



-Programa Social: Transformando Vidas Informe Final de la Evaluación Interna 2022

I. INTRODUCCION

A lo largo de los años las Evaluaciones Internas de los programas sociales han permitido obtener información de utilidad respecto a sus principales resultados y áreas de mejora y aprendizajes identificados por quienes operan los programas; ya que al tratarse de un proceso que favorece el análisis, la reflexión y el estudio minucioso de los programas sociales, representan una oportunidad para fortalecer las intervenciones y políticas públicas.

Este ejercicio ha servido para detectar aciertos y fortalezas, fallos y omisiones de los programas sociales desde su diseño, formulación, operación y resultados, con el propósito de que estas sean atendidas por las unidades administrativas responsables para el fortalecimiento de la ejecución de los programas en años posteriores.

Durante los años 2020 y 2021 dichas evaluaciones se basaron en el autodiagnóstico y resiliencia de los Programas Sociales, dando como resultado la necesidad de incrementar su cobertura a través de la coordinación y articulación a nivel Alcaldía con el Gobierno de la Ciudad de México o Gobierno Federal, así como la implementación de medidas para su difusión y alternativas en las estrategias de operación derivado de la declaración de contingencia sanitaria en marzo de 2020 provocada por la propagación del virus SARS-CoV-2, causante de la enfermedad COVID-19.

II. OBEJTIVOS Y ESTRATEGIA METODOLOGICA

Pese a que las evaluaciones internas tienen un alcance anual, podemos observar que un enfoque acumulativo y multianual nos permitirá tener una visión más extensa, permitiéndonos observar cómo ha mejorado su operación a lo largo de los años, como han contribuido en los índices de calidad de vida de los beneficiarios y han influido en la creación de políticas públicas.



Es por lo anterior que el objetivo de esta Evaluación Interna se centrará en realizar un análisis acumulativo de los años anteriores, así como cualitativo con relación al diseño y operación de los Programas Sociales, tomando en cuenta la perspectiva de los servidores públicos que participan, y de ser posible la satisfacción de las personas beneficiarias de los mismos.

III. MODULO DE INDICADORES DE RESULTADOS

a. Información de referencia

1.1. Nombre del Programa Social

Transformando Vidas

1.2. Unidades Responsables.

Dirección General de Desarrollo Social (Supervisión del programa)

Dirección de Servicios Médicos y Equidad Social (Instrumentación, Seguimiento y Operación del programa social)

Dirección Ejecutiva de Comunicación e Imagen Institucional (Difusión del Programa)

Dirección de Recursos Materiales, Abastecimientos y Servicios (Transferencia de los Recursos)

1.3. Año de inicio del programa

2020

1.4. Último año de operación

El programa opera actualmente en el año 2022.

1.5. Antecedentes del Programa Social

Este Programa Social nace en el año 2008 con el nombre de “Ayudas Diversas para Personas con Discapacidad y Población Vulnerable”, en el año 2013 cambió su nombre al de “TenGAMos Calidad de Vida”, con el propósito primordial de otorgar ayudas como sillas de ruedas, aparatos auditivos, andaderas, bastones y muletas, a personas con discapacidad motora y auditiva de escasos recursos económicos, que no les es posible adquirirlos por cuenta propia y con ello coadyuvar a que su situación sea mejor.



Durante el ejercicio 2019, este programa se retomó por la Alcaldía, llevándolo a cabo como una acción social con el nombre de “Transformando Vidas”, a través del cual se benefició a un total de 400 personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria, a través de la entrega de aparatos auditivos, sillas de ruedas, sillas de ruedas para PCI, PCA (parálisis cerebral Infantil y parálisis cerebral Adulto), andaderas, bastones, bastón blanco y muletas, buscando elevar su calidad de vida, contribuyendo así al Derecho Humano a la salud y la atención de los Derechos de las personas con discapacidad, esto sin distinción de edad, género o grupo social.

Durante el ejercicio 2020 “Transformando Vidas” se retomó como un Programa Social al cual se le asignaron \$3,000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.), monto con el que se benefició a 620 personas hombres y mujeres con discapacidad auditiva y motora de entre 0 y 59 años de edad, con un índice bajo y muy bajo de desarrollo social de la Demarcación.

Para el ejercicio 2021, se asignó al programa hasta \$3,990,777.00 (Tres millones novecientos noventa mil setecientos setenta y siete pesos 00/100 M.N.), con lo que nuevamente se apoyará a personas hombres y mujeres con discapacidad auditiva y motora de entre 0 y 59 años de edad.

1.6. Objetivos

Otorgar a 1,034 personas hombres y mujeres con discapacidad auditiva y motora de entre 0 y 59 años de edad, que habiten preferentemente en alguna de las colonias con un índice bajo y muy bajo de desarrollo social de la Demarcación, una transferencia en especie (auxiliares auditivos, sillas de ruedas, sillas de ruedas para PCI, PCA (parálisis cerebral Infantil y parálisis cerebral Adulto)) que les permita mejorar sus condiciones de vida (físicas, de salud, transporte, movilidad y autoestima), trasladarse fácilmente, obtener un empleo y mejorar su condición económica, participar en actividades educativas, deportivas y/o culturales, entre otras.



1.7. Descripción de las estrategias

Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad motora y auditiva de la Demarcación, realizando de manera cotidiana y sin limitaciones sus actividades diarias sin depender de la ayuda de terceros, así mismo a que puedan incorporarse a actividades laborales, escolares, deportivas, culturales, etc.

Facilitar la obtención de los aparatos auditivos y de movilidad asistida, indispensables para las personas con discapacidad motora y auditiva.

