019.
 - El 20% de los usuarios consideró muy buena la higiene dentro del CVC y el 79% buena.
 - El 90% dijo que los trabajos de remodelación y mantenimiento de las instalaciones han mejorado la calidad en los servicios.

- Más del 60% de las personas encuestadas utilizó los servicios sociales del CVC diariamente, mientras que un 18% los utiliza una vez a la semana y un 19% una vez al mes. Según lo anterior se puede observar que más de la mitad de los beneficiarios del centro son personas que ingresan de manera regular. La eficiencia del trabajo de las brigadas ha permitido aumentar de manera importante el número de servicios brindados por persona, tanto en el componente social como médico (**ver gráfica 3**).

Gráfica 3

Ciudad de México: frecuencia con que se reciben los servicios del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras PAIIPC 2019.



Fuente: SIBISO, IAPP, Encuesta de Satisfacción 2019 del PAIIPC.

V. Fortalecimiento del programa

a. Recomendaciones

1. Continuar con el mejoramiento en la atención de las personas en situación de calle, ampliando la cobertura y el número de servicios brindados por personas con calidad y calidez, para fortalecer la confianza hacia el Centro de Valoración y Canalización CVC-TECHO.
2. Continuar con el mejoramiento en la infraestructura del CVC tanto en su adecuación como ampliación, para garantizar disponibilidad de espacios adecuados e higiénicos para acompañar el modelo de atención a partir de la dignificación del espacio físico.
3. Consolidar el modelo de atención caso por caso para atender las causas de la problemática individual de las personas en situación de calle, así como su adecuado seguimiento en las distintas etapas de intervención que les garanticen una vida independiente en el mediano y largo plazo.
4. Afinar los procesos de levantamiento y registro de datos para un monitoreo adecuado a las personas usuarias de los servicios del CVC, concretando el sistema de registro único.



b. Observaciones

1. Como resultado del trabajo realizado en el 2019 el IAPP rediseña y refuerza en el 2020 los servicios de asistencia social para hacer más eficaz la atención a las poblaciones en situación de calle, por lo que el Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras PAIIPC concluyó su operación en 2019, para incorporarse como parte de las actividades sustantivas, la operación cotidiana y el presupuesto del IAPP, sin necesidad de que estén sujetas a un programa social complementario.
2. La nueva estrategia en 2020 está fundamentada en el Modelo de Atención de las 4A (Acercamiento, Adaptación, Activación y Acompañamiento) que incluye el proceso de detección de las personas en los diferentes puntos de socialización, la intervención de forma individual en el Centro de Valoración y Canalización CVC, la participación del área de trabajo social y el personal médico para la asistencia a las personas en situación de calle en la consolidación de un proyecto de vida que redunde en su reintegración comunitaria.
3. De 2018 a 2019 el incremento en los servicios sociales proporcionadas por el CVC fue de más del doble pasando de 126,940 servicios a 261,656 aun cuando se presentó una reducción en el número de personas en situación de calle en la Ciudad de México, es decir, hubo un aumento de servicios sociales proporcionados por persona. Este comportamiento se debió a diferentes factores como el aumento de personal especializado y de brigadas, mejor planificación de puntos de las diferentes rutas definidas en las brigadas, atención inmediata a los reportes de la ciudadanía sobre puntos de socialización, la constante sensibilización por parte de los servidores públicos (promoción de los servicios que se ofrecen y en la imagen del centro) y el mejoramiento en la infraestructura del centro, lo cual hace que las personas en situación de calle sean mucho más recurrentes en el centro y accedan un mayor número de veces a los servicios sociales que se ofrecen.

Referencias

Cuenta Pública 2019 de la Ciudad de México. Secretaría de Finanzas de la Ciudad de México. Rescatado de: https://data.finanzas.cdmx.gob.mx/egresos/cp2018_19/ el día 19 de junio de 2020.

OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos) (1986). *Development Cooperation Report*. París.

Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF). Rescatada del Prontuario Normativo de la Secretaría de la Contraloría General.

EVALÚA – CDMX (2020). *Lineamientos para la Evaluación Interna 2020 de los Programas Sociales de la Ciudad de México*. Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. Publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 15 de mayo de 2020.



_____ (2019a). *Reglas de Operación del Programa “Atención Integral a Personas Integrantes de Poblaciones Callejeras (PAIPIPC)” 2019*, Gaceta Oficial de la Ciudad de México, Vigésima Primera Época, No. 13, Tomo I, 18 de enero de 2019, México, pp. 167-183

_____ (2019b). *Atención Integral a Personas Integrantes de Poblaciones Callejeras (PAIPIPC) 2018, Evaluación Interna 2019, Ficha Sintética de Información de los Programas Sociales*, México, SIBISO.

_____ (2019c). *Encuesta de Satisfacción de Beneficiarios del Atención Integral a Personas Integrantes de Poblaciones Callejeras (PAIPIPC) 2019, Base de Datos*, México, SIBISO.



La Evaluación Interna 2020 del Programa Atención Integral a Personas Integrantes de Poblaciones Callejeras 2019 se realizó a través de la Dirección del Sistema, Control, Monitoreo y Evaluación Interna de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social con el acompañamiento y participación de la Instituto de Atención a Poblaciones Prioritarias a través de la Coordinación de Atención Emergente, responsables de la implementación del Programa en el ejercicio fiscal 2019.