



PROGRAMA SOCIAL: APOYOS DE ATENCIÓN ESPECIAL GAM

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 INDICADOR DE RESULTADOS

a) Información de referencia

1.1 Nombre del Programa Social.

Apoyos de Atención Especial GAM

1.2 Unidades Responsables.

Dirección General de Desarrollo Social. (Supervisión del programa)

Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social. (Instrumentación, Seguimiento y Operación del programa social)

Dirección General de Administración, a través de la Dirección de Finanzas (Dispersión de los recursos)

1.3 Año de Inicio del Programa.

2020

1.4 Último Año de Operación.

El programa opera actualmente en el ejercicio 2022.

1.5 Antecedentes del Programa Social

En el ejercicio 2019, se creó la acción social “Apoyos de Atención especial GAM” y continuó operando durante el ejercicio 2020 como programa social, implementado con el objetivo de apoyar económicamente a la población maderense que no tiene la solvencia económica para atender alguna eventualidad que derive de algún suceso imprevisto, ya sea individual, familiar o comunitario y así coadyuvar a mejorar su nivel de bienestar y calidad de vida.

Aunado a lo anterior y con motivo de la emergencia sanitaria derivada de la pandemia del virus COVID-19, y con la finalidad de beneficiar a un mayor número de maderenses, el programa sufrió



modificaciones principalmente en sus metas y presupuesto asignado, las cuales se incrementaron de 150 a 600 beneficiarios y de \$3,000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.) a \$5,000,000.00 (Cinco millones de pesos 00/100 M.N.).

Para el ejercicio 2021, se determinó retomar el programa social y asignar nuevamente un presupuesto de hasta \$3,000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.), para beneficiar a 700 hombres y mujeres que cumplieran con las características de la población vulnerable a la que atendía este programa, toda vez que se trataba de una intervención de carácter permanente que busca solucionar problemas estructurales y ampliar el acceso de la población a los derechos sociales antes señalados.

1.6 Objetivos

Apoyar económicamente hasta 700 maderenses, de edades de 15 a 67 años de edad, en situación vulnerable que no cuentan con la solvencia económica para atender alguna eventualidad que derive de algún suceso imprevisto, ya sea individual, familiar o comunitario y así coadyuvar a mejorar su nivel de bienestar y calidad de vida, a través de una transferencia monetaria que les permita responder ante eventualidades sin adquirir obligaciones de pago que posteriormente les impida la satisfacción de sus necesidades básicas (alimentación, salud, educación).

1.7 Descripción de estrategias

A través de la entrega de un apoyo económico único de los \$3,000.00 a los \$30,000.00 se buscó apoyar económicamente hasta 700 maderenses, de edades de 15 a 67 años de edad, en situación vulnerable que no cuentan con la solvencia económica para atender alguna eventualidad que derive de algún suceso imprevisto, ya sea individual, familiar o comunitario y así coadyuvar a mejorar su nivel de bienestar y calidad de vida.

El monto asignado por beneficiario se determinó del análisis de la situación emergente y necesidades a cubrir, mismo que fue realizado por la Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social y autorizado por la Dirección General de Desarrollo Social, para lo cual se utilizó una escala de priorización de necesidades que contempló el grado de gravedad supuesto a la situación y las características individuales del solicitante (edad, sexo) y los comprobantes documentales presentados.



Asimismo, articulado con los Programas Sociales “Tlakualli ik Altépetl (Alimento del Pueblo)” e “Impulso Social” igualmente de la Alcaldía Gustavo A. Madero, se realizó un análisis y selección de beneficiarios, para ser canalizados según los requisitos de acceso de cada uno de los Programas Sociales.

1.8 Padrón de Beneficiarios

El programa cuenta con el padrón de beneficiarios señalado en los artículos 34 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y 58 y 59 de su Reglamento, cuyo enlace para consulta fue publicado el día 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 presupuestaria
268244U026	111110	44121177

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

Presupuesto aprobado y ejercicio del periodo 2019 – 2020 por capítulo de gasto						
Capítulo de Gasto	2020			2021		
	A	M	E	A	M	E
4000	\$3,000,000.00	\$5,000,000.00	\$5,000,000.00	\$3,000,000.00	\$5,000,000.00	\$5,000,000.00

2.3 Descripción detallada del Presupuesto 2021.

Durante el ejercicio 2020 derivado de la Contingencia Sanitaria a causa de la Pandemia por SARS COV-2 COVID-19 y el terremoto del 20 de junio de 2020, el presupuesto se modificó de \$3, 000,000.00 a \$5, 000,000.00, y el número de beneficiarios de 150 a 600. Sin embargo, para el ejercicio 2021, considerando que los estragos de la emergencia sanitaria derivada de la pandemia del virus COVID-19 continuaron afectando a la población maderense, se determinó asignar



nuevamente un presupuesto de \$5,000,000.00 para beneficiar hasta 700 maderenses, tal y como se muestra a continuación:

Año	Componente		Numero De Ministraciones	Importe Total Por Beneficiario	Importe Anual Ejercido
2020	Apoyo económico a 150 Maderenses entre 15 y 67 años, en condición vulnerable para situaciones del tipo:	Médico especializado	1	Hasta \$30,000.00 (Treinta mil pesos 00/100 M.N.)	\$3, 000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.)
		Educativas		Hasta \$15,000.00, (Quince mil de pesos 00/100 M.N.)	
		Culturales			
		Deportivas			
		Comunitarias			
		Emergentes			
Modificación a las Reglas de Operación del Programa Social, publicada el 19 de octubre de 2020					
2020	Apoyo económico a 600 Maderenses entre 15 y 67 años, en condición vulnerable para situaciones del tipo:	Médico especializado	1	Hasta \$30,000.00 (Treinta mil pesos 00/100 M.N.)	\$5, 000,000.00 (Cinco millones de pesos 00/100 M.N.)
		Educativas		Hasta \$15,000.00, (Quince mil de pesos 00/100 M.N.)	
		Culturales			
		Deportivas			
		Comunitarias			
		Emergentes			
2021	Apoyo económico hasta 400 Maderenses entre 15 y 67 años, en condición vulnerable para situaciones del tipo: a. Médico Especializado: Médico Especializado: ayuda para gastos de material quirúrgico, prótesis, aparatos ortopédicos, medicamentos, realización de cirugías, o cualquier tipo de prueba o análisis clínico, (entre otros); b. Situaciones emergentes: Ayuda para gastos que requieran de atención inmediata por haber sufrido algún imprevisto derivado de algún fenómeno natural, haber sido víctima de algún delito, gastos funerarios, entre otros.		1	Desde \$3,000.00 (Tres mil pesos 00/100 M.N.), hasta \$30,000.00, (Treinta mil de pesos 00/100 M.N.)	\$3, 000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.)



Modificación a las Reglas de Operación del Programa Social, publicada el 02 de agosto de 2021				
2021	<p>Apoyo económico hasta 700 Maderenses entre 15 y 67 años, en condición vulnerable para situaciones del tipo:</p> <p>a. Médico Especializado: Médico Especializado: ayuda para gastos de material quirúrgico, prótesis, aparatos ortopédicos, medicamentos, realización de cirugías, o cualquier tipo de prueba o análisis clínico, (entre otros);</p> <p>b. Situaciones emergentes: Ayuda para gastos que requieran de atención inmediata por haber sufrido algún imprevisto derivado de algún fenómeno natural, haber sido víctima de algún delito, gastos funerarios, entre otros.</p>	1	Desde \$3,000.00 (Tres mil pesos 00/100 M.N.), hasta \$30,000.00, (Treinta mil de pesos 00/100 M.N.)	\$5, 000,000.00 (Cinco millones de pesos 00/100 M.N.)

Para el ejercicio 2021 es importante precisar que este programa sufrió 1 modificación, publicada el 2 de agosto de 2021 en el ejemplar No. 652 de la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en la que se modificó el presupuesto asignado al programa el cual era de \$3, 000,000.00 (tres millones cien mil pesos 00/100) y se aumentó a \$5, 000,000.00 (Cinco millones de pesos 00/100 M.N.), aumentando el número de beneficiarios de 400 a 700.

c) Análisis e indicadores

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

Los principales indicadores utilizados para el desarrollo del Programa social fueron el Porcentaje de personas en situación de vulnerabilidad que acceden a créditos informales para solventar situaciones emergentes y la relación entre la cantidad de personas que fueron beneficiarias del programa social con la cantidad de personas que solicitaron el apoyo.

3.2 Indicador de Fin.

3.2.1 Nombre del indicador: Porcentaje de personas en situación vulnerable que requieren apoyo para solventar gastos médicos especializados o situaciones emergentes.

3.2.2 Descripción: Contribuir a mejorar la calidad de vida de personas en situación vulnerable que requieren apoyo para solventar gastos médicos especializad os o situaciones emergentes.



3.2.3 Método de cálculo: (Número de personas en situación vulnerable que requieren apoyo para solventar gastos médicos especializados o situaciones emergentes. Programadas /Población con en situación vulnerable en la Alcaldía. Potencial) *100

3.2.4 Frecuencia de Medición: Anual

3.2.5 Sentido del indicador: Eficacia

3.2.6 Línea Base: 100% de los beneficiarios del Programa

3.2.7 Año de Línea Base: 2020

3.2.8 Resultado comparativo del indicador entre 2020 y 2021: Entre 2020 y 2021 las metas del Programa tuvieron que verse ampliadas como resultado de la cantidad de solicitudes realizadas, que, si bien la alcaldía trabaja para contribuir a mejor la calidad de vida de las personas en situación vulnerable, no puede controlar los fenómenos naturales y situaciones emergentes que surgen.

Año	Porcentaje de personas en situación vulnerable que requieren apoyo para solventar gastos médicos especializados o situaciones emergentes.
2020	0.27% de la Población potencial
2021	0.32% de la Población potencial

3.3 Indicador de Propósito.

3.3.1 Nombre del indicador: Porcentaje de personas en situación vulnerable que solicitaron apoyo para solventar gastos médicos especializados o situaciones emergentes, respecto a las beneficiadas por el programa.

3.3.2 Descripción: Apoyos dirigidos a la población en situación vulnerable que requieren apoyo para solventar gastos médicos especializado s o situaciones emergentes.

3.3.3 Método de cálculo: (Número de personas en situación vulnerable que requieren apoyo para solventar gastos médicos especializados o situaciones emergentes. beneficiadas/ Número de personas en situación vulnerable que solicitaron el apoyo del programa) *100

