



Evaluación Interna 2021

Programas Sociales

Servidores de la Ciudad de México
(SERCDMX)

2020



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 2020.

Ciudad de México, junio 2021

Secretaría de Inclusión y Bienestar Social



Índice

I.	Introducción	4
II.	Objetivo	5
III.	Descripción del contexto institucional en que se situó la operación del programa durante el ejercicio fiscal 2020	6
IV.	Descripción de los principales componentes, indicadores y resultados	8
1.	Información de Referencia.....	8
2.	Información Presupuestal	10
3.	Resultados	12
V.	Módulo de evaluación operativa.....	18
a.	Matriz de Hallazgos	18
b.	Matriz de recomendaciones	27
c.	Análisis de resultados	31
VI.	Fortalecimiento del programa.....	32
a.	Recomendaciones.....	32
b.	Observaciones.....	33
VII.	Anexos	35
	Referencias	36



I. Introducción

El objetivo principal de la evaluación de un programa social es la mejora en la toma de decisiones del sector público para el uso eficiente y eficaz de los recursos destinadas a enfrentar un problema público. Los programas sociales surgen de una búsqueda constante de la mejora de las condiciones de vida de las personas con el fin de lograr el acceso pleno a sus derechos; por esta razón, la valoración sistemática del cumplimiento de las metas de las intervenciones públicas requiere reconocer las consideraciones políticas y administrativas de las que son parte durante su ciclo de vida para identificar aquellos mecanismos que requieran ajustes, nuevas modelaciones o transformaciones para lograr al cumplimiento de las metas programáticas.

Esta valoración, en la forma más sistemática y objetiva posible, de un proyecto, programa o política (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 2021 de los Programas Sociales de la Ciudad de México* del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México para los programas implementados durante el 2020, un año particularmente retador, en donde la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19) ha obligado a los gobiernos a reconfigurar prioridades, actuar bajo escenarios de incertidumbre profunda y adecuar su funcionamiento a las medidas internacionales para enfrentar y prevenir el virus. Este proceso ha profundizado importantes crisis ya existentes en el mundo y en América Latina, pero también ha sido una oportunidad para procesar nuevas formas de respuesta ante los retos presentes y futuros en el ámbito administrativo, económico y social.

Frente a este escenario, enfrentar desde el ámbito social la pandemia COVID-19 ha significado reconfigurar las prioridades al enfrentar la profunda desigualdad que ha generado el virus. La producción de bienes y servicios esenciales para la vida, los derechos a la alimentación y el acompañamiento en la participación ciudadana han requerido de nuevas formas de acompañamiento para garantizar el bienestar de las personas, retos en los que la **Secretaría de Inclusión y Bienestar Social** ha tenido presente desde marzo de 2020 cuando las medidas para enfrentar la pandemia dieron pie a un nuevo período en la implementación de los programas sociales de la Secretaría, a través de la adaptación de medidas de atención que permitirán asegurar el cumplimiento de metas de los mismos, en apego totalmente a las medidas de sanidad instauradas por las autoridades de salud del Gobierno de la Ciudad de México.

Bajo este preámbulo, 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 2020 responsable del diseño e implementación de 5 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 a los lineamientos para la Evaluación Interna 2021 de los Programas Sociales de la Ciudad de México del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, corresponde la evaluación interna operativa, con el fin de conocer las estrategias de adaptación que permitieron el cumplimiento de la implementación y de metas de las intervenciones de la Secretaría.



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 de referencia del programa social para la identificación de los elementos básicos del mismo;
- b. La información presupuestal aprobada y ejercida en 2020, los resultados obtenidos en contraste con los de 2019 y con base en las metas asociadas a los objetivos 2020; y
- c. Un módulo de evaluación operativa en el que se identifican las fortalezas, obstáculos y áreas de oportunidad del programa de acuerdo con los procesos de planeación, diseño, difusión, entrega de bienes y servicios y monitoreo de actividades de acuerdo al contexto de su implementación durante el 2020.

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, se presentan reflexiones sobre la adecuación de los programas durante el 2020.

En este contexto, el siguiente documento presenta la Evaluación Interna del Programa Social *Servidores de la Ciudad de México* (SER-CDMX) de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México.

II. Objetivo

El objetivo central de la Evaluación Interna 2021 de los Programas Sociales 2020 es identificar las principales necesidades de adecuación en la implementación de los programas durante su ejercicio anual, frente a la situación mundial por SARS-CoV-2 que implicó el reconocimiento de alternativas de acción para lograr el cumplimiento de las metas y objetivos planeados inicialmente.

Metodología

El tipo de Evaluación Interna 2021 es acercamiento *ex post* del proceso de implementación y seguimiento de los Programas Sociales 2020 mediante un enfoque cualitativo y cuantitativo a través de dos momentos:

1. Análisis de los instrumentos asentados en las Reglas de Operación (ROP) 2020.
2. Diagnóstico de la planeación, implementación y seguimiento del Programa Social.

Para el módulo de diagnóstico se implementaron dos instrumentos de participación por parte de los diferentes involucrados en la implementación y seguimiento del Programa Social con el fin de generar un proceso de reflexión interno que proporcione información para la adecuación de alternativas y propuestas de mejora que surgieron durante el 2020, identificando hallazgos significativos para las personas tomadoras de decisiones. Para este módulo y su análisis se aplicaron los siguientes instrumentos:



- i. Cuestionario de Operación del Programa: con el fin de identificar el desarrollo del mismo durante el año 2020 y sus principales adecuaciones.
- ii. Cuestionario de Monitoreo y Seguimiento del Programa: enfocado en reconocer cómo los ajustes del programa también permearon en el registro de sus avances.
- iii. El análisis del modelo de operación del programa social y sus adecuaciones al respecto: retomado de las Reglas de Operación y su funcionamiento planeado.

A través de la evaluación interna del **Programa Servidores de la Ciudad de México 2020** se espera responder positivamente a los nuevos procesos de atención que se requieren al garantizar los derechos de las personas que habitan o transitan en la Ciudad de México bajo los nuevos retos que la pandemia ha brindado al gobierno en todo el mundo.

Objetivos específicos

1. Conocer la opinión de los actores clave en las distintas etapas del programa social durante su implementación en el 2020.
2. Identificar los principales aspectos que el programa enfrentó durante su operación y seguimiento en el transcurso de 2020.
3. Emitir hallazgos y recomendaciones frente a las nuevas áreas de oportunidad surgidas en el 2020 para el programa social.

III. Descripción del contexto institucional en que se situó la operación del programa durante el ejercicio fiscal 2020

El año 2020 representó para el mundo un gran reto significativo a causa de la pandemia generada por el COVID-19. En México, los primeros casos registrados se dieron a conocer el 28 de febrero de ese año y a partir de ese momento, las medidas para contrarrestar la propagación del virus implicaron diferentes decisiones económicas, políticas y sociales. Dentro de las primeras acciones tomadas se destaca la del 24 de marzo de 2020 fecha en la cual se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el acuerdo por el que se establecían las medidas preventivas a implementar para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), parte su contenido establecía la suspensión temporal de las actividades del sector público que involucraran la concentración física, tránsito o el desplazamiento de personas.

Con el fin de reducir los contagios y proteger a las familias de la Ciudad de México el día 30 de marzo del 2020 el Gobierno de la Ciudad de México en coordinación con la Dirección General de Participación Ciudadana de la Secretaría de Inclusión y Bienestar (SIBISO) inicio con la entrega de apoyos económicos y en especie, a personas enfermas o con sintomatología de COVID 19 y a sus familiares. Estos apoyos constan de un kit médico COVID- 19, un paquete alimentario y una tarjeta de ayuda (con dinero abonado). Las y los Servidores de la Ciudad de México entregaron estos bienes y servicios en los domicilios de las personas con signos de la enfermedad, identificadas a través del sistema de mensajes SMS. Por ello para dar



cumplimiento a las metas físicas establecidas del Programa Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX), fue necesaria una reconfiguración de su operación planeada inicialmente.

Las personas facilitadoras - beneficiarias del programa participaron desde el primer día en diferentes acciones preventivas de contagio por COVID-19 implementadas por el Gobierno de la Ciudad. Asimismo, además de la entrega de los apoyos económicos ya mencionados, las y los Servidores de la Ciudad de México formaron parte de las labores de instalación de Quioscos de la Salud, los cuales forman parte de la estrategia para para la detección y aislamiento de casos positivos de COVID-19, así como la entrega de material informativo sobre la enfermedad en los hogares que formaron parte de la estrategia de *Atención Prioritaria a Colonias, Pueblos y Barrios*. Del mismo modo, se colocó material informativo en supermercados, tiendas de auto servicio, mercados públicos y tianguis.



IV. 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:

- 1 Información de referencia: nombre, unidad responsable, año de inicio, antecedentes, objetivo general, objetivos específicos y padrón de beneficiarios.
- 2 Información presupuestal del programa: datos de los elementos presupuestales del Programa Social.
- 3 Información de resultados 2020: indicador de fin, indicador de propósito y metas físicas del Programa Social.

1. Información de Referencia

1.1 Nombre del Programa Social.

Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX)

1.2 Unidades Responsables.

La Dirección Territorial, el área responsable de la planeación, ejecución y seguimiento del Programa Social. Asimismo, las Coordinaciones de Participación Ciudadana en las 16 Alcaldías de la Ciudad de México son responsables de la operación del mismo.

1.3 Clave Presupuestaria.

Descripción de la Modalidad: Sujeto a Reglas de Operación

Tabla 1. Clave presupuestaria del programa

Área Funcional	Fondo	Posición Presupuestal	Aprobado	Ejercido
268226S071	15O100	44211177	130,000,000.00	138,336,457.80
268226S071	15OF03	44211177		

Fuente: SIBISO, Dirección General de Administración y Finanzas, 2021.

1.4 Año de Inicio del Programa.

El programa social comenzó su operación en 2019.

