



Evaluación Interna 2020

Programas Sociales

Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX)
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..... | 8 |
| IV. | Modelo autodiagnóstico..... | 14 |
| | a. Matriz de diagnóstico interno..... | 15 |
| | b. Análisis de resultados..... | 16 |
| V. | Fortalecimiento del programa | 17 |
| | a. Recomendaciones..... | 17 |
| | b. Observaciones | 18 |
| | Referencias..... | 18 |



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 destinadas 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 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. En este contexto, el siguiente documento presenta la Evaluación Interna del Programa Social **Servidores de la Ciudad (SERCDMX)** de la Secretaría de Inclusión y Bienestar 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 dos 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. Un cuestionario dirigido a mandos medios y staff de los Programas Sociales.

A través de la evaluación interna del Programa Social **Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) 2019** se espera responder positivamente a los nuevos procesos de participación ciudadana para fortalecer la cohesión social.

Objetivos específicos

1. Conocer la opinión de los actores clave en las distintas etapas 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

1. Información de Referencia

1.1 Nombre del Programa Social.

Servidores de la Ciudad (SERCDMX) 2019.

1.2 Unidades Responsables.

La Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México (SIBISO), a través de la Dirección Territorial y la Dirección de Enlace Institucional de la Dirección General de Participación Ciudadana (DGPC).

1.3 Clave Presupuestaria.

Descripción de la Modalidad: Sujeto a Reglas de Operación

Tabla 1. Clave presupuestaria

| Área Funcional | Fondo | Posición Presupuestal | Aprobado | Ejercido |
|----------------|--------|-----------------------|----------------|---------------|
| 269502 | 150190 | 44211100 | 130,000,000.00 | 83,136,335.20 |
| 269502 | 150192 | 44211100 | 0.00 | 45,126,595.90 |

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

1.4 Año de Inicio del Programa. 2019

1.5 Último Año de Operación. Sigue en operación para el año 2020.

1.6 Antecedentes del Programa Social.

El programa surge en el año 2019 y atiende la necesidad de fomentar una cultura de involucramiento ciudadano para fortalecer la cohesión social a través de intervenciones que mejoren los servicios urbanos y fortalezcan la seguridad ciudadana.

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y la Secretaría de Gobernación (SEGOB), con base en la Encuesta de Cohesión Social para la Prevención de la Violencia y la Delincuencia (ECOPRED) la necesidad de mejorar las condiciones de seguridad pública y prevenir los factores de riesgo asociados a la violencia y delincuencia en México, es una de las preocupaciones más importantes de la sociedad mexicana en la actualidad, pues representa un riesgo y una constante exposición a situaciones de violencia y delincuencia, para los hogares y sus jóvenes; estas exposiciones de violencia forman parte de los factores de riesgo y exposición dentro del contexto individual de la ciudadanía: el desarrollo y relaciones dentro de sus familias, la influencia e interacción con amistades y compañeros y las relaciones entre los miembros de una comunidad se relacionan con esta situación.



Asimismo, la medición de la cohesión social adoptada por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), incorpora indicadores que ayudan a conocer el nivel de desigualdad económica y social de la población a nivel nacional, estatal y municipal, así como indicadores de redes de apoyo e intercambio social a nivel estatal; sus resultados se basan en el (1) coeficiente de Gini; (2) la razón de ingreso y (3) en el grado de polarización social. Para el 2016 la Ciudad de México contaba con un coeficiente de Gini de 0.50, solamente detrás de Guanajuato (0.57), Nuevo León (0.57) y Chiapas (0.50), lo que representa la cuarta entidad con mayor desigualdad en la distribución del ingreso.

En este contexto, el Programa Servidores de la Ciudad de México brinda atención al rezago existente de cohesión social y convivencia ciudadana bajo el eje de cultura de la paz en 400 Unidades Territoriales de Medio, Alto y Muy alto Índice de Marginalidad en la Ciudad de México. Con ello se pretende enfrentar los efectos de este rezago que se presentan como resultado del incremento de las acciones delictivas, el deterioro de los espacios urbanos y el distanciamiento entre los servicios y bienes públicos y la ciudadanía.