Padrón de Beneficiarios

El Padrón de beneficiarios de este Programa Social fue publicado el 29 de marzo de 2021 en el ejemplar No. 564 de la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, y puede ser consultado en la Página Oficial de la Alcaldía Gustavo A. Madero www.gamadero.gob.mx/doctos/Padronesdebeneficiarios2021.pdf

b. Información Presupuestal

2.1 Clave Presupuestaria

Área Funcional	Fondo	Posición Presupuestal
268244U026	111110	44121177
268244U026	150510	44121177

2.2 Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2018, 2019, 2020 y 2021 por capítulo de gasto

Presupuesto Aprobado y Ejercido del periodo 2018 - 2021 por capítulo del gasto								
Capítulo del Gasto	2018		2019		2020		2021	
	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
4000					\$ 3,000,000.00	\$ 3,000,000.00	\$ 3,990,777.00	\$ 3,990,777.00
Total					\$ 3,000,000.00	\$ 3,000,000.00	\$ 3,990,777.00	\$ 3,990,777.00



2.3 Descripción detallada del Presupuesto 2021

Año	Componente	Número de Ministraciones	Presupuesto Anual	
2020	Reglas de operación Publicadas el 31 de diciembre del 2019	160 Aparatos Auditivos	Entrega Única	\$ 3,000,000.00
		120 Sillas de Ruedas	Entrega Única	
		60 Sillas de Ruedas Parálisis Cerebral Infantil	Entrega Única	
		60 Sillas de Ruedas Parálisis Cerebral Adulto	Entrega Única	
		50 Andadera adulto	Entrega Única	
		40 Bastón	Entrega Única	
		50 Bastón Blanco	Entrega Única	
		40 Muletas adulto	Entrega Única	
	Modificación Publicada el 19 octubre del 2020	170 Aparatos Auditivos	Entrega Única	\$ 3,000,000.00
		145 Sillas de Ruedas	Entrega Única	
		60 Sillas de Ruedas Parálisis Cerebral Infantil	Entrega Única	
		60 Sillas de Ruedas Parálisis Cerebral Adulto	Entrega Única	
		50 Andaderas adulto	Entrega Única	
		45 Bastones	Entrega Única	
50 Bastones Blancos		Entrega Única		
40 Muletas adulto		Entrega Única		
2021	Reglas de operación Publicadas el 31 de diciembre del 2020	48 Aparatos Auditivos	Entrega Única	\$ 1,500,000.00
		46 Sillas de Ruedas	Entrega Única	
		40 Sillas de Ruedas Parálisis Cerebral Infantil	Entrega Única	
		40 Sillas de Ruedas Parálisis Cerebral Adulto	Entrega Única	
	Modificación Publicada el 02 agosto del 2021	269 Aparatos Auditivos	Entrega Única	\$ 3,990,777.00
		765 Sillas de Ruedas	Entrega Única	

El programa durante el año 2020 conto con un presupuesto original de \$3,000,000.00 (tres millones de pesos 00/100 M.N.) con los cuales se tenía planeado beneficiar a 580 hombres y mujeres con discapacidad auditiva, motora y visual de entre 0 y 59 años de edad, no obstante, con motivo de la emergencia sanitaria por el virus del SARS-COV 2 se decidió aumentar las metas físicas del programa a 620 pudiendo obtener con el mismo presupuesto más bienes a entregar



Para el año 2021 el presupuesto del programa primero disminuyó su presupuesto a \$ 1,500,000.00 (Un millón quinientos mil pesos 00/100 M.N.) sin embargo debido a la demanda del programa se decidió aumentar el presupuesto del programa a \$3,990,777.00 (tres millones novecientos noventa mil setecientos setenta y siete 00/100 M.N.), no obstante, se decidió solo entregar sillas de ruedas y aparatos auditivos.

c. Análisis e Indicadores

3.1 Principales indicadores de la problemática pública que atiende el Programa Social

Año	Personas con Discapacidad Auditiva o Motora
2020	51600
2021	69468

3.2 Indicador de Fin.

3.2.1 Nombre del indicador: Porcentaje de personas con discapacidad auditiva motora que obtuvieron aparatos auditivos y de movilidad asistida respecto a la población con discapacidad identificada en la Alcaldía

3.1.2 Descripción: Facilitar la obtención de aparatos auditivos y de movilidad asistida, indispensables para las personas con discapacidad motora y auditiva

3.1.3 Método de cálculo: (Número de personas con discapacidad auditiva y motora beneficiadas / Población con discapacidad identificada en la Alcaldía) *100

3.1.4 Frecuencia de Medición: Anual

3.1.5 Sentido del indicador: Eficacia

3.1.6 Línea Base: 100%

3.1.7 Año de Línea Base: 2020

3.1.8 Resultado comparativo del indicador entre 2019, 2020 y 2021:

Indicador de Fin			
Año	Número de personas con discapacidad auditiva y motora beneficiadas	Población con discapacidad identificada en la Alcaldía	Resultado
2020	620	51600	1.20%
2021	1034	69468	1.49%



Se observo un aumento en la tasa de entrega de bienes a la población no obstante con el presupuesto asignado no se es posible alcanzar la universalidad del programa por lo cual se espera que el programa en conjunto con diversos programas similares y políticas en materia de discapacidad, sea posible aumentar el porcentaje de cobertura

3.3 Indicador de Propósito

3.2.1 Nombre del indicador Porcentaje de personas con discapacidad auditiva y motora beneficiadas por el programa

3.2.2 Descripción: Apoyos dirigidos a la población perteneciente a grupos de atención prioritaria para elevar su calidad de vida

3.2.3 Método de cálculo: (Número de personas con discapacidad auditiva y motora beneficiadas /Número de personas con discapacidad auditiva y motora que solicitaron el apoyo del programa) *100

3.2.4 Frecuencia de Medición: Anual

3.2.5 Sentido del indicador: Eficacia

3.2.6 Línea Base: 100 %

3.2.7 Año de Línea Base: 2020

3.2.8 Resultado comparativo del indicador entre 2019, 2020 y 2021:

Indicador de Propósito			
Año	Número de personas con discapacidad auditiva y motora beneficiadas	Número de personas con discapacidad auditiva y motora que solicitaron el apoyo del programa	Resultado
2020	620	620	100%
2021	1034	1034	100%