1.5 Último Año de Operación.



El programa social continua vigente durante al año fiscal 2021.

1.6 Antecedentes del Programa Social.

El Programa de Servidores de la Ciudad responde a 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.

Por lo anterior, el día 31 de enero del 2019 el Gobierno de la Ciudad de México publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México las Reglas de Operación del Programa “Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) 2019”, con el fin de formar un equipo de beneficiarios que apoyen en el fomento de una cultura de involucramiento ciudadano para fortalecer la cohesión e inclusión social, a través de acciones sociales, que involucren la participación de ciudadanos y habitantes de las 16 Alcaldías de la Ciudad de México. Asimismo, busca que a través de potenciar sus habilidades de coordinación de grupos de trabajo, brindar atención ciudadana, realizar actividades de intervención, difusión, concertación y vinculación comunitaria.

1.7 Objetivo General.

Planear, organizar y llevar a cabo acciones sociales de participación en las comunidades (tequios, asambleas ciudadanas y actividades en el espacio público), con el apoyo de las y los 1,900 facilitadores de servicios del programa, para impulsar procesos de organización y participación ciudadana que faciliten el vínculo entre la sociedad y el gobierno; lo anterior mediante la actualización y continua preparación del equipo vigente de personas facilitadores de servicios que ya han desarrollado habilidades de coordinación de grupos de trabajo, atención ciudadana, actividades de intervención, difusión, concertación y vinculación, y que fueron seleccionadas preferentemente de las UT's de Medio, Alto y Muy alto índice de marginalidad.

1.8 Objetivos Específicos.

De acuerdo con las Reglas de Operación del programa en 2020 los objetivos específicos fueron:

- Actualizar y preparar al equipo de personas facilitadoras de servicios que operan como SERCDMX 2020 para continuar con las actividades de intervención, difusión, concertación y vinculación comunitaria, así como impulsar procesos de organización ciudadana que faciliten la realización de acciones conjuntas entre habitantes y gobierno.
- Organizar jornadas comunitarias de mejoramiento urbano (tequio) y otras actividades emergentes encaminadas al cuidado de los espacios públicos.
- Planear y difundir asambleas ciudadanas de los programas y acciones sociales de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social, así como de otras instituciones y dependencias del Gobierno de la Ciudad de México, como procesos de organización ciudadana que faciliten y promuevan el fortalecimiento del vínculo entre ciudadanía y gobierno.



1.9. Padrón de Beneficiarios.

El Padrón del Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 12 de marzo de 2021, No. 554, Vigésima Primera Época y en el Sistema de Información del Desarrollo Social (SIDESO) en el siguiente enlace electrónico:

- Padrón de Beneficiarios del Programa Social:
http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2021/padrones/secretarias/sibiso/sibiso_padron_debeneficiarios2020_sercdmx.pdf

2. Información Presupuestal

2.1 Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2019-2020 por capítulo de gasto.

Tabla 2. Presupuesto aprobado y ejercido 2019-2020

Presupuesto aprobado y ejercicio del período 2019 – 2020 por capítulo de gasto				
Capítulo de Gasto	2019		2020	
	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	130,250,000.00	128,262,931.10	130,000,000.00	138,336,457.80
Total	130,250,000.00	128,262,931.10	130,000,000.00	138,336,457.80

Fuente: SIBISO, Dirección General de Administración y Finanzas, 2021.

2.2 Ejercicio del presupuesto durante el año fiscal 2020.

Durante el año fiscal 2020 el programa social Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) presentó dos modificaciones en su programación presupuestal, las cuales se publicaron en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Durante ese mismo año, el presupuesto aprobado bajo el capítulo de gasto 4000 para el programa Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) fue de \$130,000,000.00 (ciento treinta millones de pesos 00/100 M.N.) de los cuales se ejercieron un total de \$138,336,457.80 (ciento treinta y ocho millones trescientos treinta y seis mil cuatrocientos cincuenta y siete de pesos 00/100 M.N.). El cambio se ve reflejado en las modificaciones a las Reglas de Operación (ROP) del programa.

El **20 de enero de 2020** en la **Gaceta Oficial de la Ciudad de México se publicaron las reglas de operación de SERCDMX** y se autorizó la cantidad de \$130,000,000.00 (ciento treinta millones de pesos 00/100 M.N.) para el ejercicio fiscal 2020, con la que se cubriría la entrega del apoyo a las Personas facilitadoras de servicios que forman parte del equipo de Servidores de la Ciudad de México. El Monto



Unitario por persona facilitadora de servicios se desglosa de la siguiente manera: 100 personas facilitadoras de servicios del Programa Servidores de la Ciudad de México tipo “A” con monto de: \$91,158.43 (noventa y un mil ciento cincuenta y ocho pesos 43/100 M.N.) a cada uno, que se entregará en once ministraciones de \$8,287.13 (ocho mil doscientos ochenta y siete pesos 13/100 M.N.) cada una, proporcionadas mensualmente de enero a noviembre de 2020. 1800 personas facilitadoras de servicios del Programa Servidores de la Ciudad de México tipo “B” con monto de: \$67,157.86 (sesenta y siete mil ciento cincuenta y siete pesos 86/100 M.N.) a cada uno, que se entregará en once ministraciones de \$6,105.26 (seis mil ciento cinco pesos 26/100 M.N.) cada una, proporcionadas mensualmente de enero a noviembre de 2020.

El **12 de octubre del 2020** se publicó la **primera modificación** a las Reglas de Operación (ROP) del programa donde se ajusta la programación presupuestal; se señala que: a) hasta 100 personas facilitadoras de servicios de la categoría “Servidor de la Ciudad de México tipo A”, recibirán ministraciones mensuales de \$8,287.13 (ocho mil doscientos ochenta y siete pesos 13/100 M.N.), durante el periodo comprendido de enero a septiembre de 2020, y hasta 120 personas facilitadoras de servicios de la misma categoría, durante periodo de octubre a noviembre de 2020. B) Hasta 1800 facilitadoras de servicios de la categoría “Servidor de la Ciudad de México tipo B”, recibirán ministraciones mensuales de \$6,105.26 (seis mil ciento cinco pesos 26/100 M.N.), durante el periodo de enero a septiembre de 2020 y hasta 1860 personas facilitadoras de servicios de la misma categoría, durante el periodo de octubre a noviembre de 2020.

La tercera y **última modificación** a las Reglas de Operación (ROP) del programa se presentó el **23 de diciembre del 2020**, en ella se modifica el presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2020 contemplado para cubrir la entrega del apoyo a las personas facilitadoras de servicios que forman parte del equipo de Servidores de la Ciudad de México, el cual es de: \$130,000,000.00 (ciento treinta millones de pesos 00/100 M.N.). Para el mes de diciembre aumentó la cantidad de \$8,876,346.26 (ocho millones ochocientos setenta y seis mil trescientos cuarenta y seis pesos 26/100 M.N.), siendo un total autorizado para el ejercicio fiscal 2020: \$138,876,346.26 (ciento treinta y ocho millones ochocientos setenta y seis mil trescientos cuarenta y seis pesos 26/100 M.N.).

El incremento mencionado se debe a la modificación de las ministraciones mensuales de las personas facilitadoras de servicios del programa como se señala a continuación: a) Hasta 100 personas facilitadoras de servicios de la categoría “Servidor de la Ciudad de México tipo A”, recibirán ministraciones mensuales de \$8,287.13 (ocho mil doscientos ochenta y siete pesos 13/100 M.N.), por el periodo de enero a septiembre de 2020; hasta 120 personas facilitadoras de servicios de la misma categoría, por el periodo de octubre a noviembre de 2020 y hasta 120 personas facilitadoras de servicios de la misma categoría, por el mes de diciembre de 2020, que se encuentren activas en apoyo a las acciones para la mitigación del contagio por SARS-COV2 (COVID-19); b) Hasta 1800 personas facilitadoras de servicios de la categoría “Servidor de la Ciudad de México tipo B”, recibirán ministraciones mensuales de \$6,105.26 (seis mil ciento cinco pesos 26/100 M.N.), por el periodo de enero a septiembre de 2020, hasta 1860 personas facilitadoras de servicios de la misma categoría, por el periodo de octubre a noviembre de 2020, y hasta 1291 personas facilitadoras



de servicios de la misma categoría, por el mes de diciembre de 2020, que se encuentren activas en apoyo a las acciones para la mitigación del contagio por SARS-CoV2 (COVID-19).

3. Resultados

3.1 Indicador de Fin.

3.1.1 Nombre del indicador.

Coeficiente de Cohesión e Inclusión Social.

3.1.2 Descripción.

Mejora en las condiciones de percepción y participación ciudadana que permiten el desarrollo de la cohesión e inclusión social de la comunidad.

3.1.3 Método de cálculo.

Índice confianza t, Percepción t, Organización t (encuesta propia).

Valores del 1 al 5, siendo positivo 5 y negativo tendiente a 1.

INEGI, coeficiente de Gini, el coeficiente de Gini toma valores entre 0 y 1; un valor que tiende a 1 refleja mayor desigualdad en la distribución del ingreso.

Por lo cual $5 [1 + (-\text{coeficiente de Gini})]$ lo convierte en valores del 1 al 5, siendo menor desigualdad 5 y mayor desigualdad tendiendo a 1 con la finalidad de incluirlo a la fórmula.

3.1.4 Frecuencia de Medición.

Anual

3.1.5 Sentido del indicador.

Descendente

3.1.6 Línea Base.

No se cuenta con línea base.

3.1.7. Año de Línea Base.

El año de la línea base es 2019, ya que en este año inicia el programa.

3.1.8. Resultado comparativo del indicador entre 2019 y 2020.

En este sentido se tienen dos observaciones:

- Los indicadores de fin de los años 2019 y 2020 no son comparables. En 2019 se calculaba el Porcentaje de Unidades Territoriales de Medio, Alto y Muy Alto Índice de Marginal atendidas en el período y en 2020 el Coeficiente de Cohesión e Inclusión Social.



