



## Programa Social: Deporte-Es 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 INDICADORES DE RESULTADOS

### a. Información de referencia

#### 1.1. Nombre del Programa Social

Deporte-Es GAM

#### 1.2. Unidades Responsables.

Dirección General de Desarrollo Social (Supervisión General del Programa)

Dirección Ejecutiva de Cultura, Recreación y Deporte. (Responsable del programa)

Coordinación de Control y Seguimiento de Cultura Recreación y Deporte. (Supervisión y Administración del programa)

Dirección del Deporte (Seguimiento del programa)

Subdirección de Promoción Deportiva. (Operación del programa)

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

Dirección de Finanzas. (Transferencia de 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**

El programa “Deporte-es GAM”, tiene como primer antecedente en el programa “Excelencia Deportiva” que dejó de ser otorgado debido al cambio en las políticas sociales que se enfocaron en otros grupos prioritarios, a través del cual se otorgaba una beca o estímulo económico de \$800.00 (Ochocientos Pesos 00/100 MN) mensuales a deportistas que habitaban dentro de la Demarcación; a raíz de su cese, se generó la migración de atletas y/o profesores a otras demarcaciones o estados.

Posteriormente, únicamente se tienen registros de apoyos a deportistas en el ejercicio 2016 ejercicio en el que Instituto del Deporte de la Ciudad de México otorgó 462 apoyos y estímulos económicos a deportistas representativos de la Ciudad de México de los cuales el 13% se otorgó a Deportistas originarios de la Alcaldía Gustavo A. Madero.

En el año 2020 esta Alcaldía creó el programa “Deporte-es GAM” con el objetivo de otorgar apoyos mensuales a 50 deportistas destacados (30 niños y 20 adultos), impulsando su participación y permanencia en competencias infantiles, juveniles y de primera fuerza en distintas categorías, Juegos Deportivos Infantiles, Juveniles, Paralímpicos de la Ciudad de México y en competencias de Élite, para tal fin se contó con un monto presupuestal original de \$\$2,100,000.00 (Dos millones cien mil pesos 00/100 M.N.), que fueron entregados a cada uno de los beneficiarios en 10 ministraciones mensuales de \$3,000.00 (Tres mil pesos 00/100M.N), para 30 deportistas menores de 18 años y 10 ministraciones mensuales de \$6,000.00 (Seis mil pesos 00/100M.N), para 20 deportistas mayores de 18 años.

No obstante, con motivo de la emergencia sanitaria derivada de la pandemia del virus COVID-19, el programa sufrió modificaciones en su presupuesto en cual contó con \$1,050,000.00 (Un millón cincuenta mil pesos 00/100 M.N.), y sus metas se vieron disminuidas a 5 ministraciones de \$3,000.00 (Tres mil pesos 00/100M.N), para 30 deportistas menores de 18 años y 5 ministraciones de \$6,000.00 (Seis mil pesos 00/100M.N), para 20 deportistas mayores de 18 años.



Para el año 2021 el programa contó con un presupuesto de \$5,040,000.00 (Cinco millones cuarenta mil pesos 00/100 M.N.) que fueron entregados a cada uno de los beneficiarios en 12 ministraciones mensuales de \$3,000.00 (Tres mil pesos 00/100M.N), para 50 deportistas menores de 18 años y 12 ministraciones mensuales de \$6,000.00 (Seis mil pesos 00/100M.N), para 45 deportistas mayores de 18 años.

### **1.6. Objetivos**

Contribuir al desarrollo de 95 deportistas destacados (50 niños y 45 adultos), impulsando su participación y permanencia en competencias infantiles, juveniles y de primera fuerza en distintas categorías, Juegos Deportivos Infantiles, Juveniles, Paralímpicos de la Ciudad de México y en competencias de Élite, para lo cual se les entregará una transferencia monetaria.

### **1.7. Descripción de las estrategias**

Estimular la participación de la comunidad deportiva y promover la representación de la alcaldía en competencias infantiles, juveniles y de primera fuerza en distintas categorías, Juegos Deportivos Infantiles, Juveniles, Paralímpicos de la Ciudad de México y en competencias de Élite.

Contribuir a la constante formación y entrenamiento de los deportistas destacados. Elevar la competitividad de los deportistas habitantes de la Alcaldía Gustavo A. Madero Fomentar el ejercicio del derecho social al deporte entre la población maderense.