1.7 Objetivo General.

Impulsar procesos de organización ciudadana que faciliten la realización de acciones conjuntas entre habitantes y gobierno, que coadyuven a disminuir los índices de violencia, riesgos por fenómenos naturales y la mejora del entorno urbano, en 400 Unidades Territoriales de Medio, Alto y Muy alto Índice de Marginalidad, en la Ciudad de México.

1.8 Objetivos Específicos.

- Organizar jornadas comunitarias de mejoramiento urbano (tequio) y otras actividades encaminadas al cuidado del espacio público.
- Fomentar el uso y aprovechamiento de los espacios públicos en actividades comunitarias.
- Consolidar un equipo de Servidores de la Ciudad que faciliten la realización de asambleas ciudadanas para la formación de las comisiones vecinales de seguridad ciudadana.
- Apoyar logística y técnicamente procesos de organización ciudadana.

En este sentido, los Servidores de la Ciudad tenían la función de involucramiento de la ciudadanía en la solución de problemas de seguridad pública o de servicios urbanos. Esto se materializaba en actividades de promoción, divulgación, invitación y convocatoria vecinal a participar en asambleas ciudadanas y en jornadas comunitarias de mejoramiento urbano (tequio).

1.9. Padrón de Beneficiarios.

El padrón de beneficiarios del Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX). 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_padrondebeficiarios2019_sercdmx.pdf



2. Información Presupuestal

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

Tabla 2. Presupuesto aprobado y ejercido por capítulo de gasto.

| Presupuesto aprobado y ejercicio del período 2018 – 2019 por capítulo de gasto | | | | |
|--|------|------|----------------|----------------|
| Capítulo de Gasto | 2018 | | 2019 | |
| | A | E | A | E |
| 1000 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2000 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 3000 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 4000 | 0.00 | 0.00 | 130,000,000.00 | 128,262,931.10 |
| Total | 0.00 | 0.00 | 130,000,000.00 | 128,262,931.10 |

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

2.2 Ejercicio del presupuesto durante el año fiscal 2019. Las Reglas de Operación del programa en 2019 estipularon un presupuesto de \$130,000,000.00 (Ciento treinta millones de pesos 00/100 M.N.), proveniente del capítulo 4000 denominado transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas. El presupuesto ejercido en 2019 fue de \$128,262,931.10 (Ciento veintiocho millones doscientos sesenta y dos mil novecientos treinta y un pesos 10/100 M.N.).

No hay comparabilidad con el año 2018 debido a que este programa inicia su primer año de operación en 2019.

3. Resultados

3.1 Indicador de Fin.

Porcentaje de Unidades Territoriales de Medio, Alto y Muy Alto Índice de Marginalidad atendidas en el periodo

3.1.1 Nombre del indicador.

Porcentaje de Unidades Territoriales de Medio, Alto y Muy Alto Índice de Marginalidad atendidas en el periodo

3.1.2 Descripción.

Unidades Territoriales atendidas de Medio, Alto y Muy Alto grado de marginación.

3.1.3 Método de cálculo.

$$\text{Porcentaje de UTs atendidas} = \left(\frac{\text{UTsAtendidas}}{\text{UTsProgramadas}} \right) * 100$$



UTsAtendidas= Número de Unidades Territoriales atendidas
UTsProgramadas= Número de Unidades Territoriales programadas

3.1.4 Frecuencia de Medición.

Anual y Trimestral

3.1.5 Sentido del indicador.

Ascendente

3.1.6 Línea Base

El 58% de Unidades Territoriales de Medio, Alto y Muy Alto Índice de Marginalidad atendidas en el periodo

3.1.7. Año de Línea Base.

El programa comenzó en 2019, se hará referencia a esta línea base.