3.3.4 Frecuencia de Medición: Anual

3.3.5 Sentido del indicador: Eficacia

3.3.6 Línea Base: 100%

3.3.7 Año de Línea Base: 2020



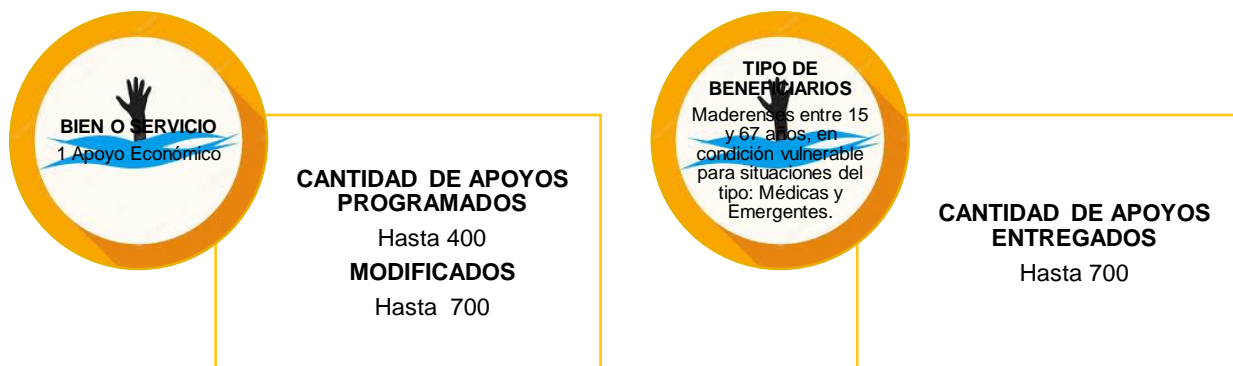
3.3.8 Resultado comparativo del indicador entre 2020 y 2021: Entre 2020 y 2021 las metas del Programa tuvieron que verse ampliadas, lo cual nos muestra el impacto de este y su aportación, cumpliendo su propósito.

Indicador de Propósito			
Año	Número de personas en situación vulnerable que requieren apoyo para solventar gastos médicos especializados o situaciones emergentes. beneficiadas	Número de personas en situación vulnerable que solicitaron el apoyo del programa	Resultado
2020	600	5000	12%
2021	700	4500	15.5%

3.4 Metas Físicas

AÑO	METAS FÍSICAS
2020	150 Apoyos económicos a Maderenses entre 15 y 67 años, en condición vulnerable para situaciones del tipo: Médicas, Emergentes, Educativas, Culturales o Deportivas.
	Modificación
	600 Apoyos económicos a Maderenses entre 15 y 67 años, en condición vulnerable para situaciones del tipo: Médicas, Emergentes, Educativas, Culturales o Deportivas.
2021	400 Apoyos económicos a Maderenses entre 15 y 67 años, en condición vulnerable para situaciones del tipo: Médicas y Emergentes.
	Modificación
	700 Apoyos económicos a Maderenses entre 15 y 67 años, en condición vulnerable para situaciones del tipo: Médicas y Emergentes

3.4.1. Bienes y/o Servicios.





3.4.2 Montos Entregados

Durante los ejercicios 2020 y 2021, el monto asignado por beneficiario se determinó del análisis de la situación emergente y necesidades a cubrir, mismo que será realizado por la Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social y autorizado por la Dirección General de Desarrollo Social, para lo cual se utilizó una escala de priorización de necesidades que contempló el grado de gravedad supuesto a la situación y las características individuales del solicitante (edad, sexo) y los comprobantes documentales presentados.

Que va Desde \$3,000.00 (Tres mil pesos 00/100 M.N.), hasta \$30,000.00, (Treinta mil de pesos 00/100 M.N.).Entregando una sola ayuda económica por beneficiario, mediante cheque a través de la Dirección de Finanzas

3.5. Análisis de la Cobertura.

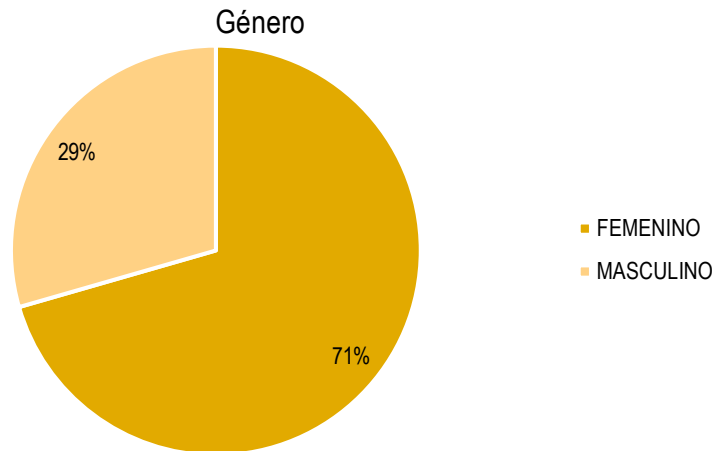
En 2020, primer año de ejecución del programa, su cobertura ascendió de 150 a 600 apoyos a Maderenses entre 15 y 67 años, en condición vulnerable para situaciones del tipo médicas, educativas, culturales entre otras, esto con motivo de la Contingencia a causa de la Pandemia por SARS COV 2 COVID-19, logrando una cobertura efectiva del 100% pese a la pandemia.

Durante el ejercicio 2021 la cobertura aumentó de 400 a 700 apoyos a Maderenses entre 15 y 67 años, en condición vulnerable para situaciones del tipo médicas y emergentes, implementado las medidas sanitarias con motivo de la Contingencia a causa de la Pandemia por SARS COV 2 COVID-19 y a través del uso de Plataformas tecnológicas para el registro y contacto con los beneficiarios, logrando la cobertura del 100% de las metas establecidas, la misma se analiza a continuación:

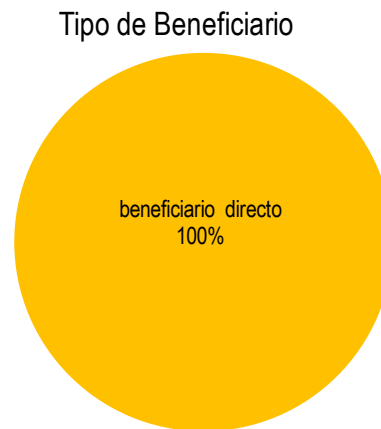


3.5.1. Análisis del padrón de beneficiarios

a) Distribución por sexo



b) Distribución por tipo de beneficiario



c) Distribución territorial:

COLONIA	% DE BENEFICIARIOS
15 DE AGOSTO	1.08%
AMPLIACIÓN CASAS ALEMÁN	1.35%
AMPLIACIÓN GABRIEL HERNÁNDEZ	3.24%



COLONIA	% DE BENEFICIARIOS
AMPLIACIÓN GUADALUPE PROLETARIA	0.27%
AMPLIACIÓN MALACATES	0.54%
AMPLIACIÓN PANAMERICANA	0.27%
AMPLIACIÓN PROVIDENCIA	1.35%
ARAGON	0.27%
ARAGÓN LA VILLA	1.08%
ARCOS DE ARAGON	0.27%
BARR LA CANDELARIA TICOMAN	0.54%
BENITO JUÁREZ	0.27%
BONDOJITO	0.54%
CAMPESTRE ARAGÓN	2.70%
CASTILLO CHICO	0.27%
CASTILLO GRANDE	0.54%
CERRO PRIETO	0.81%
CHALMA DE GUADALUPE	0.81%
COMPOSITORES MEXICANOS	0.27%
CONSTITUCION DE LA REPUBLICA	0.27%
CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA	2.43%
CUAUTEPEC BARRIO ALTO	0.27%
CUCHILLA DEL TESORO	0.54%
CUCHILLA LA JOYA	0.27%
DEFENSORES DE LA REPÚBLICA	0.27%
DEL BOSQUE	0.27%
DEL CARMEN	0.81%
DEL OBRERO	0.27%
DM NACIONAL	1.08%
EJIDOS SAN JUAN DE ARAGON	0.54%
EL HUERTO	0.27%
EL OLIVO	1.08%
ESTANZUELA	0.27%
ESTRELLA	0.27%
EX ESCUELA DE TIRO	0.27%
FAJA DE ORO	0.54%
FELIPE BERRIOZABAL	0.81%
FORESTAL	0.54%
FORESTAL II	0.27%
GABRIEL HERNÁNDEZ	2.43%
GERTRUDIS SÁNCHEZ 1A SECCIÓN	0.27%



COLONIA	% DE BENEFICIARIOS
GERTRUDIS SÁNCHEZ 2A SECCIÓN	1.35%
GERTRUDIS SANCHEZ 3A SECCIÓN	0.27%
GRANJAS MODERNAS	0.54%
GUADALUPE INSURGENTES	0.27%
GUADALUPE PROLETARIA	0.27%
GUADALUPE TEPEYAC	0.27%
GUADALUPE VICTORIA CUAUTEPEC	0.54%
HAB. EL MILAGRO	0.27%
HEROES DE CHAPULTEPEC	0.27%
INDECO	0.27%
INDUSTRIAL	1.08%
JORGE NEGRETE	0.54%
JUAN DE DIOS BÁTIZ	0.27%
JUAN GONZÁLEZ ROMERO	0.81%
LA CASILDA	1.08%
LA CRUZ	0.27%
LA ESMERALDA	1.35%
LA FORESTAL III	0.27%
LA JOYA	0.54%
LA PASTORA	0.81%
LA PRADERA	0.54%
LINDA VISTA VALLEJO II SECCION	0.27%
LINDAVISTA NORTE	0.81%
LINDAVISTA SUR	0.27%
LINDAVISTA VALLEJO III SECCIÓN	0.27%
LOMAS DE CUAUTEPEC	1.89%
MALACATES	1.08%
MARTÍN CARRERA	2.43%
MÁRTIRES DE RÍO BLANCO	0.27%
NARCISO BASSOLS	0.27%
NUEVA ATZACOALCO	2.97%
NUEVA INDUSTRIAL VALLEJO	0.27%
NUEVA TENOCHTILÁN	0.27%
NUEVA VALLEJO	0.54%
PALMATITLA	0.27%
PANAMERICANA	0.54%
PARQUE METROPOLITANO	0.54%
PBLO SANTIAGO ATZACOALCO	1.08%