- Al consultar y revisar la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa y la Cuenta Pública 2020 no se tienen registrados los resultados del indicador de fin.

3.2 Indicador de Propósito.

3.2.1 Nombre del indicador.

Coeficiente de participación en la resolución de problemas.

3.2.2 Descripción.

Los habitantes de las Unidades Territoriales de Medio, Alto y Muy Alto Índice de Marginalidad mejoran su percepción de seguridad pública y participación en la resolución de problemas a través de la participación de las jornadas de Tequio y asambleas ciudadanas.

3.2.3 Método de cálculo.

(número de personas convocadas para participar en Asambleas Ciudadanas) / (Número de personas que participan en Asambleas Ciudadanas) * 100.

(Espacios públicos intervenidos a través de las jornadas Tequio) / (Espacios públicos identificados con necesidades de intervención a través de las jornadas Tequio) * 100.

Medida de porcentaje de la Encuesta nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) del INEGI en la Ciudad de México.

Organización e = Promedio de Respuestas de la encuesta con valores del 1 al 5.

3.2.4 Frecuencia de Medición.

Anual

3.2.5 Sentido del indicador

Regular

3.2.6 Línea Base.

No se cuenta con línea base.

3.2.7 Año de Línea Base.

El año de la línea base tendría que ser 2019, ya que en este año inicia el programa.

3.2.8 Resultado comparativo del indicador entre 2019 y 2020.



En este sentido se tienen dos observaciones:

- Los indicadores de fin de los años 2019 y 2020 no son comparables. En 2019 se calculaba el porcentaje de habitantes que cambiaron su percepción en seguridad y mejora de servicios urbanos en su entorno y en 2020 el coeficiente de participación en la resolución de problemas.
- Al consultar y revisar la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa y la Cuenta Pública 2020 no se tienen registrados los resultados del indicador de propósito.

3.3 Metas Físicas

3.3.1. Bienes y/o Servicios.

En 2019 el programa Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) tuvo como metas físicas lograr:

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.

En 2020 las metas físicas del programa Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) establecidas en sus reglas de operación fueron:

1. Organización y difusión de mil asambleas ciudadanas que formarían parte de la ejecución de los programas y acciones sociales de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social del Gobierno de la Ciudad de México, así como de otras instituciones y dependencias del gobierno de la Ciudad de México.
2. Organizar 500 jornadas comunitarias de mejoramiento urbano (tequio) y otras actividades encaminadas al cuidado y recuperación del espacio público.
3. Actualizar y preparar al equipo de 1,900 personas facilitadoras de servicios, denominadas Servidores de la Ciudad de México para realizar actividades de intervención, difusión, concertación y vinculación comunitaria, así como impulsar procesos de organización ciudadana que faciliten la realización de acciones conjuntas entre habitantes y gobierno.

Sin embargo, derivado de la contingencia sanitaria por COVID-19, las reglas de operación del programa 2020 debieron ser reconfiguradas. La primera y tercera meta se mantuvieron; la segunda se redefinió de la siguiente manera:

- Organizar y difundir jornadas comunitarias de mejoramiento urbano (tequio) y otras actividades encaminadas al cuidado y recuperación del espacio público, una vez que el Comité de Monitoreo establezca que las condiciones sanitarias lo permitan. La difusión se define como la acción del

despliegue de las personas facilitadoras de servicios, denominadas Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) 2020, en las Alcaldías donde se realizarán las entregas de los materiales impresos de manera directa en los domicilios de los ciudadanos, así como perifoneo y colocación de material impreso alusivo a los temas de interés que se generen en la ciudad de México.

3.3.2 Evolución de la Cobertura.

Las Reglas de Operación de SERCDMX 2020 estipulan que puede haber hasta 100 personas facilitadoras de servicios en la categoría “Servidor de la Ciudad de México Tipo “A” en el periodo de enero a septiembre de 2020; hasta 120 por el periodo de octubre a noviembre; y hasta 120 personas facilitadoras de servicios en esa categoría.

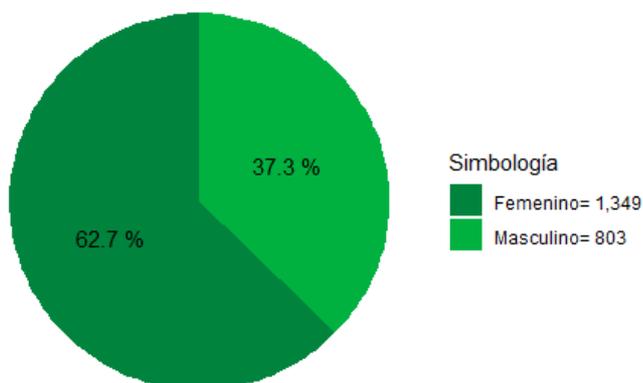
Respecto de la categoría “Servidor de la Ciudad de México Tipo “B” durante el periodo de enero a septiembre de 2020 se contemplan hasta 1,800 personas facilitadoras. El número de personas facilitadoras puede llegar hasta 1,860 durante el periodo de octubre a noviembre de 2020 y hasta 1,291 por el mes de diciembre.

Sin embargo, en el padrón de beneficiarios hay 126 registros de Servidores de la Ciudad de México Tipo “A” y 2,026 registros de Servidores de la Ciudad de México Tipo “B”. Es necesario señalar que durante el año de ejercicio hay altas, bajas y suspensiones en términos del apartado 8 de las Reglas de Operación. Del mismo modo, la información contenida en el Padrón de beneficiarios no permite conocer la cantidad parcial de beneficiarios en cada uno de los periodos que indica las Reglas de Operación (enero-septiembre, octubre-noviembre y diciembre de 2020).

3.3.3 Análisis de la Cobertura.

En 2020 el padrón de beneficiarios del programa servidores de la ciudad registró un total de 2,152 personas beneficiarias. La distribución por sexo fue de la siguiente manera **62.7%** del sexo **femenino**, y **37.3%** del sexo **masculino** (Gráfica 1).

Gráfica 1. Distribución de beneficiarios por sexo SERCDMX 2020

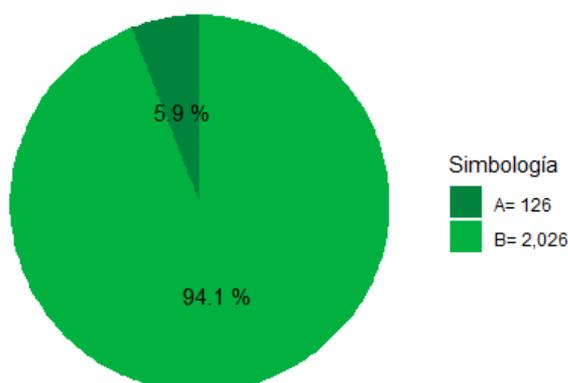


Fuente: Padrón de beneficiarios SERCDMX 2020

En contraste y derivado de la naturaleza del programa, la distribución por tipos de beneficiario fue más desigual. El **5.9%** del total de beneficiarios fueron Servidores de la Ciudad **Tipo A**, quienes recibieron una ministración mensual mayor que los Servidores **Tipo B** mismos que constituyeron el **94.1%** de las personas beneficiarias (**Gráfica 2**).

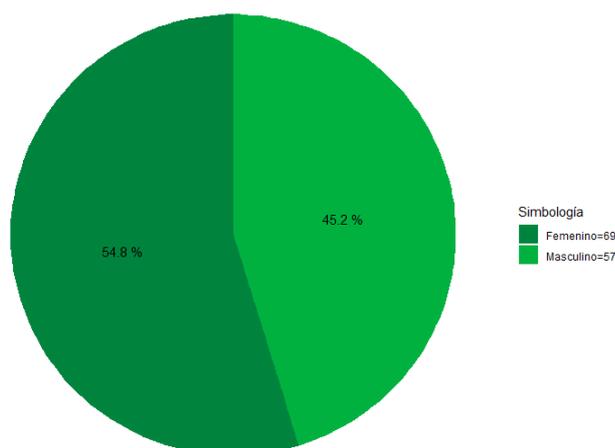
Entre el universo de Servidores Tipo A, el **54.8%** fueron del sexo femenino mientras el resto (**45.2%**) fueron del sexo masculino (**Gráfica 3**). Respecto a los Servidores Tipo B, **63.3%** fueron del sexo femenino y el **36.7%** fueron del sexo masculino (**Gráfica 4**). En este sentido, posible notar que la proporción de la participación de mujeres en el programa SERCDMX durante el año 2020 fue mayor considerando el total, el subconjunto de Servidores Tipo B pero no en el subconjunto de Servidores Tipo A que tienen funciones de coordinación y supervisión.