3.1.8. Resultado comparativo del indicador

2019: 1er Trimestre: 58.3% 2do trimestre: 194% 3er Trimestre:309%

3.2 Indicador de Propósito

Los habitantes de las 400 unidades territoriales de Medio, Alto y Muy Alto Índice de Marginalidad, mejoraron su percepción de seguridad y mejora de servicios urbanos en su entorno

3.2.1 Nombre del indicador.

Porcentaje de habitantes que cambiaron su percepción en seguridad y mejora de servicios urbanos en su entorno

3.2.2 Descripción.

Habitantes que cambian su percepción en seguridad y mejora de servicios urbanos en su lugar de residencia

3.2.3 Método de cálculo.

$$\text{Habitantes de las Unidades Territoriales intervenidas} = \left(\frac{HUTi}{TUT} \right) * 100$$

UTi = Habitantes en las Unidades Territoriales intervenidas con el Programa que cambiaron su percepción en seguridad y mejora en los servicios urbanos en su entorno.

TUT = Total de habitantes de las 400 Unidades Territoriales.



3.2.4 Frecuencia de Medición.

Semestral

3.2.5 Sentido del indicador.

Ascendente

3.2.6 Línea Base.

El 41% de percepción.

3.2.7 Año de Línea Base.

El programa comenzó en 2019, se hará referencia a esta línea base.

3.3.8 Resultado comparativo del indicador

2019: 41.10% con 652 cuestionarios aplicados

3.3 Metas Físicas

El programa inició operaciones en el año 2019, incluyendo como metas físicas a las siguientes tres actividades:

1. 840 acciones de difusión de jornadas de mejoramiento urbano (tequio) en las unidades territoriales de las 16 alcaldías de la ciudad de México, con prioridad en las unidades territoriales de alta y muy alta marginalidad.
2. 840 asambleas vecinales en las unidades territoriales de las 16 alcaldías de la Ciudad de México que darán lugar a comisiones ciudadanas de seguridad y protección civil
3. Al menos 500 asambleas de padres de familia para el trabajo de mejora en escuelas públicas.

3.3.1. Bienes y/o Servicios.

En las Reglas de Operación se contempla el otorgamiento de un monto unitario por persona beneficiaria (servidores de la ciudad), de acuerdo con dos categorías:

- 110 Servidores de la Ciudad de México A: \$84,000.40 (ochenta y cuatro mil pesos 40/100 M.N.) a cada uno, que se entregarán en 11 ministraciones de \$7,636.40 (siete seiscientos treinta y seis pesos 40/100 M.N.) cada una, que serán entregados mensualmente de febrero a diciembre de 2019. 6.54% de presupuesto asignado al programa.
- 2070 Servidores de la Ciudad de México B: \$60,000.05 (sesenta mil pesos 05/100 M.N.) a cada uno, que se entregarán en 11 ministraciones de \$5,454.55 (cinco mil cuatrocientos cincuenta y cuatro pesos 55/100 M.N.) cada una, que serán entregados mensualmente de febrero a diciembre de 2019. 93.46% del presupuesto asignado al programa.

En la Matriz de Indicadores para Resultados se indica que el cumplimiento de la meta anual para el componente de Servidores de la Ciudad de México A fue de 97.5%. Para el componente de Servidores de la Ciudad fue de 98.8%.¹

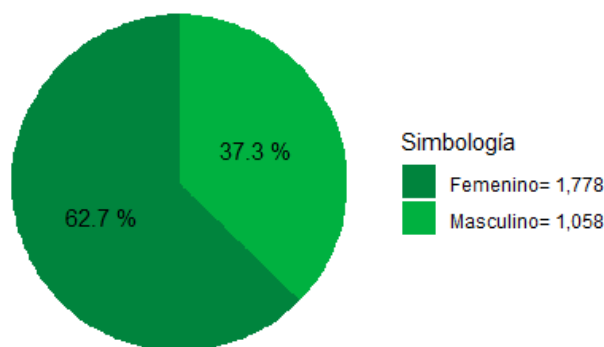
3.3.2 Evolución de la Cobertura.