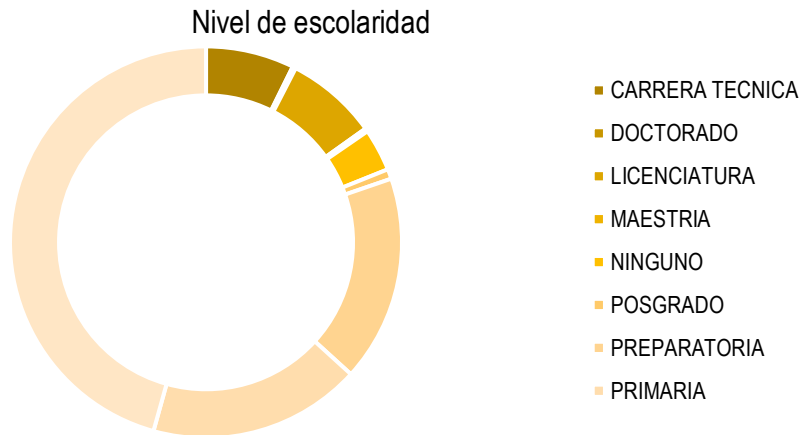


COLONIA	% DE BENEFICIARIOS
PROGRESO NACIONAL	0.54%
PROVIDENCIA	3.24%
PUEBLO SAN JUAN DE ARAGON	2.43%
RESIDENCIAL ZACATENCO	0.54%
SALVADOR DÍAZ MIRÓN	1.08%
SAN BARTOLO ATEPEHUACAN	0.54%
SAN FELIPE DE JESÚS	5.68%
SAN JOSÉ DE LA ESCALERA	0.27%
SAN JOSÉ TICOMÁN	1.08%
SAN JUAN DE ARAGÓN	0.54%
SAN JUAN DE ARAGON 4A Y 5A SECCION	1.08%
SAN JUAN DE ARAGÓN I SECCIÓN	1.62%
SAN JUAN DE ARAGÓN II SECCIÓN	0.54%
SAN JUAN DE ARAGÓN III SECCIÓN	0.54%
SAN JUAN DE ARAGÓN IV SECCIÓN	0.54%
SAN JUAN DE ARAGÓN V SECCIÓN	1.08%
SAN JUAN DE ARAGÓN VII SECCIÓN	1.35%
SAN JUAN Y GUADALUPE TICOMÁN	0.81%
SAN PEDRO ZACATENCO	0.27%
SANTA ISABEL TOLA	2.97%
SANTA ROSA	0.81%
SANTIAGO ATEPETLAC	0.27%
SANTIAGO ATZACOALCO	0.27%
TANETZE DE ZARAGOZA	0.27%
TEPEYAC INSURGENTES	0.27%
TICOMAN	0.27%
TLACAÉLEL	0.27%
TLACAMACA	0.54%
TLALPEXCO	1.35%
TORRES LINDAVISTA	0.27%
TRES ESTRELLAS	0.27%
TRIUNFO DE LA REPÚBLICA	0.54%
U HAB ACUEDUCTO	0.54%
U HAB EL ARBOLILLO II	0.27%
U HAB LINDAVISTA VALLEJO	0.27%
U HAB PATERA VALLEJO	0.54%
U HAB SCT VALLEJO	0.27%
U HAB TORRES DE QUIROGA	0.54%

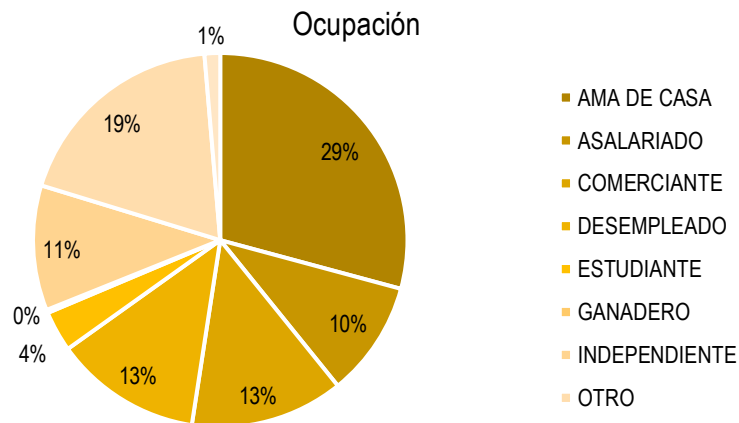


COLONIA	% DE BENEFICIARIOS
UNIDAD HAB. EL MILAGRO	0.27%
UNIDAD HABITACIONAL LA ESMERALDA	0.27%
VALLE DE MADERO	0.54%
VALLEJO	2.16%
VALLEJO PONIENTE	0.27%
VASCO DE QUIROGA	0.81%
VILLA DE ARAGÓN	0.54%
VILLA GUSTAVO A. MADERO	1.35%
VISTA HERMOSA	1.35%
ZONA ESCOLAR	0.81%

d) Distribución por nivel de escolaridad

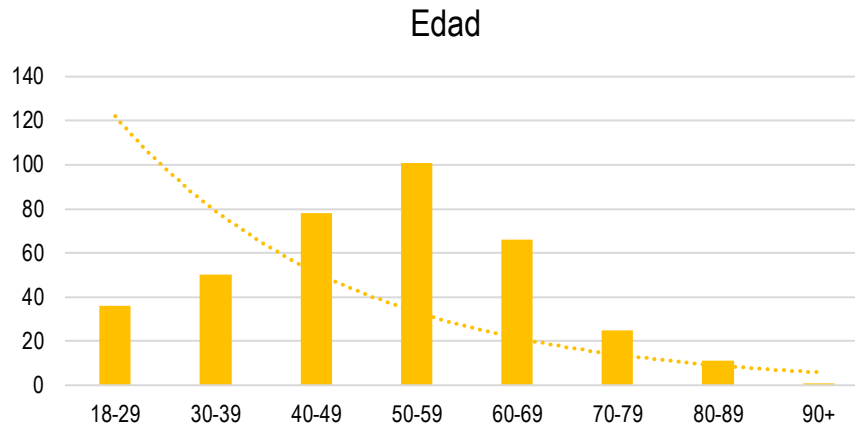


e) Distribución por ocupación





f) Distribución por edad



IV. MODULO DE ANALISIS CUALITATIVO

El Programa Apoyos de Atención Especial ha cumplido con su propósito de contribuir al apoyo de 700 personas que se encuentran en situación de pobreza extrema de la Demarcación, y que corresponde a la población más vulnerable respecto a la falta de respuesta inmediata ante alguna situación emergente o especial, ya que cada se encuentra susceptible al suceso de alguna eventualidad.

Asimismo se ha alineado al Plan General de Desarrollo de la Ciudad de México, específicamente por lo que se refiere al Eje 1 Ciudad igualitaria y de derechos, educadora y de bienestar, Materia de Relevancia estratégica: Pobreza, desigualdad y calidad de vida, Objetivo Estratégico 4: Reducción de la pobreza e inseguridad alimentaria, toda vez que supone la oportunidad de que las personas con mayor índice de marginación tengan acceso a los derechos económicos, sociales y culturales en la Alcaldía Gustavo A. Madero, mismo que es posible medir a través de fuentes oficiales como el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Información (INEGI), Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (EVALÚA).

Se deben buscar alternativas a la entrega de apoyos económicos, como la orientación y canalización de los solicitantes a otras Instituciones del Gobierno de la Ciudad de México, ya que las metas del Programa no son suficientes para cubrir el total de solicitudes que se han realizado año con año.



Se deben fortalecer ciertos componentes como la reducción de los tiempos de respuesta a los solicitantes, de ser posible contar con calendarios para el desarrollo de las actividades, dando prioridad a los principios de eficiencia, eficacia y transparencia cuando se trata de la Publicación de resultados de las Convocatorias y Padrones de beneficiarios en páginas oficiales.