Gráfica 2. Distribución de beneficiarios por tipo SERCDMX 2020



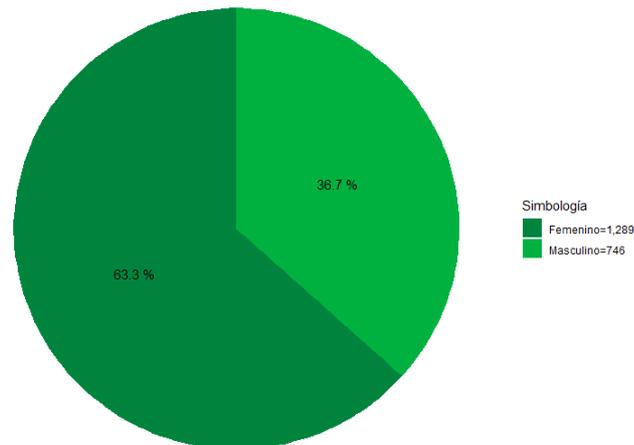
Fuente: Padrón de beneficiarios SERCDMX 2020

Gráfica 3. Distribución de beneficiarios tipo A por sexo



Fuente: Padrón de beneficiarios SERCDMX 2020

Gráfica 4. Distribución de beneficiarios tipo B por sexo

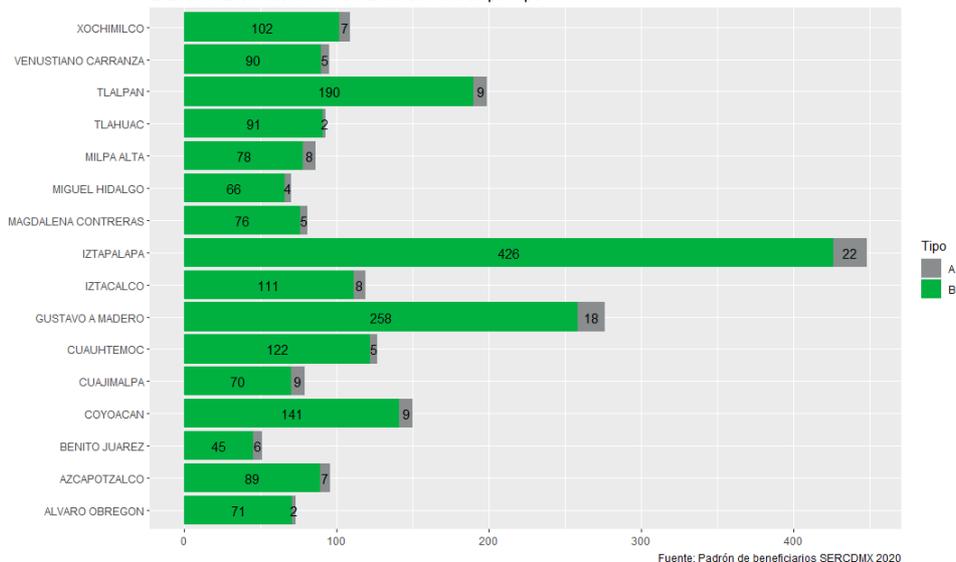


Fuente: Padrón de beneficiarios SERCDMX 2020

En cuanto a la distribución territorial y el lugar de residencia declarado por las personas beneficiarias fue mayoritariamente en **Iztapalapa y Gustavo A. Madero**, las cuales son además las alcaldías más pobladas de la Ciudad. En esta misma línea, le siguen Tlalpan y Coyoacán, donde, del mismo modo, se cuenta con un número de población mayor en contraste con otras demarcaciones.

Es importante señalar, además, que en todas las alcaldías hay al menos dos registros de Servidores Tipo A (**Gráfica 5**).

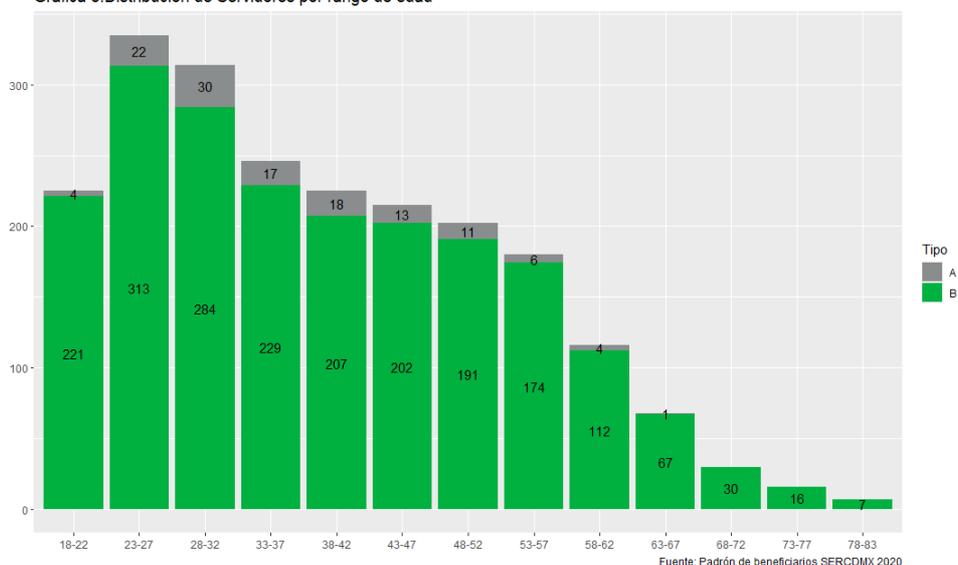
Gráfica 5. Distribución territorial de Servidores por tipo



Fuente: Padrón de beneficiarios SERCDMX 2020

Por su parte, la distribución de las personas beneficiarias fue mayoritaria en el rango de edad de adultos entre **23 y 37 años**. Estos tres grupos (23-27, 28-32 y 33-37) concentraron más del **40%** del total y más del **54%** de los Servidores tipo A (**Gráfica 6**).

Gráfica 6. Distribución de Servidores por rango de edad



V. Módulo de evaluación operativa

a. Matriz de Hallazgos

Los resultados del Módulo de Evaluación Operativa se encuentran en las siguientes tablas, integradas con la información obtenida de los instrumentos presentados a continuación¹.

3 Encuesta de evaluación de la operación del Programa Social 2020.

4 Encuesta de evaluación del monitoreo y seguimiento de los Programas Sociales 2020.

A partir de la información recabada con las respuestas obtenidas en ambas encuestas se elaboró un análisis que se desglosa en las siguientes tablas, dependiendo de la categoría y temáticas a tratar en relación con la operación del programa Servidores de la Ciudad de México durante el 2020.

Planeación y diseño	
Temáticas	Resultados
i. De los siguientes elementos de diseño del programa, ¿en cuáles se realizaron modificaciones durante el ejercicio fiscal 2020?	De las 17 respuestas brindadas por las personas servidoras públicas que contestaron este apartado de la encuesta de evaluación de la operación fue que, de los elementos de diseño del programa se efectuaron modificaciones en: <ul style="list-style-type: none"> ● Programación presupuestal
ii. Describa brevemente las modificaciones indicadas en la pregunta 1.1, acompañe de	Se mencionaron las siguientes modificaciones: <ul style="list-style-type: none"> ● La primera modificación fue publicada el día 12 de octubre de 2020, donde se realizaron ajustes a las Metas Físicas,

¹ La aplicación de estos instrumentos se realizó del 24 de mayo al 9 de junio de 2020 a través del área de la Coordinación de Evaluación Interna y Monitoreo de la SIBISO. Cabe destacar que en este año 2021, 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 (Google Forms).



Planeación y diseño	
Temáticas	Resultados
datos y fechas los cambios mencionados.	<p>Programación Presupuestal, los Requisitos y procedimiento de acceso y los Procedimiento de acceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> La segunda modificación fue publicada el día 23 de diciembre, donde modificamos el número de ministraciones y el número de beneficiarios, solicitando un aumento del presupuesto inicial.
iii. ¿Las modificaciones realizadas al programa en 2020 fueron aprobadas por el Comité de Planeación del Desarrollo (COPLADE)?	Las 17 personas servidoras públicas señalaron que sí , todas las modificaciones realizadas al diseño del programa durante el 2020 fueron aprobadas por el COPLADE .
iv. ¿Las modificaciones realizadas al programa en 2020 fueron publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México?	Las personas servidoras públicas indicaron que sí , todas las modificaciones efectuadas al programa durante el 2020 fueron publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México .
v. ¿Se efectuaron cambios en los procesos de planeación del programa relacionados con alguno de los elementos enlistados?	<p>La respuesta fue afirmativa, sí se realizaron cambios en relación con los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> La definición de estrategias generales La elaboración de planes Calendarización de entregas Calendarización de actividades
vi. ¿Se realizaron cambios o acciones adicionales en el programa en materia de difusión?	Las personas servidoras mencionaron que el programa social sí sufrió cambios en materia de difusión .

Difusión, incorporación y selección de beneficiarios y/o usuarios	
Temáticas	Resultados
1. ¿Se realizaron cambios en el proceso de incorporación de beneficiarios y/o usuarios durante las medidas de distanciamiento?	En este apartado de la encuesta de evaluación de la operación del programa, la mayoría de las personas servidoras públicas, 11 de 17, contestaron que no se realizaron cambios en el proceso de incorporación de beneficiarios al programa social durante las medidas de distanciamiento . 6 personas servidoras públicas respondieron que si se realizaron cambios.
2. ¿Cuáles fueron los cambios en el proceso de incorporación de beneficiarios y/o usuarios durante la contingencia?	Con base en la respuesta anterior, se señaló que, si bien no se identificaron cambios en el proceso de incorporación de beneficiarios al programa social durante las medidas de distanciamiento, sí se realizaron medidas para evitar contagios . Por ello se resguardo a las y los servidores en situación de vulnerabilidad (adultos mayores, embarazadas, compañeros con enfermedades crónico-degenerativas, quienes estaban en tratamiento de quimioterapia,



Difusión, incorporación y selección de beneficiarios y/o usuarios	
Temáticas	Resultados
	etc.) y se proporcionó material de protección (cubrebocas, caretas, gel anti bacterial, guantes).
3. ¿Qué plataformas o mecanismos fueron utilizados como apoyo para la incorporación de beneficiarios y/o usuarios?	2 de 5 de las personas servidoras públicas que contestaron la pregunta indicaron que las plataformas móviles fueron utilizadas como apoyo para la incorporación de beneficiarios. Otras 2 personas servidoras públicas señalan que Línea 911 , Locatel y 51515 contra el COVID-19 fueron plataformas o mecanismos utilizados como apoyo para la incorporación de beneficiarios y/o usuarios.
4. Como resultado de los cambios en el proceso de incorporación, ¿la demanda de ingreso al programa...?	3 de las 5 las personas servidoras públicas contestaron que la demand a de ingresos al programa social augmentó , a pesar de que no se presentaron cambios en el proceso de incorporación de beneficiarios y/o usuarios durante la contingencia
5. Indique con datos verificables en qué medida aumentó, decreció o se mantuvo estable la demanda	2 de las 5 respuesta brindadas respecto a esta interrogante fue que la demanda de ingresos al programa social aumento dado la demand a de actividades y la difusión permanente del programa .
6. ¿Los cambios realizados al proceso de incorporación implicaron costos adicionales?	Se manifestó que los cambios realizados al proceso de incorporación del programa no implicaron costos adicionales .
7. Una vez que sea superada la contingencia sanitaria ¿el proceso de incorporación de beneficiarios...?	3 de las 5 las personas servidoras públicas que contestaron la pregunta revelaron que una vez superada la contingencia sanitaria, el proceso de incorporación de beneficiarios se mantendrá como siempre se realizó y solo 2 personas servidoras públicas indicaron que el proceso de incorporación de beneficiarios regresara a su estado original.