En el transcurso del año, la cobertura efectiva registrada en el padrón de beneficiarios fue de 2,836 de los cuáles 154 fueron Servidores de la Ciudad A y 2,682 fueron Servidores de la Ciudad B. El programa contempla un proceso de bajas voluntarias cuando la persona beneficiaria incurre en acciones inapropiadas durante las actividades del programa en términos de la normatividad vigente y el código de conducta de los Servidores de la Ciudad, o bien, por alguna otra razón de tipo personal que no le permita seguir en el programa. Estas bajas son reemplazadas mensualmente para mantener el número de beneficiarios estable, conforme a lo estipulado en las ROP.

3.3.3 Análisis de la Cobertura.

a) Distribución por sexo.

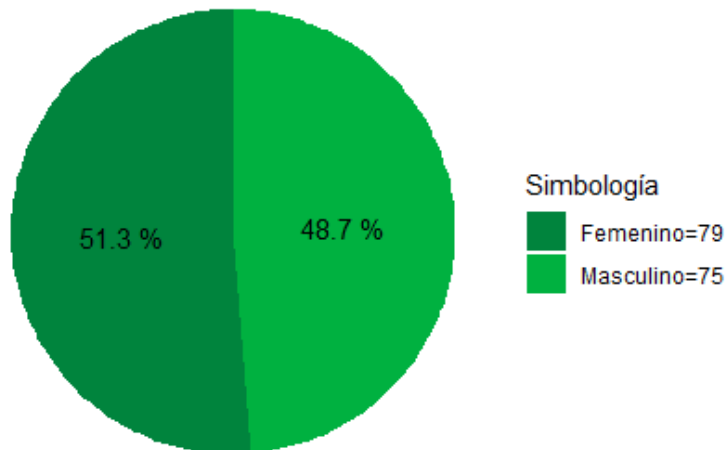
Gráfica 1. Distribución de beneficiarios por sexo SERCDMX 2019



Fuente: Padrón de beneficiarios SERCDMX 2019

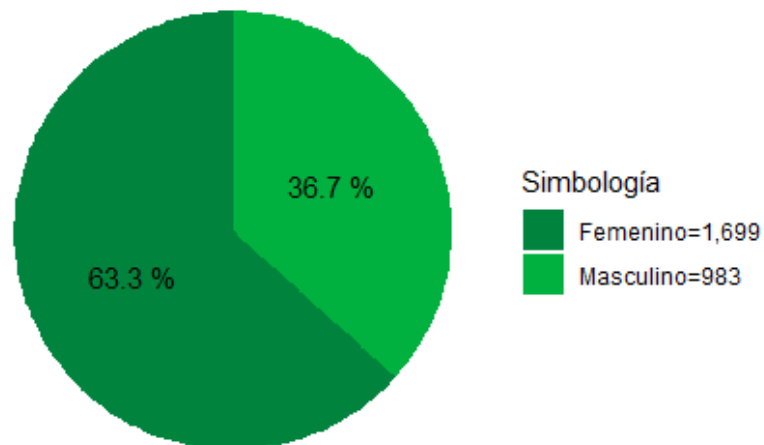
¹ Los porcentajes se obtuvieron a partir del promedio de cumplimiento de la meta trimestral. En el caso de los servidores A, trimestralmente tuvo cumplimiento del cien por ciento en tres de los cuatro trimestres. En el tercer trimestre el cumplimiento fue de 90%. Por lo tanto, el cumplimiento anual fue de 97.5%. Además, la meta trimestral se obtuvo a partir de el cálculo de número de Servidores que recibieron su ministración sobre el número de servidores programados (en ese momento por las reglas de operación, que tuvo modificaciones) por 100.