### **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](http://www.gamadero.gob.mx/doctos/Padronesdebeneficiarios2021.pdf)



## b. Información Presupuestal

### 2.1 Clave Presupuestaria

Área Funcional	Fondo	Posición Presupuestal
268244U026	111110	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					\$ 1,050,000.00	\$ 1,050,000.00	\$ 5,040,000.00	\$ 5,040,000.00
<b>Total</b>					<b>\$ 1,050,000.00</b>	<b>\$ 1,050,000.00</b>	<b>\$ 5,040,000.00</b>	<b>\$ 5,040,000.00</b>

### 2.3 Descripción detallada del Presupuesto 2021

Año	Componente	Número de Ministraciones	Importe Unitario por Beneficiario	Importe Total por Beneficiario	Presupuesto Anual	
2020	Reglas de operación Publicadas el 31 de diciembre del 2019	30 Deportistas de alto Rendimiento Menores de Edad	10	\$ 3,000.00	\$ 30,000.00	\$ 2,100,000.00
		20 Deportistas de alto Rendimiento Mayores de Edad	10	\$ 6,000.00	\$ 60,000.00	
	Modificación Publicada el 24 junio del 2020	20 Deportistas de alto Rendimiento Menores de Edad	5	\$ 3,000.00	\$ 15,000.00	\$ 1,050,000.00
		30 Deportistas de alto Rendimiento Mayores de Edad	5	\$ 6,000.00	\$ 30,000.00	
2021	Reglas de operación Publicadas el 31 de diciembre del 2020	50 Deportistas de alto Rendimiento Menores de Edad	12	\$ 3,000.00	\$ 36,000.00	\$ 5,040,000.00
		45 Deportistas de alto Rendimiento Mayores de Edad	12	\$ 6,000.00	\$ 72,000.00	



El programa durante su creación en el año 2020 conto con un presupuesto original de \$2,100,000.00 (dos millones cien mil pesos 00/100 M.N.) con los cuales se tenia planeado beneficiar a 50 deportistas de alto rendimiento, 30 menores de edad y 20 mayores de edad, no obstante, con motivo de la emergencia sanitaria por el virus del SARS-COV 2 el programa vio disminuido su presupuesto a \$ 1,050,000.00 (un millón cincuenta mil pesos 00/100 M.N.), manteniendo el mismo número de beneficiarios pero reduciendo el número de ministraciones a la mitad

Para el año 2021 el presupuesto del programa aumento a \$ 5,040,000.00 (cinco millones cuarenta mil pesos 00/100 M.N.) aumentando el número de deportistas a 95 (50 menores de edad y 45 mayores de edad), así mismo se aumento el numero de ministraciones a 12

### **c. Análisis e Indicadores**

#### **3.1 Principales indicadores de la problemática publica que atiende el Programa Social**

El deporte de alto rendimiento en nuestro país ha tenido serias desventajas, tales como la falta de financiamiento público y la no articulación de programas y proyectos que ayuden a desarrollar nuevos y mejores talentos deportivos, específicamente en la Alcaldía Gustavo A Madero se tiene que desde hace aproximadamente 8 años se dejaron de otorgar apoyos destinados a deportistas de alto rendimiento, situación que generó la migración de atletas y/o profesores a otras demarcaciones o estados.

El programa se creó con la finalidad ayudar a los deportistas de alto rendimiento a cubrir sus gastos de competición, sin embargo, debido a la emergencia sanitaria se suspendieron todas las competencias profesionales en las que participaban los beneficiarios, dificultando recabar información acerca del objetivo del programa.

#### **3.2 Indicador de Fin.**

**3.2.1** Nombre del indicador: Logros Obtenidos por atletas de alto rendimiento

**3.1.2** Descripción: reconocer a los deportistas de alto rendimiento

**3.1.3** Método de cálculo: Comparación de estatus de la Alcaldía con ciclos anteriores de juegos de la CDMX



**3.1.4** Frecuencia de Medición: Anual

**3.1.5** Sentido del indicador: Eficiencia

**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: El programa se creó con la finalidad ayudar a los deportistas de alto rendimiento a cubrir sus gastos de competición, sin embargo, debido a la emergencia sanitaria se suspendieron todas las competencias profesionales en las que participaban los beneficiarios, dificultando recabar información acerca del objetivo del programa.

### **3.3 Indicador de Propósito**

**3.2.1** Nombre del indicador Porcentaje de personas con potencial deportivo

**3.2.2** Descripción: Incrementar el número de atletas que representan a la Alcaldía

**3.2.3** Método de cálculo: Población objetivo/ capacidad de atención en infraestructura

**3.2.4** Frecuencia de Medición: Anual

**3.2.5** Sentido del indicador: Eficiencia

**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: El programa se creó con la finalidad ayudar a los deportistas de alto rendimiento a cubrir sus gastos de competición, sin embargo, debido a la emergencia sanitaria se suspendieron todas las competencias profesionales en las que participaban los beneficiarios, dificultando recabar información acerca del objetivo del programa.