Producción y entrega de bienes y servicios	
Temáticas	Resultados
1. ¿Qué componentes (bienes o servicios) o actividades del programa se dejaron de realizar?	La respuesta brindada por todas las personas servidoras públicas que contestaron este apartado de la encuesta de evaluación de la operación del programa social señalaron que los dos principales componentes de las metas físicas, los cuales son las Jornadas de mejoramiento urbano (Tequio) y las asambleas vecinales se suspendieron .
2. ¿Cómo fueron reemplazados los componentes (bienes o servicios) o actividades que se dejaron de realizar?	Todas y todos manifestaron que dada la contingencia sanitaria por COVID-19 los componentes o actividades que se dejaron de realizar fueron reemplazadas por actividades emergentes dada la emergencia sanitaria como fueron la participación en: <ul style="list-style-type: none"> • campañas de difusión para prevenir la transmisión de SARS-CoV-2



Producción y entrega de bienes y servicios	
Temáticas	Resultados
	<ul style="list-style-type: none"> entrega del apoyo económico y en especie a personas enfermas o con síntomas de COVID-19 (Kits COVID-19) instalación de kioscos de la salud encuestas casa por casa
3. ¿Cómo repercutió la contingencia por el COVID-19 en la disponibilidad del personal para operar el programa?	15 de las 16 personas servidoras públicas manifestaron que durante la contingencia sanitaria por el COVID-19 la disponibilidad del personal para operar el programa fue con una fuerte participación y repercutió de manera favorable dado que se aumentaron las actividades y componentes que se realizaron por la contingencia y las acciones para prevenir la propagación del virus. Sin embargo, se manifestó que el riesgo fue grande por el aumento de contagios por el trato directo con la población contagiada con COVID-19.
4. ¿Qué recursos materiales se dejaron de utilizar por la contingencia por el COVID-19?	Todas las personas servidoras públicas señalan que los recursos materiales que se dejaron de utilizar por la contingencia por el COVID-19 fueron los insumos para realizar las actividades para el mejoramiento urbano y la logística para la realización de asambleas
5. ¿Qué recursos materiales e infraestructura fueron introducidos en la contingencia por el COVID-19?	Todas las personas servidoras públicas señalan que los recursos materiales e infraestructura que fueron introducidos en la contingencia por el COVID-19 fueron el uso de vehículos oficiales (de otras instituciones gubernamentales) para la entrega de kits COVID-19 , para compartir información a la ciudadanía y para la implementación de logística para atender a los ciudadanos en espacios públicos.
6. ¿Qué cambios se efectuaron en la duración y frecuencia de las actividades para proporcionar los bienes y servicios del programa?	De acuerdo con las respuestas de las 16 personas servidoras públicas los cambios que se efectuaron en la duración y frecuencia de las actividades para proporcionar los bienes y servicios del programa fueron la adopción de horarios y atención permanente para adaptarse a las necesidades de las actividades y acciones del gobierno para dar apoyo a la ciudadanía durante la contingencia.
7. ¿Qué cambios se realizaron en la forma de relacionarse y comunicarse con los beneficiarios y/o promotores del programa?	En las respuestas se manifestó que se implementaron las medidas de sana distancia, uso de cubrebocas y todas las medidas sanitarias con el fin de cuidar a los beneficiarios y se realizó una planificación escalonada para evitar la concentración de beneficiarios , trabajando en grupos mas pequeños.
8. ¿Qué transformaciones se realizaron para mantener la producción y/o distribución de los bienes y/o servicios del programa?	De acuerdo con la respuesta obtenida, se trazaron y planificaron rutas para logística conforme a los puntos rojos de contagio del COVID-19 en la Ciudad de México.



Seguimiento y monitoreo de las actividades	
Temáticas	Resultados
1. ¿Cuál fue el área encargada de monitorear y dar seguimiento a las actividades del programa?	Las 16 personas servidoras públicas que respondieron a esta interrogante, puntualizaron que el área encargada del monitoreo y seguimiento fue la Dirección Territorial de Participación Ciudadana .
2. ¿El personal encargado de la parte operativa del programa social es el mismo que realiza el monitoreo y seguimiento?	Con base en las respuestas proporcionadas, el personal encargado de la parte operativa del programa social sí es el mismo que realiza el monitoreo y seguimiento .
3. ¿El programa social contó en 2020 con la sistematización de información que permitió realizar el monitoreo y seguimiento de las actividades?	La respuesta obtenida fue unánime, afirmando que durante el ejercicio fiscal 2020, sí se conto con la sistematización de información para realizar el monitoreo y seguimiento de las actividades .
4. Por lo menos en 5 pasos muy puntuales describa el proceso de monitoreo y seguimiento de las siguientes actividades del programa social.	Al carecer de una respuesta en esta interrogante, no se cuenta con información al respecto.
5. Describa brevemente los pasos para el levantamiento de datos de los beneficiarios del programa social.	Al respecto, se obtuvieron diferentes respuestas que giran sobre las siguientes cuatro ideas: <ul style="list-style-type: none"> • Ser parte e integrar la lista de espera, llenar el formato de ingreso solicitado por el programa social Servidores de la Ciudad de México 2020, llenar el formato de Currículum, la carta compromiso y la entrega de copia de documentos establecidos y solicitados por las reglas de operación. • Derivado de una convocatoria. • Se realizó trabajo de campo, visitas casa por casa, levantamiento de datos, llamadas telefónicas. • Se realizan actividades de apoyo logísticas y operativas en campo.
6. Describa brevemente los pasos para el proceso de integración de los expedientes de los beneficiarios del programa social.	Las respuestas obtenidas engloban lo siguiente, siendo la cuarta y quinta muy similares, aunque la última con una particularidad importante como se observa a continuación: <ul style="list-style-type: none"> • Revisar que los formatos sean vigentes y firmados, integrar la totalidad de los documentos establecidos y resguardarlos en el expediente del programa. • De acuerdo con las capacidades del personal. • Se utilizaron las aplicaciones y herramientas de apoyo proporcionadas por la coordinación.



Seguimiento y monitoreo de las actividades	
Temáticas	Resultados
	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan actividades de apoyo logísticas y operativas en campo. • Se realizan actividades de apoyo logísticas y operativas en campo. Esta actividad está a cargo de otra área.
7. Describa brevemente cómo es el proceso de vaciado y actualización de los datos de los beneficiarios en las bases internas de información.	<p>Al respecto, se obtuvieron diferentes respuestas que giran sobre las siguientes cuatro ideas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De manera seleccionada • Se daba seguimiento puntual utilizando los formatos y aplicando las formas que la operación requerida, haciendo uso de manuales y guías. • Mediante un oficio la Dirección Territorial asigna un listado de los beneficiarios a las áreas de la Dirección General de Participación Ciudadana, estas áreas envían por medio de oficios las bajas de beneficiarios para sustituirlos y luego mandan otro oficio para validar la solicitud del beneficiario al programa. • Se realizan actividades de apoyo logístico y operativas en campo. • Al ser servidores públicos no se llevan a cabo actividades logísticas y operativas de campo.
8. Describa brevemente cómo es el proceso para la elaboración de los informes trimestrales.	<p>Las respuestas obtenidas engloban lo siguiente, siendo la tercera y cuarta las ideas que más se contraponen, como se observa a continuación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las áreas de Participación Ciudadana concentrado la información de las actividades asignadas y realizadas en territorio durante el trimestre, las cuales entregan a la Dirección Territorial mediante oficio y esta a su vez concentra la totalidad de la Dirección General para reportarla a SIBISO. • Llevando un registro de las actividades que se llevan a cabo. • El trabajo principal de los servidores de la Ciudad de México se basaba en actividades de campo, apoyo operativo y logístico / Se realizan actividades de apoyo logísticas y operativas en campo. • Al ser servidores públicos no se llevan a cabo actividades logísticas y operativas de campo.
9. Describa brevemente cómo es el proceso interno para lograr el cierre a tiempo del programa social en el ejercicio fiscal correspondiente	<p>Ocho de las personas servidoras públicas orientaron su respuesta a hacer referencia al proceso establecido en las reglas de operación con la siguiente respuesta:</p>