Gráfica 2. Distribución de beneficiarios tipo A por sexo



Fuente: Padrón de beneficiarios SERCDMX 2019

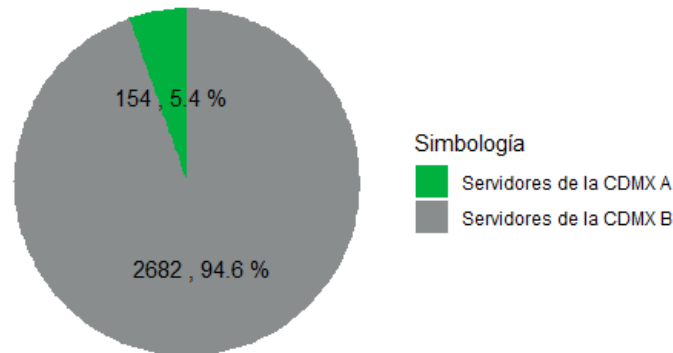
Gráfica 3. Distribución de beneficiarios tipo B por sexo



Fuente: Padrón de beneficiarios SERCDMX 2019

b) Distribución por tipo de beneficiarios (facilitadores, beneficiarios directos, usuarios)

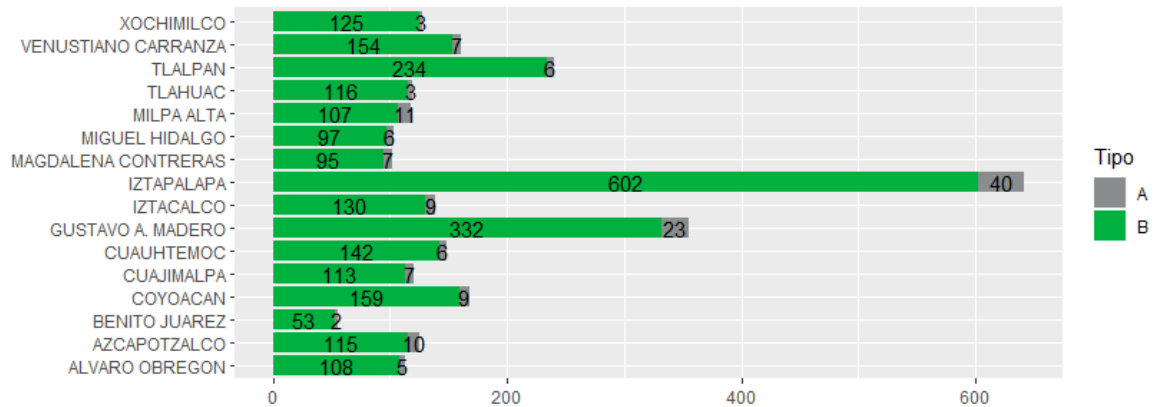
Gráfica 4. Distribución de beneficiarios por tipo SERCDMX 2019



Fuente: Padrón de beneficiarios SERCDMX 2019

c) Distribución territorial, alcaldía y colonia.

Gráfica 5. Distribución territorial de Servidores por tipo



Fuente: Padrón de beneficiarios SERCDMX 2019

d) Distribución por nivel de escolaridad.