3.4 Metas Físicas

3.4.1 Bienes y/o Servicios.

Por razones presupuestales, este programa no está en condiciones de alcanzar la universalidad, es decir, no es posible beneficiar a todas las personas con discapacidad motora y auditiva

AÑO	Componente
2020	170 Aparatos Auditivos
	145 Sillas de Ruedas
	60 Sillas de Ruedas Parálisis Cerebral Infantil
	60 Sillas de Ruedas Parálisis Cerebral Adulto
	50 Andaderas adulto
	45 Bastones
	50 Bastones Blancos
	40 Muletas adulto
2021	269 Aparatos Auditivos
	765 Sillas de Ruedas

3.4.2 Montos entregados

AÑO	Componente
2020	170 Aparatos Auditivos
	145 Sillas de Ruedas
	60 Sillas de Ruedas Parálisis Cerebral Infantil
	60 Sillas de Ruedas Parálisis Cerebral Adulto
	50 Andaderas adulto
	45 Bastones
	50 Bastones Blancos
	40 Muletas adulto
2021	269 Aparatos Auditivos
	765 Sillas de Ruedas

Se realizó la entrega de un bien en la lista por persona, variando el importe unitario dependiendo del bien entregado

3.5 Análisis de la Cobertura.

Durante el año 2020 la cobertura inicial fue de 580 personas con discapacidad motora o auditiva, debido a la contingencia sanitaria por el virus del SARS-COV 2 el

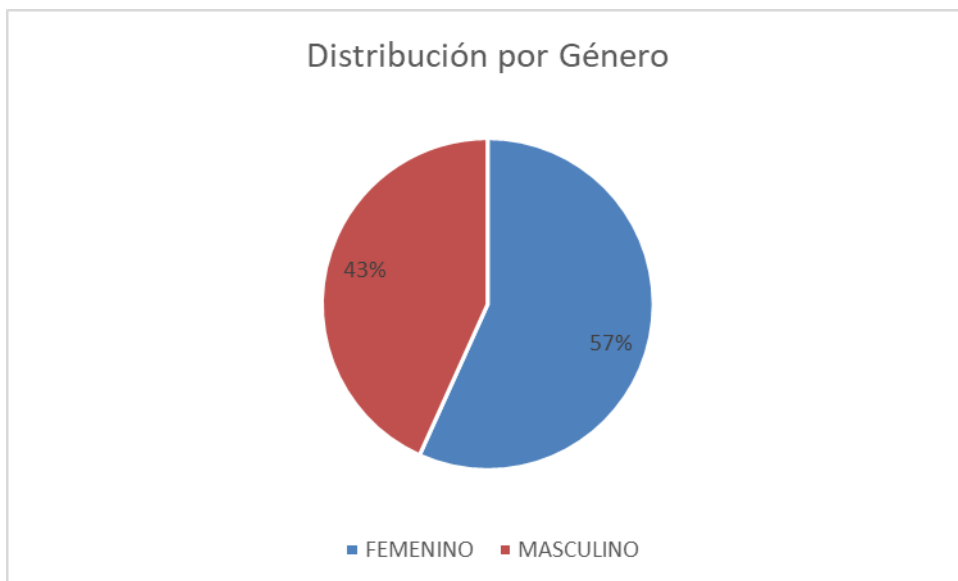


programa aumento el número de personas atendidas a 620, sin la necesidad de aumentar el presupuesto asignado

Para el año 2021 el presupuesto del programa primero disminuyo su presupuesto a \$ 1,500,000.00 (Un millón quinientos mil pesos 00/100 M.N.) sin embargo debido a la demanda del programa se decidió aumentar el presupuesto del programa a \$3,990,777.00 (tres millones novecientos noventa mil setecientos setenta y siete 00/100 M.N.), no obstante, se decidió solo entregar sillas de ruedas y aparatos auditivos.

3.5.1 Análisis del Padrón de Beneficiarios

a) Distribución por sexo



b) Distribución por tipo de Beneficiarios

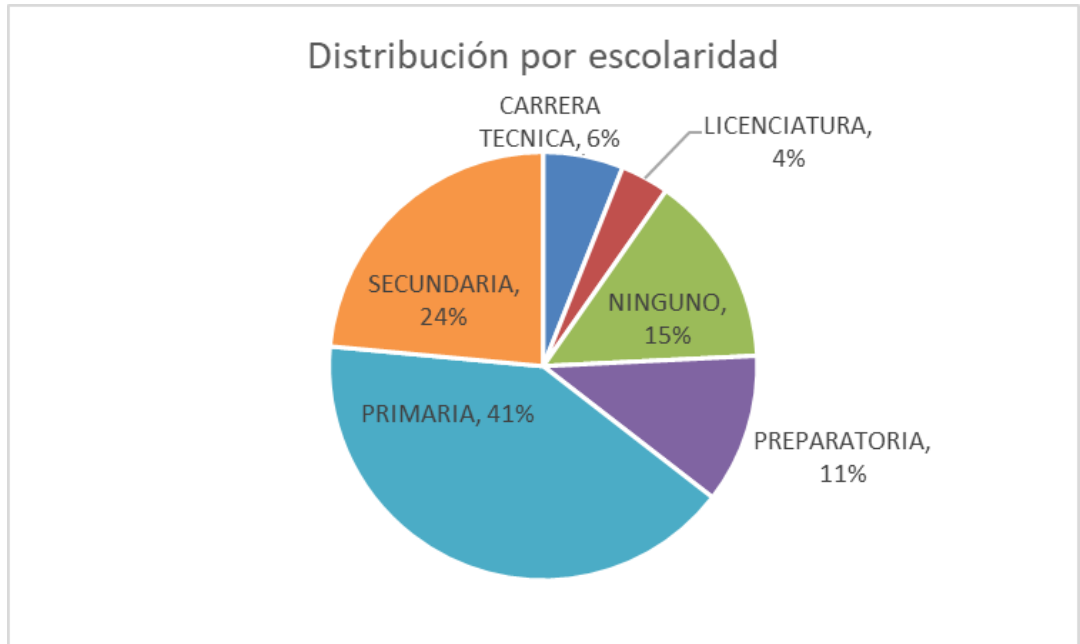
Este programa atiende únicamente a beneficiarios