Seguimiento y monitoreo de las actividades	
Temáticas	Resultados
<p>(aviso a los beneficiarios, informes de conclusión, evidencias, etc).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En la Gaceta Oficial de la Ciudad de México se emite la publicación de las reglas de operación en las cuales se establece el periodo de duración del programa SERCDMX, así como las ministraciones, el número de beneficiarios y actividades del programa, no obstante, en surgir alguna acción emergente en la Ciudad de México. Estas reglas son susceptibles a modificarse; en caso de ser así, se realiza el proceso y vuelve a publicarse en la Gaceta. <p>Por su parte, la otra mitad del universo de personas que respondieron la pregunta, aseguraron que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se avisa con tiempo a cada uno de los beneficiarios del programa. • Se daba puntual seguimiento directamente en campo y se recababa la información requerida para su registro al área de oficina. • Se realizan actividades de apoyo logísticas y operativas en campo • Se realizan actividades de apoyo logísticas y operativas en campo • Se realizan actividades de apoyo logísticas y operativas en campo. Esta actividad está a cargo de otra área.
<p>10. Describa los cambios realizados dada la Contingencia Sanitaria por SARS-CoV2 (COVID-19) a los mecanismos de levantamiento y registro de las actividades del programa implementados en el ejercicio fiscal 2020.</p>	<p>Se registraron tres diferentes respuestas brindadas por las 16 personas servidoras públicas que participaron en este ejercicio. Todas ellas hacen referencia a la continuidad que se dio en la operación del programa a pesar de la emergencia sanitaria por COVID-19.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo con lo publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, se suspendieron las actividades no esenciales como: asambleas ciudadanas, y jornadas de mejoramiento urbano (Tequio); sin embargo, se realizaron apoyo logístico y operativo en las acciones del Gobierno de la Ciudad de México para la mitigación de la emergencia sanitaria. • Mayor atención al momento de trabajar en campo. • Se tomaron medidas de prevención; continuaron el trabajo en campo haciendo difusión con la pega de carteles, se repartieron formatos y material impreso. Para esta actividad se utilizaron caretas, cubrebocas y sana distancia.
<p>11. Describa los ajustes realizados dada la Contingencia Sanitaria por SARS-CoV2 (COVID-19) a los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las</p>	<p>Con un total de 16 respuestas emitidas por las personas servidoras públicas, se rescataron las siguientes puntualizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizó la entrega de trípticos, folletos, pega de carteles, apoyo a la entrega de Kits de salud, colocación



Seguimiento y monitoreo de las actividades	
Temáticas	Resultados
actividades del programa implementados en el ejercicio fiscal 2020.	<p>de lonas, aplicación de cuestionario (COVID-19) casa por casa, apoyo logístico y operativo en los quioscos de la salud y apoyo operativo y logístico para la mitigación de la emergencia sanitaria (Plan Nacional de Vacunación).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se requirió el uso de plataformas móviles y mayor trabajo en campo a medida de la contingencia sanitaria. • El trabajo en campo, operativo y logístico continuó. Se agregaron estrictas medidas sanitarias y se utilizaron mas los medios electrónicos para conservar la distancia y evitar conglomerados en medida de lo posible.
12. ¿Los formatos de registro y seguimiento de actividades sufrieron cambios durante el ejercicio fiscal 2020?	Las 16 personas servidoras públicas que componen el universo de respuestas, contestaron que los formatos de registro y seguimiento de actividades no sufrieron cambios durante el ejercicio fiscal.
13. Si la respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa favor de explicar de forma breve los cambios.	Al ser negativa la respuesta en la pregunta que condiciona la interrogante en cuestión, no se cuenta con información al respecto.
14. ¿Cuál es la periodicidad con la que se actualizan los siguientes reportes de monitoreo y seguimiento?	Se solicitó esta información para los reportes enlistados a continuación. Existen discrepancias con respecto a la periodicidad indicada por parte de las personas servidoras públicas: <ul style="list-style-type: none"> • Padrón de beneficiarios: Mensual (13); semanal (2); diaria (1). • Expediente de beneficiarios: Mensual (15); semanal (1). • Informe de gasto y metas: Trimestral (13); bimestral (1); mensual (1); semanal (1) • Reporte interno de avance de metas: Trimestral (13); bimestral (1); mensual (1); diaria (1) • Cuenta pública: Anual (14); mensual (2).
15. ¿Cuáles considera que fueron los mayores obstáculos que se presentaron en el monitoreo y seguimiento del programa social durante el ejercicio fiscal 2020 dada la Contingencia Sanitaria por SARS-CoV2 (COVID-19)?	Con un total de 16 respuestas emitidas por las personas servidoras públicas, se rescataron las siguientes puntualizaciones: <ul style="list-style-type: none"> • La falta de presupuesto para la ministración de diciembre, debido a la contingencia sanitaria se amplió el programa SERCDMX para continuar con las acciones para la mitigación de la emergencia sanitaria / Falta de presupuesto para el ejercicio del mes de diciembre. • La implementación de logística territorial. • Las limitaciones surgidas por mantener la distancia y medidas sanitarias; de cualquier manera se buscó solucionar y se logró avanzar.
16. Durante el periodo de contingencia por SARS-CoV2 (COVID-19), ¿surgió algún elemento innovador que	Con excepción de una que respondió negativamente, las personas servidoras públicas que atendieron a esta pregunta aseguraron que



Seguimiento y monitoreo de las actividades	
Temáticas	Resultados
podría ser retomado para el monitoreo y seguimiento del programa?	sí surgió un elemento innovador durante el periodo de contingencia.
17. Si la respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa por favor explicar de forma breve los elementos innovadores que fueron retomados para el monitoreo y seguimiento del programa social durante el año en curso.	El elemento innovador identificado por 15 de las 16 personas fue el uso de dispositivos móviles y medios electrónicos para la agilización de información, así como al monitoreo de las actividades asignadas. Se obtuvieron únicamente 15 respuestas en virtud de la aseveración negativa realizada en la pregunta anterior.
18. ¿Las medidas de distanciamiento social por la Contingencia Sanitaria por SARS-CoV2 (COVID-19) involucraron cambios en el desarrollo y operación de los sistemas de información requeridos para la operación del programa?	15 personas servidoras públicas respondieron de forma afirmativa, es decir, que las medidas de distanciamiento social sí involucraron cambios en el desarrollo y operación de los sistemas de información requeridos. Una persona más aseguró lo contrario.
19. Si la respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa favor de explicar de forma breve los cambios en el desarrollo y operación de los sistemas de información requeridos para la operación del programa.	Las personas servidoras públicas se aseguraron que se convocaba a los beneficiarios de manera gradual, escalonada y con las medidas de sana distancia. Asimismo, una de ellas enfatizó que se utilizaron más los medios electrónicos. Se obtuvieron únicamente 15 respuestas explicando los cambios, en virtud de la aseveración negativa realizada por una persona en la pregunta anterior.
20. ¿Los siguientes informes de monitoreo y seguimiento de las actividades del programa social son de acceso público a la ciudadanía?	Se solicitó esta información para los reportes enlistados a continuación. <ul style="list-style-type: none"> • Padrón de beneficiarios • Evaluaciones internas • Informes trimestrales de gasto • Cuenta pública En todos los casos, se obtuvieron 15 respuestas afirmativas y una puntualizando que los informes citados no son de acceso público.
21. ¿En cuál de los siguientes espacios se publican los informes de monitoreo y seguimiento de las actividades del programa social?	Se solicitó esta información para los reportes enlistados a continuación, obteniendo las siguientes respuestas: <ul style="list-style-type: none"> • Padrón de beneficiarios: Gaceta Oficial de la Ciudad de México, SIDESO y Otros sitios (16). • Evaluaciones internas: SIDESO y otros sitios (14); SIDESO (1); Otros sitios (1). • Informes trimestrales de gasto: Otros sitios (15); SIDESO (1). • Cuenta pública: Otros sitios (15); SIDESO (1).



Identificación de estrategias y fortalezas del programa	
Temáticas	Resultados
1. ¿Qué cambios fueron considerados necesarios para el programa en el contexto de la contingencia, pero no fue posible realizarlos? (Breve descripción de las expectativas de cambio y las razones por las que no fue posible ejecutarlas).	<p>La mayoría de las respuestas brindadas para atender a esta interrogante no se orientaron propiamente a responder en el sentido original de la pregunta, asegurando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los cambios realizados en el programa fueron planteados y puestos en marcha para brindarle apoyo a la ciudadanía. <p>Sin embargo, dos personas servidoras públicas respondieron con un poco más de precisión respecto de los cambios que fueron necesarios y de forma muy breve a razón de su no ejecución:</p> <ul style="list-style-type: none"> Un registro más uniforme de la población ya que varía la información general entre dependencias de gobierno y a veces es difícil homologar los bienes programas y servicios que nos permitan mitigar la contingencia sanitaria. En este caso se siguieron las medidas apeándonos a la información y necesidades que la contingencia nos requería por lo que no considero que se haya dejado sin ejecutar alguna acción.
2. ¿Qué aspecto del programa fue puesto a prueba durante el contexto de contingencia sanitaria, con resultados favorables en el cumplimiento de objetivos?	Al respecto, se manifestó que tanto la atención ciudadana como la entrega de apoyos y la identificación de personas enfermas por casa fueron aspectos puestos a prueba durante la contingencia, obteniendo resultados favorables.
3. Durante el periodo de contingencia, ¿surgió algún elemento innovador que podría ser retomado por el programa de forma más sostenible?	La respuesta predominante ante esta interrogante fue la implementación del uso de dispositivos móviles para las labores de registro y seguimiento. Asimismo, una persona servidora pública aseveró que el elemento innovador fue el trabajo en equipo con diferentes dependencias de gobierno ya que han sido una fuente de integración que promueve la unidad y nos permite conocer y comprender la importancia de cada elemento que integra el proyecto de Gobierno.

b. Matriz de recomendaciones

Matriz de hallazgos y recomendaciones		
Categorías	Hallazgos	Recomendaciones
1. Planeación y diseño	1.1 Las personas servidoras públicas identifican todos los cambios y fechas en que se realizaron modificaciones a las reglas de operación del programa y identifican los componentes (bienes o	1.1 Se recomienda la relevancia de dejar en las reglas de operación del programa de forma expresa todos los cambios que se presenten en la operación de este, ya que las modificaciones forman parte del proceso de