### **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 todos los deportistas de la demarcación



Año	Componente
2020	20 Deportistas de alto Rendimiento Menores de Edad
	30 Deportistas de alto Rendimiento Mayores de Edad
2021	50 Deportistas de alto Rendimiento Menores de Edad
	45 Deportistas de alto Rendimiento Mayores de Edad

### 3.4.2 Montos entregados

Año	Componente	Número de Ministraciones	Importe Unitario por Beneficiario	Importe Total por Beneficiario
2020	20 Deportistas de alto Rendimiento Menores de Edad	5	\$ 3,000.00	\$ 15,000.00
	30 Deportistas de alto Rendimiento Mayores de Edad	5	\$ 6,000.00	\$ 30,000.00
2021	50 Deportistas de alto Rendimiento Menores de Edad	12	\$ 3,000.00	\$ 36,000.00
	45 Deportistas de alto Rendimiento Mayores de Edad	12	\$ 6,000.00	\$ 72,000.00

La entrega de los apoyos se realizó por medio de cheque a través de la Dirección de Finanzas

### 3.5 Análisis de la Cobertura.

Durante el año 2020 la cobertura inicial fue de 50 deportistas de alto rendimiento, 30 menores de edad y 20 mayores de edad, debido a la contingencia sanitaria por el virus del SARS-COV 2 el programa vio reducido el número de ministraciones de 10 a 5, manteniendo el mismo número de beneficiarios



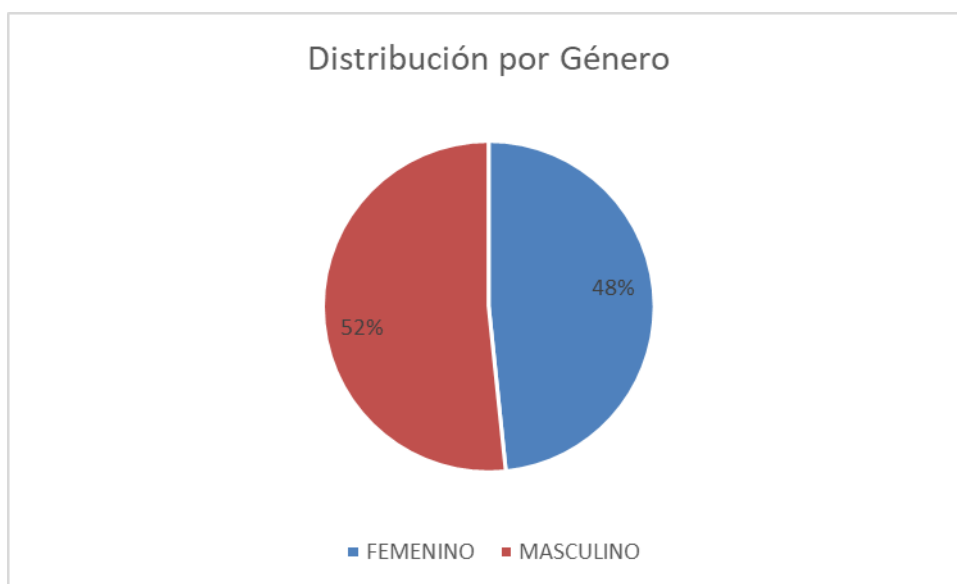


Para el ejercicio 2021 el programa aumento el número de beneficiarios a 95, 50 deportistas menores de edad y 45 mayores de edad, y se incremento el número de ministraciones a 12

El programa se creó con la finalidad ayudar a los deportistas de alto rendimiento a cubrir sus gastos de competición, sin embargo, debido a la emergencia sanitaria se suspendieron todas las competencias profesionales en las que participaban los beneficiarios, dificultando recabar información acerca del objetivo del programa.