c) Distribución por territorio

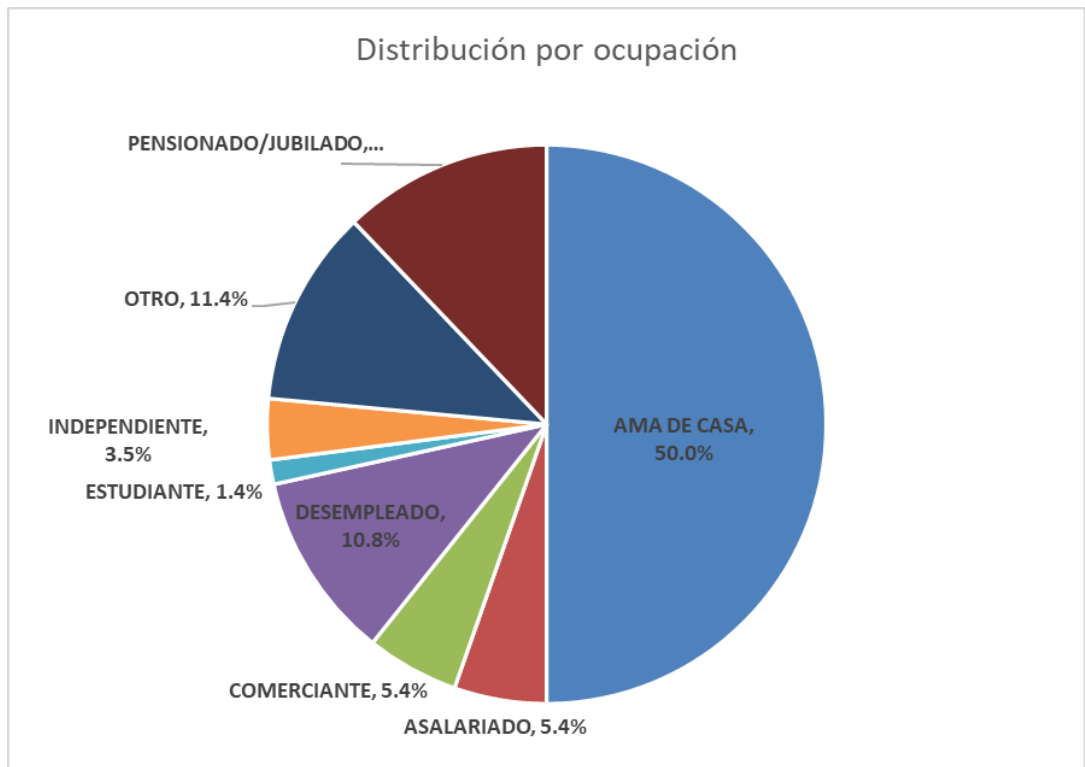
La distribución por territorio se adjunta en el anexo 1



d) Distribución por nivel de escolaridad

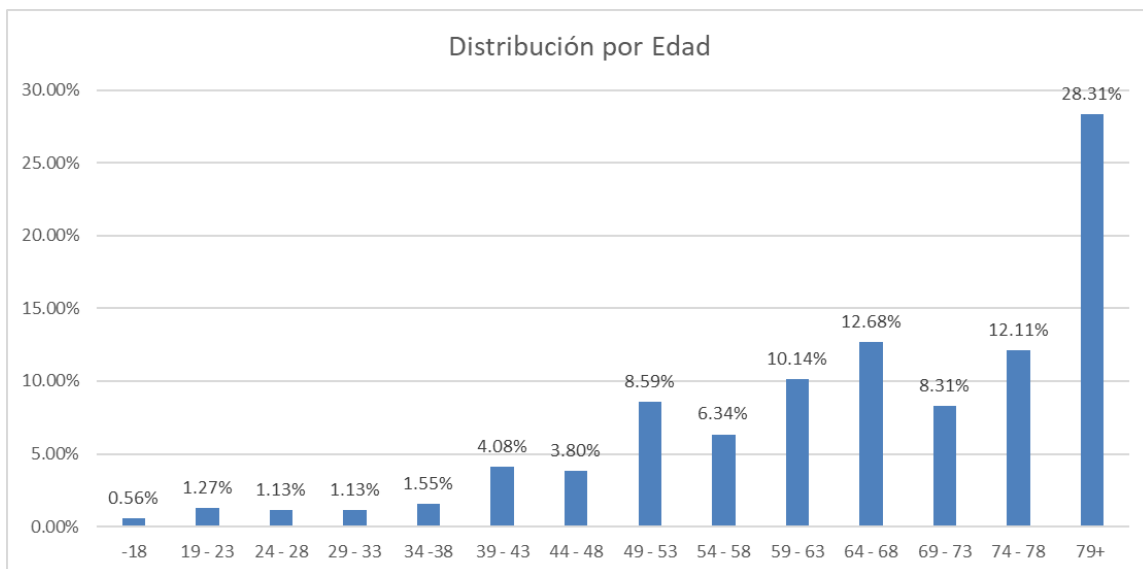


e) Distribución por ocupación





f) Distribución por Edad



IV. Módulo de análisis cualitativo

Se realizó un cuestionario a las personas servidoras públicas encargadas de la operación mismo que se adjunta en el anexo 2

V. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias

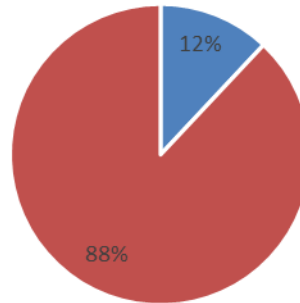
Se realizó un cuestionario de satisfacción sobre la entrega de beneficios el cual se adjunta en el anexo 3, obteniendo los siguientes resultados

1. Satisfacción de los usuarios y beneficiarios con el programa social en el cual participan

Como se observa en las gráficas a continuación al 88% de los beneficiarios les afectaría negativamente el no haber recibido el apoyo debido a la dificultad para conseguir un empleo estable debido a la situación actual y a la emergencia sanitaria, el no contar con un empleo fijo dificulta a las personas el poder acceder a las necesidades básicas de alimentación y vivienda, con el apoyo otorgado se observa que al 88% de las personas les es suficiente para cubrir estas necesidades básicas.