Matriz de hallazgos y recomendaciones

Categorías	Hallazgos	Recomendaciones
	servicios) o actividades del programa se dejaron de realizar.	planeación y diseño para los siguientes años fiscales.
<p>2. Incorporación y selección de beneficiarios y/o usuarios</p>	<p>2.1 Si identifico que no todas las personas servidoras públicas identificaron cambios en el proceso de incorporación de beneficiarios y/o usuarios durante las medidas de distanciamiento. Se puede señalar que se presentó esta variación de respuestas pues realizaron medidas para evitar contagios, lo que implicó que ciertos beneficiarios dadas sus condiciones de salud no participaran en las actividades del programa dada la contingencia por COVID-19.</p> <p>2.2 Algunas personas servidoras públicas identifican la Línea 911, Locatel y 51515 contra el covid-19 como plataformas o mecanismos fueron utilizados como apoyo para la incorporación de beneficiarios y/o usuarios.</p> <p>2.3 A partir de la información del Padrón de beneficiarios no es posible conocer la cantidad de beneficiarios por Unidad Territorial de acuerdo al Marco Geográfico de Participación Ciudadana Vigente (2019).</p>	<p>2.1 En las modificaciones de reglas de operaciones del programa con la fecha 12 de octubre de 2020 se modifica el numeral 8. <i>Requisitos y procedimiento de acceso</i>. 8.2. <i>Procedimiento de acceso</i> y la redacción de dicha modificación menciona “los requerimientos para la inclusión de las personas facilitadoras de servicios y las actividades del programa social, pueden variar, en cuyo caso, se hará del conocimiento de las personas facilitadoras de servicios”. Se recomienda especificar dentro de la modificación dichos requerimientos para evitar que no se identifiquen los cambios que se puedan presentar a lo largo del año fiscal en el que se lleva a cabo el programa.</p> <p>2.2 Sí bien estas plataformas fueron utilizadas para identificar posibles casos de contagios por COVID-19, estas plataformas no son utilizadas para la incorporación de los facilitadores de servicios del programa, que son los beneficiarios directos de este. Por ello se recomienda especificar en las reglas de operación la dinámica que surge de la incorporación de las y los facilitadores y de la detección de las y los ciudadanos, que son identificados para formar parte de las acciones que el programa realiza.</p> <p>2.3 Intentar capturar la información de la Unidad Territorial vigente desde la incorporación de la persona al programa.</p>
<p>3. Producción y entrega de bienes y servicios</p>	<p>3.1 Los componentes (bienes o servicios) o actividades del programa se dejaron de realizar fueron los dos principales componentes de las metas físicas, los cuales son las Jornadas de mejoramiento</p>	<p>3.1 Es importante dejar señalado en las modificaciones a las reglas de operación los cambios en las metas físicas del programa dada alguna emergencia o acontecimiento que se presente como fue la pandemia por COVID-19. Si bien las y los facilitadores del</p>



Matriz de hallazgos y recomendaciones

Categorías	Hallazgos	Recomendaciones
	<p>urbano (Tequio) y las asambleas vecinales se suspendieron.</p> <p>3.1 Si bien menciona que se los recursos materiales e infraestructura que fueron introducidos en la contingencia por el COVID-19 fueron el uso de vehículos oficiales para la entrega de kits COVID-19, para compartir información a la ciudadanía y para la implementación de logística para atender a los ciudadanos en espacios públicos. En ningún momento se mencionó si los servidores de la ciudad de México recibieron material sanitario como son caretas, cubrebocas y gel antibacterial para poder participar en las acciones implementadas en la contingencia o fueron las y los propios servidores de la Ciudad de México quienes hicieron uso de sus recursos para cuidar de su salud.</p>	<p>programa dejaron de realizar las Jornadas de mejoramiento urbano (Tequio) y las asambleas vecinales se suspendieron por atención a las medidas que evitan la transmisión del virus, se realizaron otro tipo de acciones emergentes importantes durante la pandemia. El único registro de esta situación fue en las modificaciones a las reglas de operación con fecha del 23 de diciembre del 2020 en numeral 7. Programación Presupuestal.</p> <p>3.1 Se recomienda que hasta que se levanten todas las medidas para evitar contagios por COVID-19, se tome en cuenta en el diseño de los programas sociales el uso de la sana distancia y el uso de cubrebocas y gel antibacterial, todas las medidas que las autoridades de salud correspondientes indiquen y de ser necesario otorgar el material para prevenir contagios.</p>
<p>4. Seguimiento y monitoreo</p>	<p>4.1 Algunas de las personas servidoras públicas que respondieron el instrumento aseguraron realizar trabajo de campo para atender algunos de los procesos y/o generar información del programa. Sin embargo, otras de ellas mencionaron que el área no ejecuta este tipo de actividades, generando confusión sobre la operación.</p> <p>4.2 Con base en las respuestas proporcionadas se observa que no se identifican cambios en proceso de operación del programa como</p>	<p>4.1 Compartir con los involucrados información constante de planeación sobre quién, cómo y cuándo se realizan las actividades logísticas y de campo para conocimiento interno.</p> <p>4.2 Dada la <i>nueva normalidad</i>, se recomienda que en las reglas de operación queden señalados los cambios en los procesos de operación del programa. Si bien los facilitadores del programa continuaron</p>



Matriz de hallazgos y recomendaciones

Categorías	Hallazgos	Recomendaciones
	<p>consecuencia de la emergencia sanitaria por COVID-19. Las adaptaciones realizadas fueron más bien orientadas a la toma de medidas prevención y protección física de las personas servidoras públicas que continuaron con los trabajos de SERCDMX, enfocándose más en la difusión de información referente a la enfermedad.</p> <p>4.3 No se detecta el uso de medios tecnológicos como parte del proceso operativo.</p> <p>4.4 En cuanto al conocimiento sobre la periodicidad con la que se actualizan los informes de monitoreo y seguimiento, aunque la mayoría de personas proporcionaron las mismas respuestas, hubo quienes difirieron.</p>	<p>realizando importantes actividades durante todo el año fiscal , la operación del programa sí cambió dado que las y los servidores del programa participaron en las actividades que derivaron de las acciones emergentes durante la pandemia.</p> <p>4.3 Se recomienda implementar instrumentos apoyados en el uso de tecnologías para eficientar y mostrar los resultados del programa, principalmente en términos de la generación y recopilación de información para la evidencia de resultados.</p> <p>4.4.1 Aunque la mayoría de las respuestas permiten observar un prevaleciente dominio sobre el proceso de generación de contenido relacionado con los informes de seguimiento y monitoreo, es necesario identificar y comunicar a todas las personas servidoras públicas que participan en el proceso operativo del programa la temporalidad con la que debe generarse y/o actualizarse la información, sobre todo en lo que respecta al Informe de gastos y metas y el Reporte interno del avance de metas.</p>
<p>5. Identificación de estrategias y fortalezas</p>	<p>5.1 No se identifica de manera precisa cuáles fueron los cambios planteados de manera inicial para hacer frente a la contingencia. En este sentido, tampoco es posible analizar por qué no pudieron ser puestos en marcha de manera adecuada.</p>	<p>5.1.1 Se recomienda realizar y compartir un análisis interno sobre los desafíos que trajo consigo la contingencia sanitaria. La identificación de brechas es de vital importancia para conocer la capacidad de respuesta, y con ello implementar o reforzar medidas que permitan tanto mejorar la ejecución de procesos como mejorar las condiciones bajo las cuales laboran las personas servidoras públicas</p>



Matriz de hallazgos y recomendaciones		
Categorías	Hallazgos	Recomendaciones
	<p>5.2 Las personas servidoras públicas hacen mención a la comunicación interinstitucional como un aspecto positivo en el proceso operativo y los resultados del programa.</p> <p>5.3 De manera prácticamente unánime, las personas servidoras públicas que participaron en el ejercicio identificaron la implementación de dispositivos móviles como un elemento innovador y con potencial de ser utilizado en la ejecución futura del programa.</p>	<p>5.2.1 La cooperación e intercambio entre las distintas áreas dentro de una dependencia y fuera de ella es un ejercicio enriquecedor que refleja sus impactos positivos en los resultados obtenidos del programa.</p> <p>5.2.2 Si bien las actividades realizadas por cada una de las áreas y dependencias no siempre pueden ser comparables u homologadas, el conocimiento de esta información puede generar aportaciones positivas.</p> <p>5.3.1 La introducción de tecnología para facilitar la generación y sistematización de información es un elemento que puede ser considerado como una inversión posible en el futuro que eficientará los procesos de operación, al tiempo que permitirá una mejor distribución de recursos.</p>

Partiendo de la información cuantitativa y cualitativa recopilada de los instrumentos previamente mencionados, es posible integrar los hallazgos y recomendaciones en la siguiente matriz:

c. Análisis de resultados

Dado que no se contó con encuestas de opinión en el proceso de la Evaluación Interna 2021 del programa Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX), los siguientes resultados del programa se basan en los dos instrumentos levantados:

- En el primer instrumento, la encuesta de evaluación de la operación del programa **17 personas servidoras públicas participaron.**
- En el segundo instrumento, la encuesta evaluación del monitoreo y seguimiento, **16 personas servidoras públicas participaron.**
- En ambos instrumentos la **participación de las mujeres fue mayor en ambos casos (60%)** y el rango de edad promedio de participación en ambos sexos fue de **25 a 39 años.** En ambos instrumentos se destacó la **participación de las y los servidores de la Ciudad de México,** los beneficiarios directos del programa.



- En el primer instrumento la participación de las personas servidoras públicas fue consistente hasta el módulo quinto, que abarcó preguntas sobre cambios en el proceso de incorporación de beneficiarios y/o usuarios al programa, solo se registró la participación 6 personas servidoras públicas.
- De igual forma, en el primer instrumento se registró que el 100% de las personas encuestadas tuvo conocimiento de los cambios en las reglas operación, pero solo 88.5% personas encuestadas identificaron cambios en la cobertura del programa durante el ejercicio fiscal 2020.
- En el segundo instrumento la participación de las personas servidoras públicas fue consistente. Todas las preguntas registraron respuestas de los participantes.
- En el segundo instrumento solo el 94.11% de las personas servidores públicas identificaron que los informes de monitoreo y seguimiento de las actividades del programa social son de acceso público a la ciudadanía.
- En el segundo instrumento el 100% de las personas servidores públicas identificaron los espacios de acceso público donde se publican los informes de monitoreo y seguimiento de las actividades del programa social.