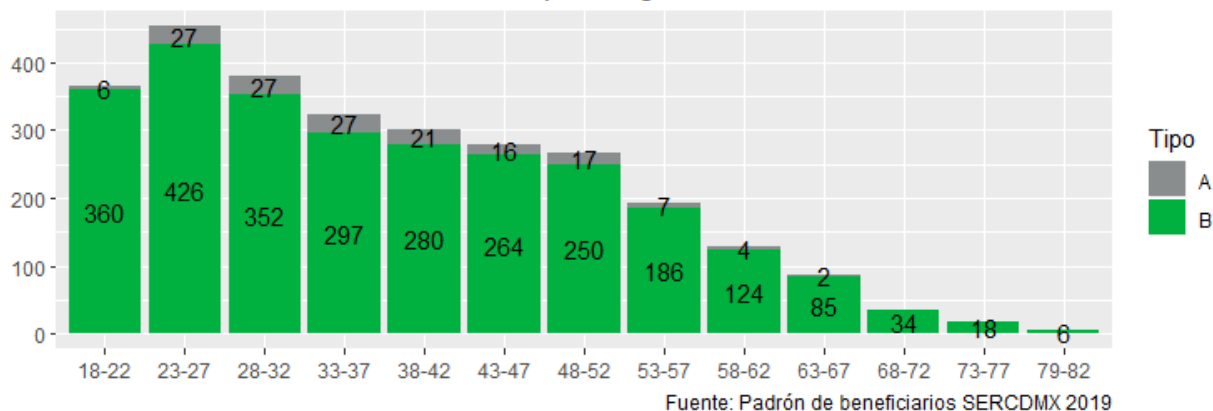
No hay información en el padrón de beneficiarios para obtener esta distribución.

e) Distribución por ocupación.

No hay información en el padrón de beneficiarios para obtener esta distribución.

f) Distribución por grupos de edad.

Gráfica 6. Distribución de Servidores por rango de edad



IV. Modelo autodiagnóstico

Los resultados del Módulo de Autodiagnóstico se encuentran en la *Matriz de Diagnóstico Interno* integrada con la información obtenida de los siguientes instrumentos²:

- i. Una entrevista semi-estructurada realizada a los responsables de los Programas Sociales.
- ii. Un cuestionario dirigido a mandos medios y staff de los Programas Sociales.

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:

² 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) El programa contribuye en dar a conocer entre la población los programas del gobierno de la ciudad.</p> <p>1.2) El programa ayuda a facilitar la comunicación entre los ciudadanos y el gobierno para la realización de actividades que requieran la participación comunitaria.</p> <p>1.3) Las jornadas comunitarias de mejoramiento urbano (Tequios) permitieron llegar a lugares donde hacía mucho que no se realizaba mejoramiento del espacio público.</p> | <p>1.1) Los Servidores terminan siendo en buena medida el primer contacto del Gobierno en las unidades territoriales de la ciudad, por lo que se deben reforzar procesos de formación y capacitación para poder canalizar de forma más eficaz las demandas ciudadanas surgidas de las asambleas ciudadanas y de la presencia permanente en el territorio como son actividades de Tequio, por ejemplo.</p> |
| 2) Obstáculos y brechas | <p>2.1) La inseguridad en ciertas zonas de la ciudad, los riesgos inherentes al desempeño de actividades en territorio e incluso condiciones meteorológicas pueden obstaculizar el avance programático del programa.</p> <p>2.2) Existe una acotada capacidad de resolución a multiplicidad de demandas ciudadanas sobre situación de inseguridad y vulnerabilidad en diferentes zonas de la ciudad.</p> <p>2.3) No se cuenta con una métrica del trabajo en territorio, lo que complejiza el registro y monitoreo de la heterogeneidad de actividades realizadas.</p> | <p>2.1.1) Transmitir información oportuna sobre los diferentes programas para poder ser un canal de comunicación efectivo con la ciudadanía</p> <p>2.1.2) Es necesario que se considere que los Servidores son beneficiarios de un programa y como tal, son el canal que permite la realización de procesos de articulación comunitaria.</p> <p>2.1.3) Reforzar el diseño del programa para una efectiva coordinación entre dependencias, a fin de incrementar la capacidad de resolución y canalización de demandas ciudadanas.</p> |
| 3) Áreas de oportunidad | <p>3.1) El trabajo realizado en el 2019 brinda oportunidades para los beneficiarios y también para los mandos altos y medios del programa en términos de la actualización de los diagnósticos de la Ciudad.</p> <p>3.2) El programa fue diseñado para facilitar procesos de participación ciudadana en</p> | <p>3.1.1) Es necesario tener una estrategia de seguimiento de las demandas ciudadanas o asuntos que surgen de las asambleas.</p> <p>3.1.2) Incluir aspectos de coordinación interinstitucional en las Reglas de Operación y delimitar de manera más clara las funciones de los Servidores.</p> |