Si no hubiese sido seleccionado (a) para recibir el apoyo o beneficio ¿le afectaría negativamente?

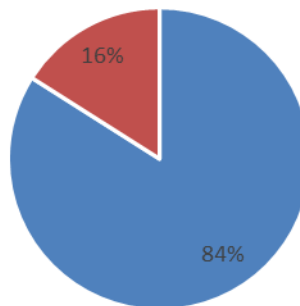


■ No me hubiese afectado ■ Sí me hubiese afectado

2. Aportación del programa al bienestar de los beneficiarios

De los datos obtenidos se encontró que el 84% de los beneficiarios al recibir el apoyo mejoró su calidad de vida, pudiendo cubrir sus necesidades básicas de alimentación, vestido, vivienda y servicios médicos, entre otros.

¿Considera que el monto de su apoyo es o fue suficiente para cubrir el propósito por el que le fue otorgado?



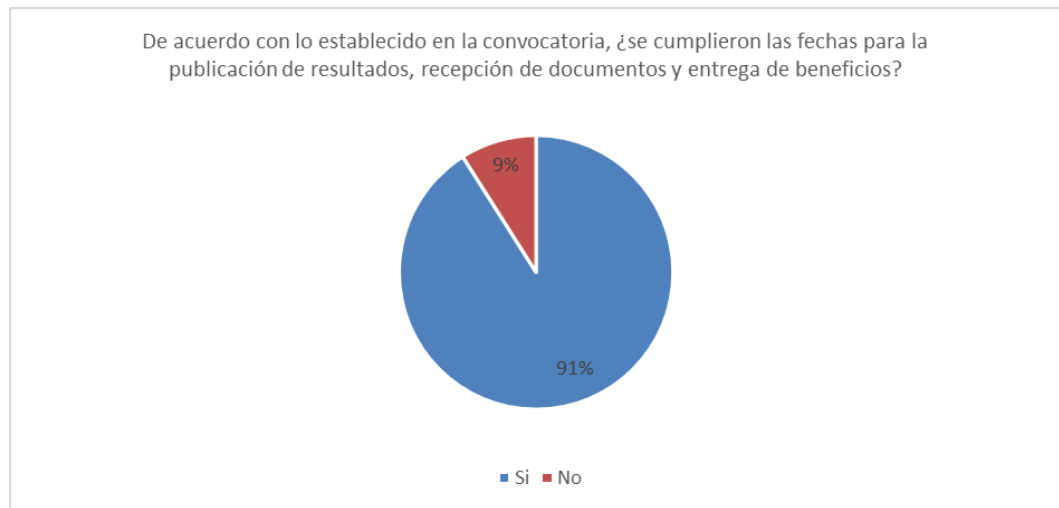
■ Si ■ No

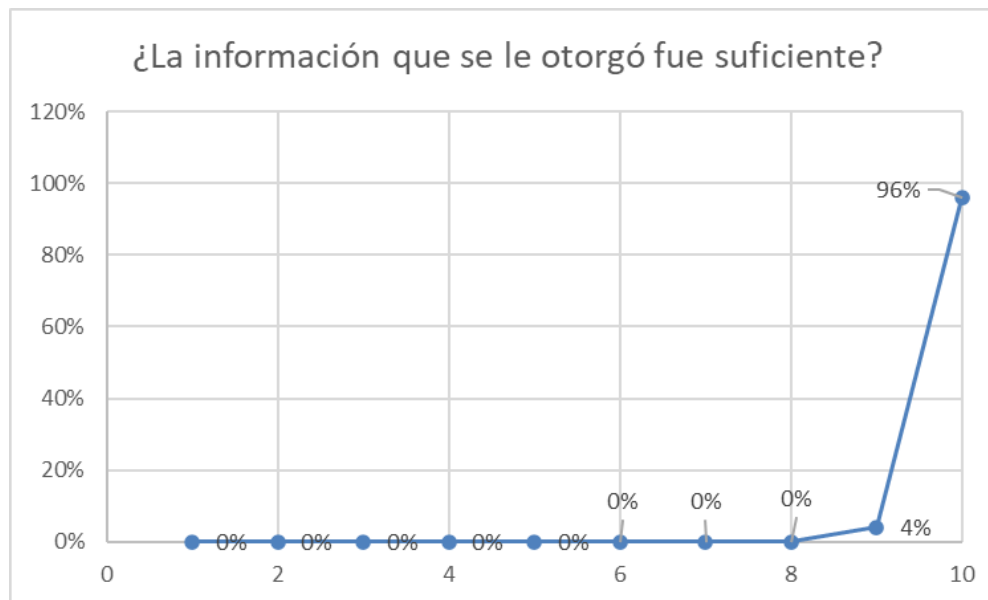


3. Sugerencias de los beneficiarios para la mejora del programa

Como se puede ver a continuación solo el 9% de los beneficiarios consideraron que debe de haber una mejora en los tiempos de entrega de los apoyos.