VI. Fortalecimiento del programa

a. Recomendaciones

Con base en el análisis de los diferentes instrumentos aplicados para el proceso de la Evaluación Interna 2021 del Programa Social de Servidores de la Ciudad de México 2020 se consideran las siguientes recomendaciones:

1. Fortalecer los conceptos del padrón de beneficiarios

Durante el análisis se detectaron determinadas área de oportunidad como en categoría y el número de beneficiarios del programa durante cada uno de los periodos establecidos por las reglas de operación. En este sentido, es posible incluir procesos diámicos y tecnológicos para el apoyo de generación y recopilación de información.

2. Reforzar la capacidad resolutive

El programa constituye una fortaleza para el Gobierno de la Ciudad en cuanto a que permite cubrir determinadas necesidades sociales que por debilidades institucionales no se alcanzan a satisfacer por otros medios. Sin embargo, un obstáculo importante para el desarrollo de las actividades señaladas en SERCDMX es persistente desconfianza de la ciudadanía en las instituciones, por lo que se sugiere el desarrollo y mejoramiento de las capacidades resolutive y de canalización que acuñen el programa con el fin de que pueda cerrarse esa brecha. En este sentido, es importante implementar mecanismos de capacitación y actualización, así como mantener y mejorar los ya existentes, con el fin de que las y los



Servidores de la Ciudad tengan pleno conocimiento sobre el desarrollo de modelos participativos y sobre los programas ofrecidos por la Ciudad de México.

3. Mejorar las estrategias de seguimiento

Los Tequios y Asambleas Ciudadanas en territorio son actividades medulares para SERCDMX, así como las labores de convocatoria y difusión del programa. A través de estas tareas, es posible llegar a la ciudadanía y propiciar el involucramiento de la misma en dinámicas de interacción con personas servidoras públicas del Gobierno de la Ciudad y funcionarios, incluyendo a la titular del Ejecutivo. Por ello, es necesario contar con una estrategia que permita el seguimiento puntual y pertinente de los puntos y acuerdos tratados en las asambleas con el fin de que, por un lado, las peticiones puedan ser atendidas y con ello crear un canal efectivo de comunicación entre el GCMDX y las y los ciudadanos, y por otro lado, detectar elementos que permitan identificar problemas públicos que no han sido atendidos o notados con anterioridad. De igual manera es indispensable que en caso de presentarse cambios a estas dos actividades modulares del programa, ya sea por una situación de emergencia como fue la pandemia por COVID-19, todas las modificaciones sean registradas y publicadas puntualmente en las reglas de operación del programa.

4. Definir con claridad los mecanismos de selección de las personas beneficiarias

La reconfiguración de actividades para atender las medidas establecidas para la mitigación de contagios por COVID-19 en la Ciudad de México representan también cambios en cuanto a las experiencias generadas en la operación del programa, por lo que podría ser necesario, contemplando una normalidad distinta en términos del desarrollo de actividades sociales, hacer modificaciones en cuanto al perfil de las personas beneficiarias del programa. Asimismo, se recomienda en este contexto reconfigurar con claridad las bases y criterios para la selección de dichos beneficiarios, así como los mecanismos de alta y baja de estos.

b. Observaciones

Entre las observaciones a destacar sobre los hallazgos realizados en la Evaluación Interna del programa Servidores de la Ciudad de México SERCDMX se encuentran las siguientes:

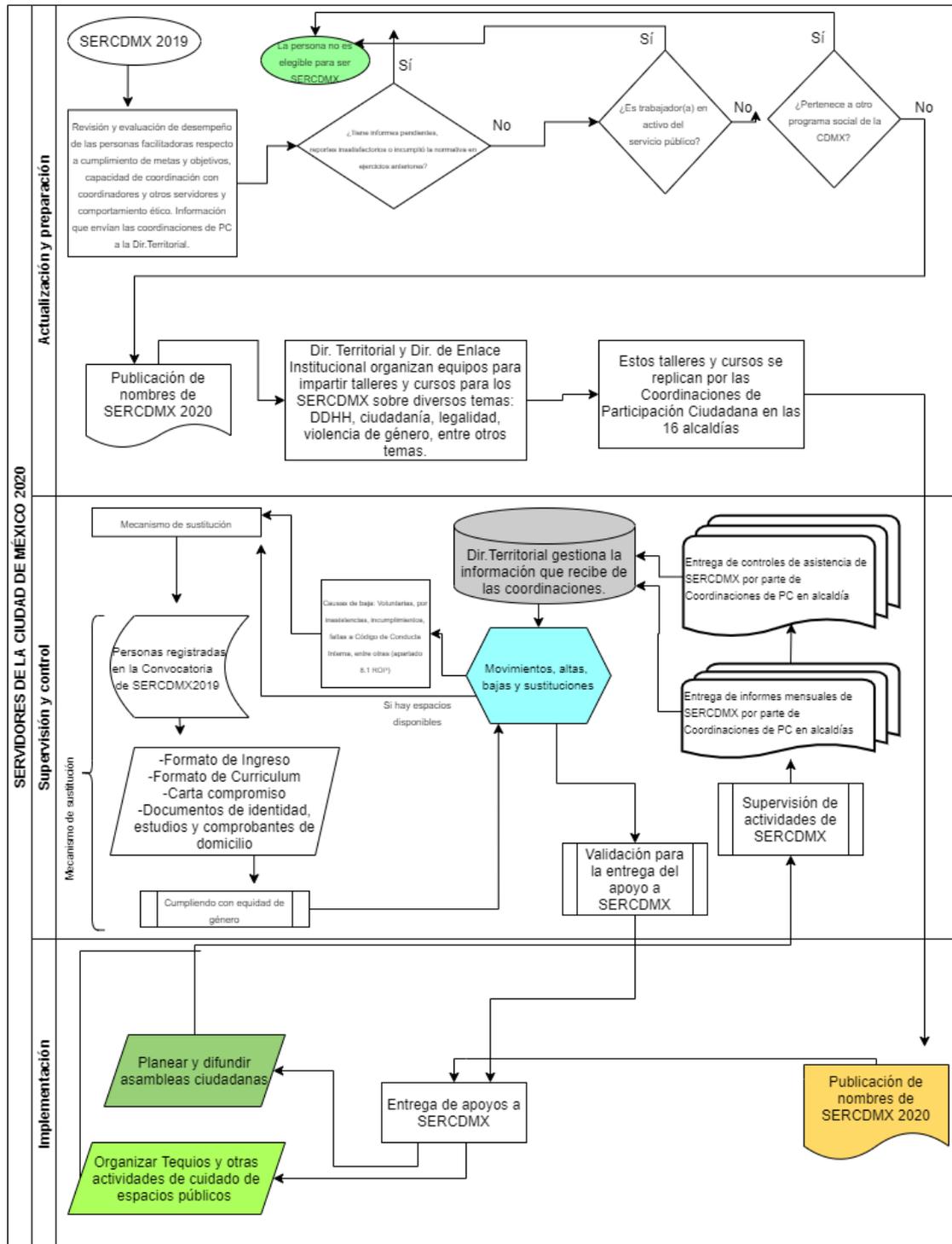
1. Una de las principales fortalezas del programa Servidores de la Ciudad SERCDMX es el establecimiento efectivo de canales de comunicación interinstitucional y con la ciudadanía. Asimismo, es relevante destacar el trabajo en territorio realizado, a través del cual es posible acotar las brechas existentes en cuanto a la implementación de acciones de mejoramiento ya que, en ocasiones, diferentes circunstancias del contexto social y administrativo de las instituciones, el gobierno no alcanza a cubrir determinados puntos de la Ciudad o determinadas acciones que se logra con el programa SER-CDMX.
2. Al ser un programa de reciente creación, y derivado de los ajustes requeridos frente a la contingencia sanitaria por COVID-19, en el proceso de evaluación no es posible establecer comparabilidad en los indicadores de fin y propósito entre ambos ejercicios fiscales. En 2019 se calculaba el Porcentaje de Unidades Territoriales de Medio, Alto y Muy Alto Índice de Marginal atendidas en el período y en 2020 el Coeficiente de Cohesión e Inclusión Social. Asimismo, en la cuenta pública 2020 no se encuentran los resultados de los indicadores de fin y propósito.



3. Derivado de la importancia adquirida como un instrumento de política pública que permite cohesionar y favorecer el tejido social, es necesario que a partir de los próximos ejercicios se establezcan con solidez las bases para el diseño, planificación, operación y medición de resultados de SERCDMX ya que, en el tiempo de implementación, ha demostrado ser parte de una importante estrategia de acercamiento gobierno-sociedad.

VII. Anexos

Anexo 1. Diagrama de flujo del Programa Servidores de la Ciudad de México 2020.



Fuente: SIBISO, Programa Servidores de la Ciudad de México 2020.



Referencias

EVALÚA – CDMX (2021). *Lineamientos para la Evaluación Interna 2021 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 21 de abril de 2021.

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

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

Secretaría Inclusión y Bienestar Social (2020). *Reglas de Operación del Programa “SERCDMX” 2020*, Gaceta Oficial de la Ciudad de México, Vigésima Primera Época, No. 517, 20 de enero de 2020, México, pp. 11-29.

Secretaría de Administración y Finanzas (2021). *Cuenta Pública 2020 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 15 de junio de 2021.

_____ (2019). *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 15 de junio de 2021.

Secretaría de Inclusión y Bienestar Social (2021). *Padrón de Beneficiarios del Programa Social Servidores de la Ciudad de México 2020*, México, SIBISO.



La Evaluación Interna 2021 del Programa Servidores de la Ciudad de México se realizó a través de la Coordinación de Evaluación Interna y Monitoreo de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social con el acompañamiento y participación de la Coordinación General de Participación Ciudadana responsable de la implementación del Programa en el ejercicio fiscal 2020.