Matriz de Diagnóstico Interno

| Categorías | Hallazgos | Recomendaciones y Observaciones |
|------------|--|---|
| | tareas colectivas de mejoramiento urbano y para facilitar el diálogo con las autoridades en temas de seguridad ciudadana. Hay una marcada participación de la ciudadanía en las asambleas, para la exposición de demandas y necesidades, pero un mucho menor involucramiento en la realización de tareas de colectivas (tequio) en pro de la propia comunidad. | <p>3.1.4) Se deberían incorporar herramientas digitales para la gestión general del programa, incluyendo un expediente por servidor y la entrega de reportes mensuales de actividades.</p> <p>3.1.5) Los elementos de identificación indumentaria contribuyen al sentido de grupo de los beneficiarios, además de permitir a la ciudadanía identificarlos claramente. Se propone reforzar la necesidad de mantener este componente como parte importante del programa.</p> <p>3.1.6) Fortalecer los criterios de selección de beneficiarios y el trabajo de planeación de actividades.</p> |

b. Análisis de resultados

Las fortalezas del programa Servidores de la Ciudad se manifiestan, por un lado, con el cumplimiento de las actividades programadas y el establecimiento de canales de comunicación directos entre el Gobierno de la Ciudad y los ciudadanos. En este sentido, se destaca el trabajo en territorio para llegar a lugares donde no llegaba el Gobierno a realizar acciones de mejoramiento, si bien, sigue siendo un importante desafío la coordinación con otras áreas de la administración pública del Gobierno de la Ciudad de México para poder fortalecer la capacidad de respuesta a las demandas de la ciudadanía, el trabajo del Programa SERCDMX ha respondido a los objetivos de su diseño a través de su implementación.

Uno de los principales obstáculos para la realización del trabajo es la persistente desconfianza en las instituciones por parte de la ciudadanía, por lo que se requiere reforzar la capacidad resolutive y de canalización que permita ir recuperando esa confianza. Para ello, es importante que los Servidores de la Ciudad cuenten con procesos permanentes de actualización y capacitación sobre temas concernientes tanto a los programas de la Ciudad como a modelos de trabajo participativos.

La realización de Tequios y Asambleas Ciudadanas en territorio es una de las actividades centrales del programa SERCDMX y las labores de convocatoria y difusión que realizan los Servidores de la Ciudad son necesarias para lograr el involucramiento de los ciudadanos para que escuchen y dialoguen con funcionarios del Gobierno de la Ciudad, incluyendo a la Jefa de Gobierno. Se requiere de una estrategia de



seguimiento puntual de los asuntos tratados en estas asambleas para que puedan ser consideradas como un canal de comunicación efectivo con las autoridades, una vía para la actualización de diagnósticos sobre las problemáticas públicas de la Ciudad, y un proceso para recuperar la confianza en las instituciones gubernamentales, para ello, es indispensable fortalecer la capacidad de respuesta institucional.

V. Fortalecimiento del programa

a. Recomendaciones

El programa Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) inició operaciones en el año 2019. A pesar de ser nuevo, el programa tiene varios elementos que dan muestra de su fortaleza y de ser un instrumento de utilidad no solo para la SIBISO, también para el Gobierno de la Ciudad de México. La comunicación entre la ciudadanía y las instituciones de gobierno es fundamental para lograr la cohesión social, para alinear intereses y objetivos entre todos los sectores de nuestra sociedad, para lograr retroalimentación y enriquecimiento de diagnósticos de la situación de la Ciudad en todo tipo de asuntos, incluyendo seguridad y bienestar social. El programa Servidores de la Ciudad representa una oportunidad para que un grupo de personas ayude a sus vecinos a reconocerse como sociedad y a participar activamente en el diagnóstico y la solución de los problemas que afectan a la ciudad. Simultáneamente, ese grupo de personas habrán tenido experiencias que pueden hacerlos seres con mayor conciencia cívica de su entorno social.