Hay que continuar utilizando las tecnologías de la información que facilitan el acceso al Programa Social, como ejemplo tenemos el ejercicio 2021, año en que se hizo uso de una Plataforma de Registro de Solicitantes en la Página Oficial de la Alcaldía Gustavo A. Madero.

Es necesario crear sistemas de Información a partir de todas las solicitudes que se reciben, a fin de que se pueda tener una mayor visión de la realidad que se vive en la Alcaldía Gustavo A. Madero. Ahora bien, es necesario trabajar en conjunto con la ciudadanía para orientarla frente a situaciones imprevistas como lo son fenómenos naturales, la creación de programas para la prevención de la salud, con el fin de mejorar su calidad de vida, y fortalecer los mecanismos de participación ciudadana en la coproducción de seguridad, para la oportuna identificación de riesgos y amenazas.

El principal aspecto en el que ha contribuido el programa social es en la respuesta inmediata que tienen los solicitantes para la atención a las situaciones médicas y emergentes que se les presentan y vulneran sus derechos.

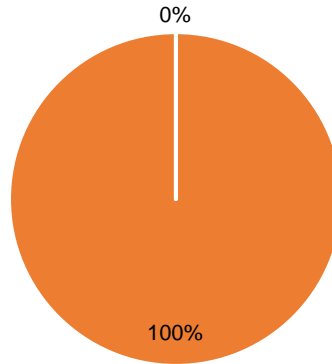
V. MODULO DE SATISFACCION DE LAS PERSONAS BENEFICIARIOS Y/O USUARIAS

Se realizó un cuestionario de satisfacción sobre el Programa Social, 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 100% de los beneficiarios les afectaría negativamente el no haber recibido el apoyo debido a la dificultad para solventar los gastos derivados de situaciones medicas o emergentes por desastres naturales y de otra índole, con el apoyo otorgado se observa que al 90% de las personas les es suficiente para cubrir estas necesidades básicas.

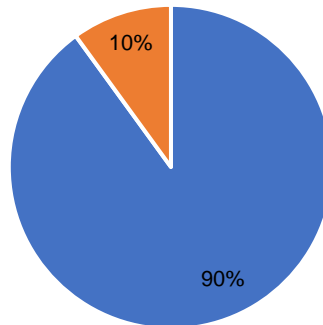


Si no hubiese sido seleccionado (a) para recibir el apoyo o beneficio ¿le afectaría negativamente?



■ No me hubiese afectado ■ Sí me hubiese afectado

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



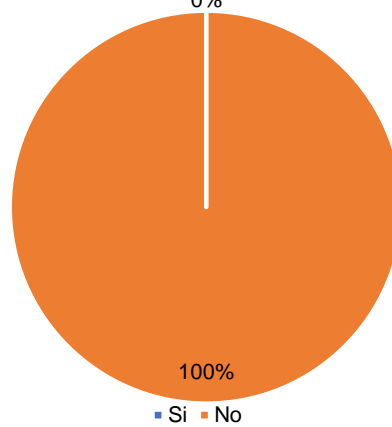
■ Si ■ No

2. Aportación del programa al bienestar de los beneficiarios

Se observa que este apoyo no mejoró su calidad de vida derivado que se trata de situaciones emergentes a las que se enfrentaron los beneficiarios, por lo que no tuvo un impacto directo en su calidad de vida o sus ingresos.



El recibir el apoyo de la acción o programa social, ¿mejoró su calidad de vida?

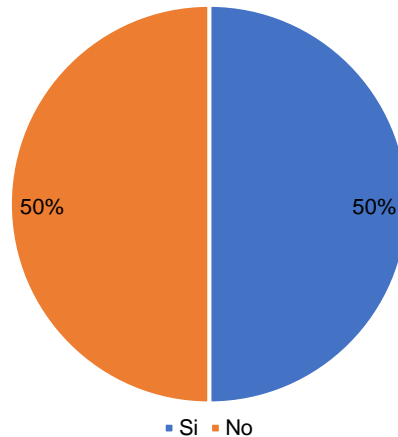


3. Sugerencia de los beneficiarios para la mejora del programa

Como se puede ver a continuación el 50% de los beneficiarios consideraron que debe de haber una mejora en los tiempos de entrega de los apoyos, así como el tiempo de respuesta entre la solicitud del apoyo y la entrega de este.

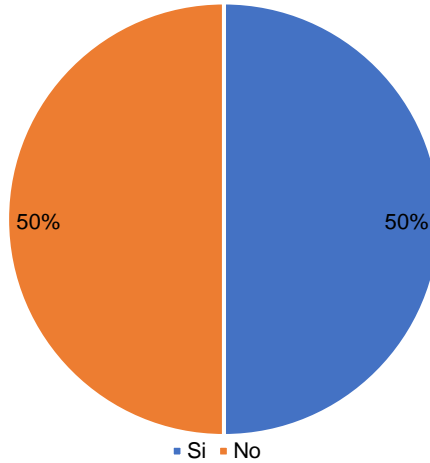
En cuanto a la calidad de la atención por parte de los servidores públicos se observó que más del 80% de los beneficiarios al momento de presentar alguna duda o pregunta sobre el programa social considera que se le atendió de manera eficiente y oportuna y que la cuestión fue resuelta en su totalidad.

¿La entrega de su apoyo es a tiempo?