En cuanto a la calidad de la atención por parte de los servidores públicos se observó que más del 91% de los beneficiarios al momento de presentar alguna duda o pregunta sobre el programa social considera que se le atendió de manera eficiente y oportuna y que la cuestión fue resuelta en su totalidad







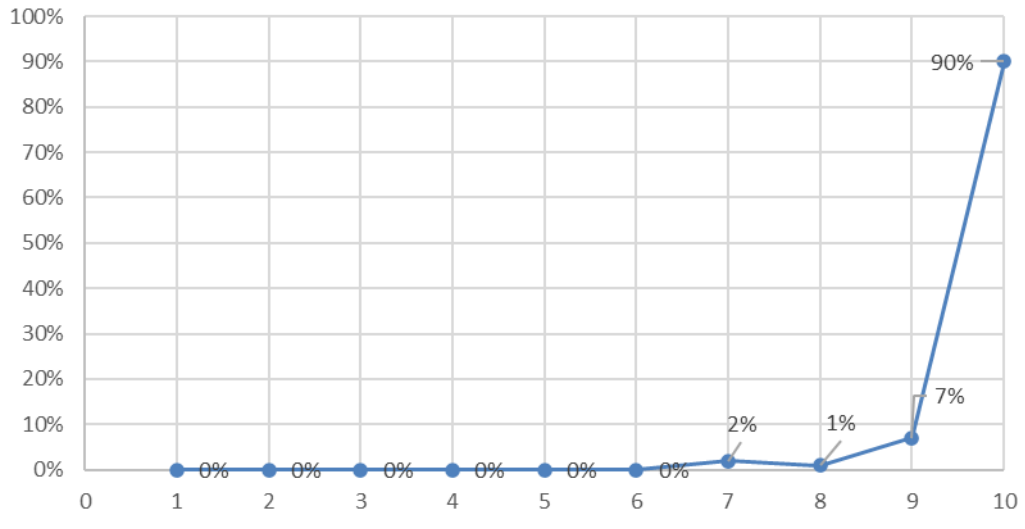
4. Satisfacción de personas beneficiarias

El 90% de los beneficiarios considero que el tiempo de procedimiento y los trámites de acceso al programa fue adecuado, teniendo en cuenta las medidas sanitarias llevadas a cabo por el área

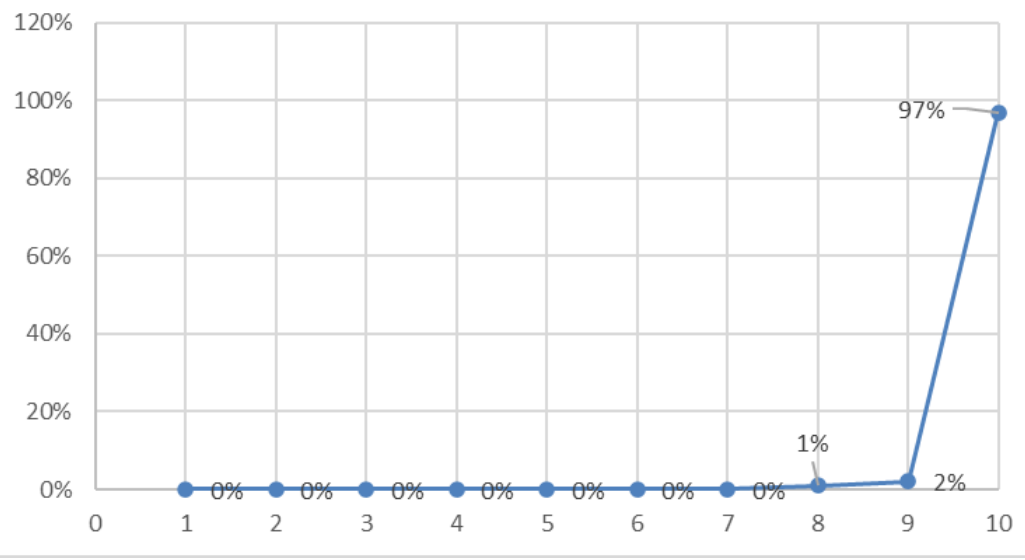
Se les cuestiono a los beneficiarios que describieran la calidad del programa del 0 al 10, donde 0 es reprobado y 10 es excelente, obteniendo que para el 97% de los beneficiarios el programa es excelente en su calidad como se muestra en las gráficas a continuación



El tiempo de atención para resolver su trámite por parte del personal fue adecuado.



¿Cómo califica el programa o acción de la cual es beneficiario (a)?





VI. Hallazgos y Sugerencias de Mejora

Matriz de hallazgos y sugerencias de mejora					
Categorías	Áreas de mejora	Propuestas de Mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de Cumplimiento	Medio de Verificación del Cumplimiento
Diagnóstico y Planeación	1.1 Capacitación al personal sobre las reglas de operación	1.1.1 Difundir entre el personal encargado de la operación y ejecución del programa el contenido de las reglas de operación	1.1.1.1 Dirección General de Desarrollo Social	1.1.1.1.1 Previo al inicio de la operación del programa social	1.1.1.1.1.1 Circular firmada por el personal adscrito al área
Operación, Producción y entrega de transferencias, bienes y servicios	2.1 Dificultad para entregar los apoyos	2.1.1 Poder realizar entregas a domicilio o en las Direcciones Territoriales cercanas a los domicilios de los beneficiarios, en especial a aquellos con discapacidad motriz	2.1.1.1 Dirección General de desarrollo social	2.1.1.1.1 durante la Operación del Programa	2.1.1.1.1.1 Minutas de Trabajo
Cobertura, metas, montos y/o presupuesto	3.1 Incremento en la cobertura	3.1.1 Aumentar el presupuesto para adquirir una cantidad mayor de aparatos auditivos y sillas de ruedas, con el fin de poder aumentar la cobertura del programa	3.1.1.1 Dirección General de Desarrollo Social	3.1.1.1.1 Previo al inicio de la operación del programa social	3.1.1.1.1.1 Reglas de Operación