Por lo tanto, el programa adquiere importancia como un instrumento no sólo de política pública, sino también de procesos de construcción de ciudadanía. Tal importancia hace que se vuelva necesario que el programa tenga bases sólidas en su diseño, planificación, implementación y medición de sus resultados. En apoyo al fortalecimiento del programa, y como reflexión sobre la ejecución del programa en 2019, se presentan una serie de observaciones y posibles líneas de acción para superar algunos de los obstáculos y debilidades detectados, principalmente durante la realización del modelo autodiagnóstico.

1. Definir con claridad el perfil idóneo de los Servidores de la Ciudad y a partir de ahí replantear o modificar los criterios de selección de acuerdo con las necesidades operativas detectadas a partir de la experiencia en el 2019.
2. Establecer con claridad los mecanismos de bajas y altas del programa y la normatividad que lo fundamenta.
3. Preparar a los Servidores en todos los temas que se tratarán en territorio o para cualquier eventualidad que surja en el desempeño de sus actividades logrará que haya mayor concordancia entre lo planeado y lo que termina sucediendo en campo.
4. La medición de resultados y la selección de los factores que se medirán tienen que ir acordes con la naturaleza adaptativa del programa y de su complejidad. Asuntos como la cohesión social, la participación ciudadana o confianza en las instituciones tienen un alto grado de complejidad en términos de su medición. La percepción social sobre seguridad o de mejora de asuntos urbanos depende de muchos factores y el efecto de las actividades que se realizan en el marco del programa SERCDMX es difícil de aislar para su análisis en este aspecto. Por lo tanto, el programa debería tener



indicadores más puntuales en su conceptualización y en su medición. SERCDMX tiene un objetivo muy amplio pero puede ser posible medir el alcance del programa desagregándolo en objetivos específicos que sean más sencillos de monitorear y medir.

b. Observaciones

1. El año 2019 es el primero en el que se implementa el programa social Servidores de la Ciudad de México. Esto implica que aun no hay otro ejercicio como parámetro de comparabilidad.
2. Algunos aspectos que surgieron durante la implementación del programa en el 2019 ya están plasmados en las Reglas de Operación para el ejercicio fiscal de 2020. Un ejemplo es la diferenciación en funciones y perfiles entre los Servidores de la Ciudad A y B en las Reglas de Operación 2020.

IV. Anexo

Referencias

- CONEVAL (2016) *Medición de la pobreza- La Cohesión social*. https://www.coneval.org.mx/Medicion/Paginas/Cohesion_Social.aspx el día 17 de junio de 2020.
- 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 17 de junio de 2020.
- 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.
- INEGI (2014) *Encuesta de Cohesión Social para la Prevención de la Violencia y la Delincuencia (ECOPRED)*, México. <https://www.inegi.org.mx/programas/ecopred/2014/> el día 17 de junio de 2020.
- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF). Rescatada del Prontuario Normativo de la Secretaría de la Contraloría General.
- _____ (2019a). *Reglas de Operación del Programa “Servidores de la Ciudad de México (SER-CDMX)” 2019*, Gaceta Oficial de la Ciudad de México, Vigésima Primera Época, No. 22, Tomo II, 31 de enero de 2019, México, pp. 13-24.



La Evaluación Interna 2020 del Programa Servidores de la Ciudad de México 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 Dirección General de Participación Ciudadana, responsables de la implementación del Programa en el ejercicio fiscal 2019.