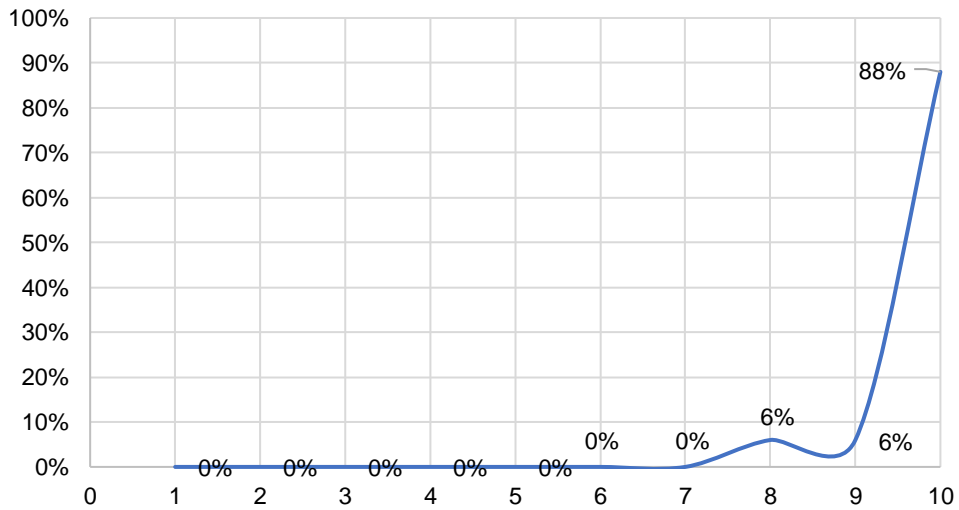




De acuerdo con lo establecido en la convocatoria, ¿se cumplieron las fechas para la publicación de resultados, recepción de documentos y entrega de beneficios?

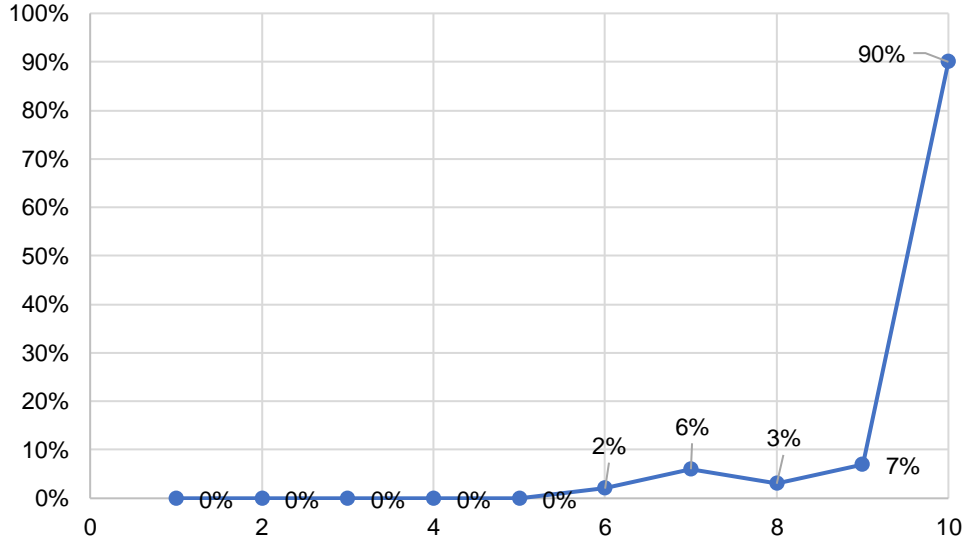


¿El personal resolvió sus dudas?

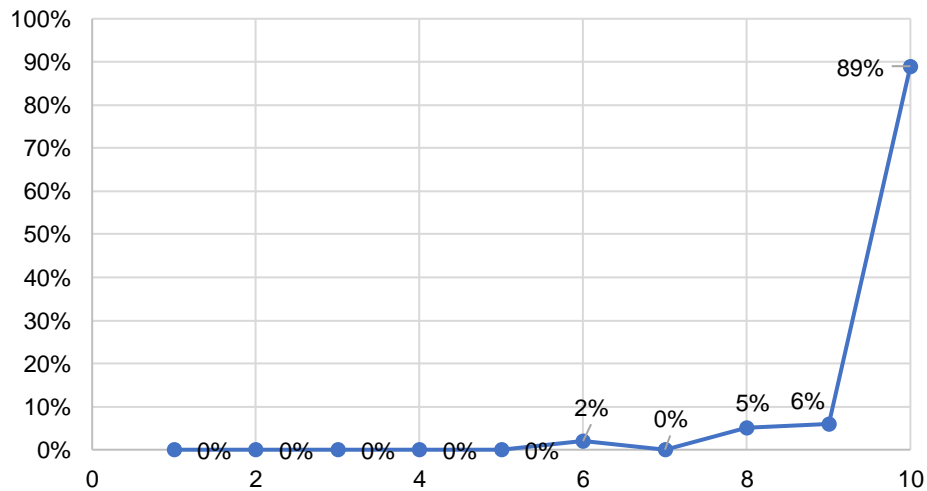




¿La información que se le otorgó fue suficiente?



Claridad en la información entregada.