Seguimiento y monitoreo de las actividades	4.1 Establecer mecanismos de control con el fin de llevar un control de las solicitudes recibidas y los bienes entregados y por entregar	4.1.1 Realizar reportes mensuales en los cuales se establezca el número de solicitudes pendientes y el número de bienes faltantes por entregar	4.1.1.1 Dirección de Servicios Médicos y Equidad Social	4.1.1.1.1 Durante la Operación del Programa	4.1.1.1.1.1 Reporte de entregas y Solicitudes Pendientes
Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	5.1 Establecer mecanismos de comunicación con los beneficiarios	5.1.1 Establecer mecanismos de comunicación con los beneficiarios a fin de tener registro del nivel de satisfacción y aumento en la calidad de vida de las personas y en caso contrario poder canalizar a los beneficiarios a otra institución	5.1.1.1 Coordinación de Control y Seguimiento de Cultura Recreación y deporte	5.1.1.1.1 Previo al inicio de la operación del programa social	5.1.1.1.1.1 Lista de resultados
Resultados del Programa	6.1 Verificar que las entregas se realicen conforme a las reglas de operación	6.1.1 Establecer medios de control con la finalidad de que se entreguen la totalidad de los bienes establecidos en las reglas de operación	6.1.1.1 Dirección de Servicios Médicos y equidad Social	6.1.1.1.1 Al finalizar las actividades del programa	6.1.1.1.1.1 Resultados del Programa



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

ALCALDÍA GUSTAVO A. MADERO

ALCALDÍA
**GUSTAVO
A. MADERO**
TRANSFORMANDO JUNTOS



Ricardo
2022 Flores
Año de Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

ANEXO 1



Distribución Por colonias

Colonia	Porcentaje de Beneficiarios
25 DE JULIO	1.00%
7 DE NOVIEMBRE	0.50%
ACUEDUCTO DE GUADALUPE	0.50%
AHUEHUETES	0.50%
AMPLIACIÓN CASAS ALEMÁN	3.50%
AMPLIACIÓN COCOYOTES	0.50%
AMPLIACION GABRIEL HERNANDEZ	0.50%
AMPLIACIÓN PROVIDENCIA	1.50%
ARAGÓN LA VILLA	1.00%
ARBOLEDAS DE CUAUTEPEC	1.50%
C.T.M. ARAGÓN	0.50%
C.T.M. ATZACOALCO	2.00%
C.T.M. EL RISCO	1.00%
CAMPESTRE ARAGÓN	8.50%
CAPULTITLAN	0.50%
CASTILLO CHICO	2.00%
CERRO PRIETO	0.50%
CHALMA DE GUADALUPE	1.50%
COCOYOTES	0.50%
COMPOSITORES MEXICANOS	0.50%
CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA	2.50%
CUAUTEPEC BARRIO ALTO	1.50%
CUAUTEPEC DE MADERO	2.50%
CUCHILLA DEL TESORO	1.00%
DM NACIONAL	0.50%
EL CARMEN	0.50%
EL COYOL	0.50%
ESTANZUELA	0.50%
FELIPE BERIIOZABAL	0.50%
FORESTAL I	2.00%
GABRIEL HERNÁNDEZ	0.50%
GERTRUDIS SÁNCHEZ 2A SECCIÓN	0.50%
GERTRUDIS SÁNCHEZ 3A SECCIÓN	0.50%
GUADALUPE TEPEYAC	2.00%
INDECO	0.50%
INDUSTRIAL	0.50%
JORGE NEGRETE	0.50%



JUAN DE DIOS BÁTIZ	0.50%
LA CRUZ	1.00%
LA JOYA	0.50%
LA JOYITA	0.50%
LA PRADERA	1.50%
LINDAVISTA	0.50%
LINDAVISTA NORTE	2.50%
LINDAVISTA SUR	0.50%
LOMA LA PALMA	1.50%
MARTÍN CARRERA	3.50%
NARCISO BASSOLS	1.00%
NUEVA ATZACOALCO	3.00%
NUEVA TENOCHTILÁN	0.50%
PANAMERICANA	0.50%
PROGRESO NACIONAL	0.50%
PROVIDENCIA	3.50%
PUEBLO SAN JUAN DE ARAGON	2.00%
RESIDENCIAL LA ESCALERA	0.50%
RESIDENCIAL ZACATENCO	0.50%
ROSAS DEL TEPEYAC	0.50%
SALVADOR DÍAZ MIRÓN	1.00%
SAN FELIPE DE JESÚS	4.50%
SAN JOSÉ TICOMÁN	0.50%
SAN JUAN DE ARAGÓN	2.50%
SAN JUAN DE ARAGÓN I SECCIÓN	0.50%
SAN JUAN DE ARAGÓN II SECCIÓN	1.50%
SAN JUAN DE ARAGÓN III SECCIÓN	0.50%
SAN JUAN DE ARAGÓN VI SECCIÓN	0.50%
SAN JUAN DE ARAGÓN VII SECCIÓN	0.50%
SAN PEDRO EL CHICO	1.50%
SAN PEDRO ZACATENCO	0.50%
SANTA ISABEL TOLA	1.00%
SANTA MARÍA TICOMÁN	0.50%
TABLAS DE SAN AGUSTÍN	0.50%
TICOMAN	1.00%
TLALPEXCO	1.00%
TRIUNFO DE LA REPÚBLICA	1.00%
U HAB ACUEDUCTO	0.50%
U HAB EDUARDO MOLINA I	0.50%



U HAB EL ARBOLILLO II	1.00%
U HAB ESMERALDA	0.50%
U HAB LINDAVISTA VALLEJO	2.00%
U HAB PATERA VALLEJO	0.50%
U HAB S J DE ARAGON 1A SECC	0.50%
U HAB SAN JUAN DE ARAGON SECC 7	1.50%
VALLEJO	1.00%
VASCO DE QUIROGA	1.00%
VILLA HERMOSA	0.50%
ZONA ESCOLAR	1.00%



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

ALCALDÍA GUSTAVO A. MADERO

ALCALDÍA
**GUSTAVO
A. MADERO**
TRANSFORMANDO JUNTOS



Ricardo
2022 Flores
Año de Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

ANEXO 2



Cuestionario de Análisis Cualitativo

1. Diagnóstico y planeación

- 1- Señale las dimensiones específicas del problema social que la intervención busca resolver
- 2- ¿Qué documentos, fuentes de información o registros administrativos se usan para monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada?
- 3- ¿Con que otras iniciativas públicas del Gobierno de la Ciudad de México o las Alcaldías se alinea y/o coordina el programa? Enumera las Políticas, programas o estrategias que trabajan de manera complementaria en el problema público a solucionar por el programa.
- 4- ¿Qué cambios se necesitan en los procesos de planeación del programa? Concernientes a la definición de estrategias generales, elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo, calendarización, etcétera. Describir las expectativas de cambio y señalar las razones que pueden dificultar su ejecución.

2. Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios

- 5- ¿Qué componentes, actividades o tareas del programa se necesitan fortalecer?
- 6- ¿Cuáles han sido las acciones de formación y capacitación al interior del programa?
- 7- ¿Cómo se produce el proceso de incorporación de beneficiarios y/o usuarios? ¿Hay actividades diferenciadas por tipos de usuarios?
- 8- ¿Qué plataformas o mecanismo han sido utilizados para facilitar la incorporación de beneficiarios y/o usuarios?
- 9- ¿Cuáles son los mecanismos incorporados para difundir las acciones y resultados del programa en los actores interesados o relevantes?
- 10- ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2019 y 2021?
- 11- ¿Qué mecanismos de participación social incorpora el programa y en qué fase de su implementación se instrumentan? ¿Qué área de mejora tienen estas formas de participación ciudadana?

3. Seguimiento y monitoreo de las actividades



- 12- Describa que ajustes se necesitan introducir en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa.
- 13- ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y como fueron resueltos o se esperan resolver?
- 14- ¿Cómo considera que se pueden fortalecer los sistemas de información requeridos para la operación del programa?
- 15- ¿Cuáles es su opinión sobre los indicadores de resultados del programa?

4. Resultados

- 16- ¿En qué aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada incide con mayor claridad el programa?
- 17- ¿Qué instrumentos, recursos, capacidades o cambios en el diseño y/o en la operación serían necesarios para fortalecer los resultados del programa?



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

ALCALDÍA GUSTAVO A. MADERO

ALCALDÍA
**GUSTAVO
A. MADERO**
TRANSFORMANDO JUNTOS



Ricardo
2022 Flores
Año de Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

ANEXO 3



Encuesta de beneficiarios

- 1- Si no hubiese sido seleccionado (a) para recibir el apoyo o beneficio ¿le afectaría negativamente?
 - No me hubiese afectado/Todo seguiría igual.
 - Sí me hubiese afectado (preguntar cómo o por qué y justificar su respuesta en el siguiente espacio).
 - No sabe/No contesta. *En caso de haber contestado afirmativamente, redactar la respuesta del beneficiario

- 2- Del 0 al 10, donde 0 es inútil y 10 es muy útil, ¿qué tan importante es para usted el beneficio que recibe o recibió?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- 3- ¿Considera que el monto de su apoyo es o fue suficiente para cubrir el propósito por el que le fue otorgado?
 - Si
 - No

- 4- ¿Cuál ha sido su forma o vía para comunicarse con la Alcaldía y su personal?
 - Ventanilla/En físico.
 - Teléfono.
 - Correo o página oficial.
 - Redes sociales.
 - Amiga (o), vecina (o) o conocida (o).
 - Otros

- 5- ¿Considera que el programa o acción social del cual es beneficiario (a) es importante y necesario para los habitantes de la Gustavo A. Madero?
 - Sí, mucho.
 - Sí, un poco/no tanto/algo.
 - No lo es.
 - No sabe/No contesta.

- 6- El recibir el apoyo de la acción o programa social, ¿mejoró su calidad de vida?
 - Sí.
 - No.
 - No sabe/No contesta.



7- ¿Usted cree que la Alcaldía Gustavo A. Madero ofrece suficientes apoyos sociales?

- Sí.
- No.
- No sabe/No contesta.

8- ¿Considera que los temas o causas sociales que cubren las acciones o programas de la Alcaldía Gustavo A. Madero son las más importantes?

- Sí.
- No.
- No sabe/No contesta.

9- De acuerdo con lo establecido en la convocatoria, ¿se cumplieron las fechas para la publicación de resultados, recepción de documentos y entrega de beneficios?

- Sí.
- No
- No sabe/No contesta.

10- ¿La entrega de su apoyo es a tiempo?

- Sí, puntual.
- No, se atrasa.
- No sabe/No contesta.

11- Indique su nivel de satisfacción con los diferentes aspectos al tramitar su apoyo o beneficio de su programa o acción social de la Alcaldía Gustavo A. Madero; donde 1 es la calificación más baja y 10 la más alta.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



El objetivo de esta sección es evaluar la CALIDAD de los programas y acciones sociales y del servicio en la Alcaldía. Donde 1 es la calificación más baja y 10 la más alta.

1- Se le atendió oportunidad y agilidad.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2- El personal resolvió sus dudas.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3- La información que se le otorgó fue suficiente.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4- Claridad en la información entregada.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5- Se le informó del procedimiento para obtener el apoyo.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6- El tiempo de atención para resolver su trámite por parte del personal fue adecuado.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7- Se mostró igualdad de servicio para todos los usuarios.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8- El personal mostró actitud de compromiso y servicio durante su atención.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9- Considera que el personal está calificado para las tareas que tiene que realizar.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



10- Usted, ¿qué mejoraría del programa o acción social del cual es beneficiario (a)?

11- Del 0 al 10, donde 0 es reprobado y 10 es excelente, en general ¿cómo califica el programa o acción de la cual es beneficiario (a)?

1 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Hemos concluido el cuestionario, agradezco su tiempo y le recuerdo que esta información será utilizada únicamente para fines estadísticos; su opinión nos ayudará a mejorar los servicios de la alcaldía.