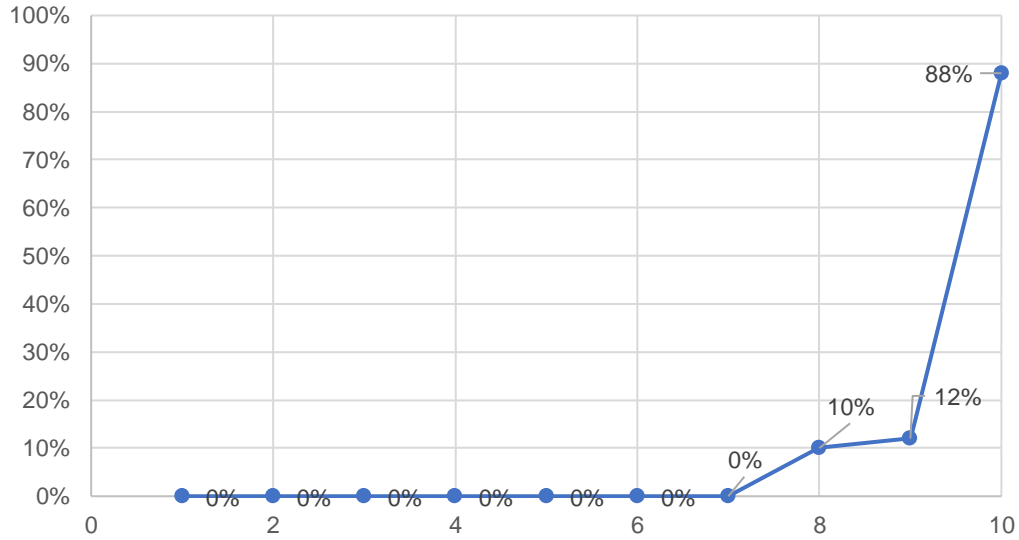


4. Satisfacción de las personas beneficiarias

El 88% de los beneficiarios consideró que el tiempo otorgado por el personal para realizar el trámite y resolver sus dudas fue adecuado, teniendo en cuenta las medidas sanitarias llevadas a cabo por el área.

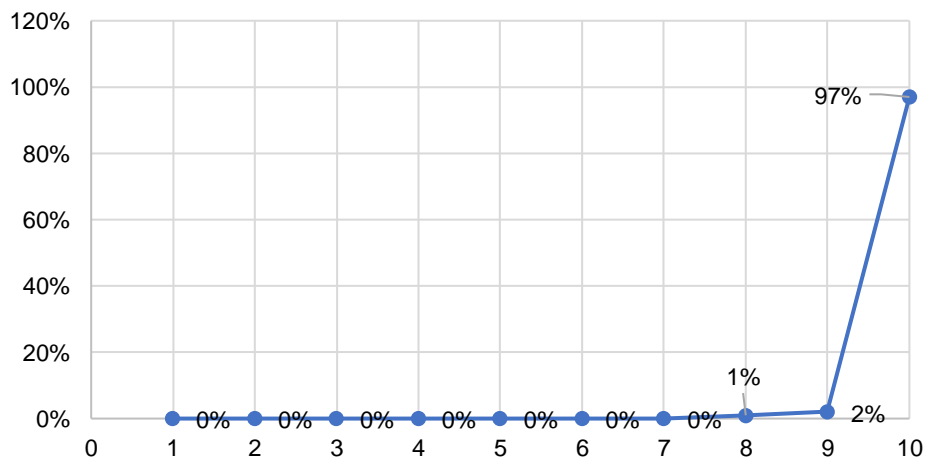


El tiempo de atención para resolver su trámite por parte del personal fue adecuado.



Se les cuestionó 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.

¿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
1. Diagnóstico y planeación	Indicadores de resultado del Programa Social.	Actualización de acuerdo con el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y Evalúa .	Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social	Durante la elaboración de las Reglas de Operación del Programa Social I	Reglas de Operación del Programa Social para el ejercicio fiscal 2022
2. Operación Producción y entrega de bienes y servicios	Entrega del apoyo económico.	Mejora en los tiempos de entrega del apoyo económico y medios de entrega.	Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social y Dirección de Finanzas	Durante la Operación del Programa Social	Medios de entrega del apoyo económico (cheque o transferencia electrónica)
3. Coberturas, metas. Montos y/o presupuesto	Metas físicas del Programa Social.	Ampliación de las metas físicas del Programa Social.	Dirección General de Desarrollo Social	Previo al inicio del Programa Social	Reglas Operación del Programa Social para el ejercicio fiscal 2022
	Cobertura del Programa Social.	Mejora en la difusión de la Convocatoria del Programa social.	Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social	Al inicio de la Operación del Programa Social	Convocatoria el Programa Social para el ejercicio fiscal 2022
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	Selección de beneficiarios.	Reducción del tiempo de selección de los	Coordinación de Control y Seguimiento	Durante la Operación del Programa	Operación el Programa Social



		beneficiarios del Programa Social.	de Desarrollo Social	Social	
5. Satisfacción de las personas beneficiarias y/o usuarias	Tiempo de respuesta de las Solicitudes.	Reducción del tiempo de respuesta a los solicitantes del apoyo económico. Transparencia de resultados en las Convocatorias.	Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social.	Durante la Operación del Programa Social	Operación del Programa Social
6. Resultados del programa	Alternativas para la atención a los solicitantes del apoyo económico.	Creación de Programas y Acciones Sociales para la prevención de enfermedades y atención inmediata por desastres naturales	Dirección General de Desarrollo Social	Posterior a la operación del Programa Social	Evaluación Interna del Programa Social para el ejercicio fiscal 2022. Agenda de trabajo de la Alcaldía Gustavo A. Madero

VII. ANEXOS

- Reglas de Operación del programa social Apoyos de Atención Especial GAM para el ejercicio fiscal 2021
Disponibles para consulta en el enlace electrónico
(www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2021/rops/alcaldias/gam/2gam_rop_apoyosatencionespecial_3112.pdf)
- Modificación a las Reglas de Operación
Disponible para consulta en el enlace electrónico
(www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2021/rops/alcaldias/gam/23gam_modificacionrop2_apoyosatencionespecial_0208.pdf)
- Padrón de beneficiarios del Programa Social Apoyos de Atención Especial GAM 2021
Disponible para consulta en el enlace electrónico
(www.gamadero.gob.mx/doctos/Padronesdebeneficiarios2021.pdf.)



- Lineamientos para la Evaluación interna 2022 de los Programas Sociales de la Ciudad de México
Disponibles para consulta en el enlace electrónico
([Lineamientos Para la Evaluación Interna 2022 de los Programas Sociales de la Ciudad de México \(cdmx.gob.mx\)](https://www.cdmx.gob.mx/lineamientos-para-la-evaluacion-interna-2022))
- Cuestionario Aplicado a los servidores públicos que participan en el diseño y operación del Programa Social
- Encuesta de satisfacción a beneficiarios