### 3.5.1 Análisis del Padrón de Beneficiarios

#### a) Distribución por sexo



#### b) Distribución por tipo de Beneficiarios

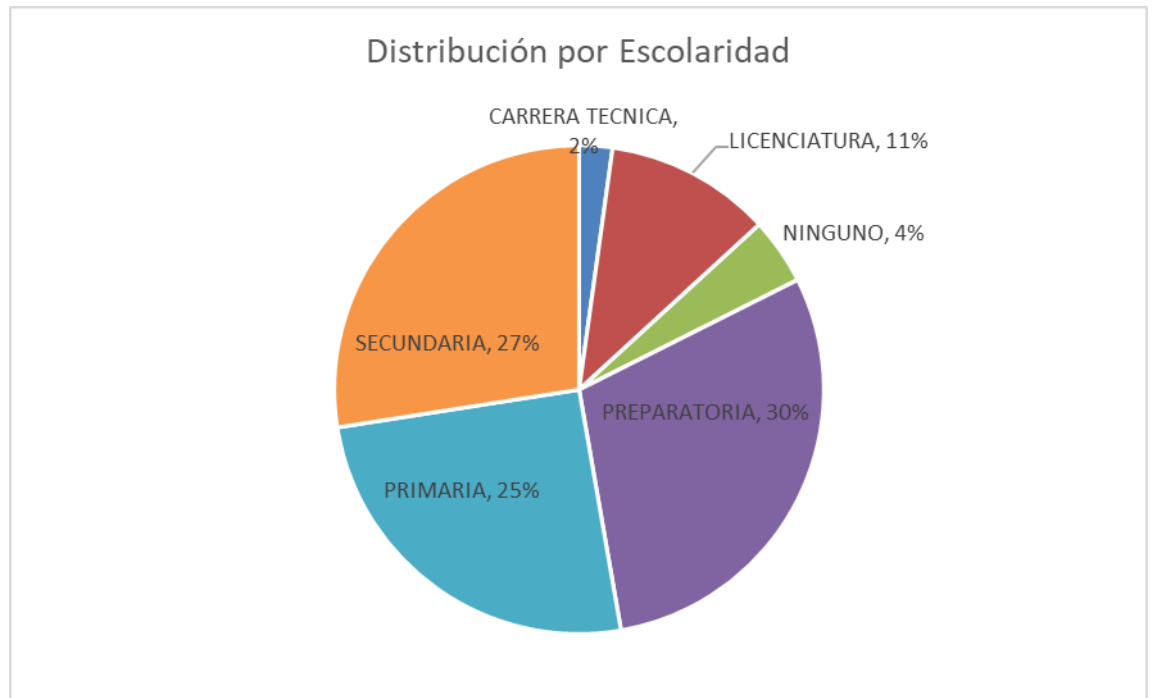
Este programa atiende únicamente a beneficiarios

#### c) Distribución por territorio

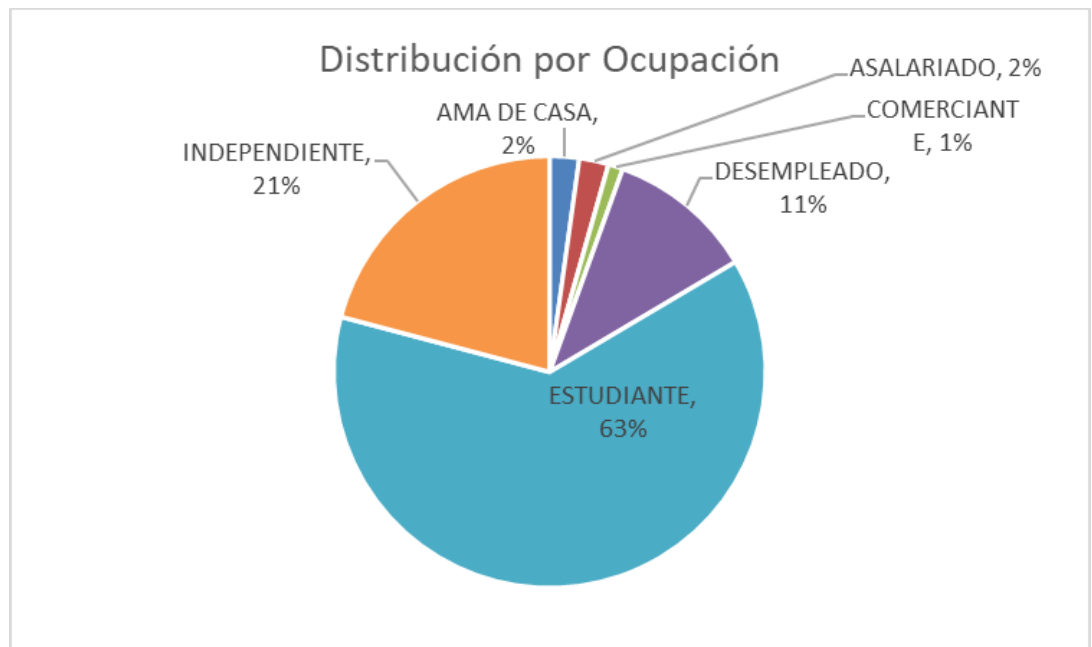
La distribución por territorio se adjunta en el anexo 1



d) Distribución por nivel de escolaridad

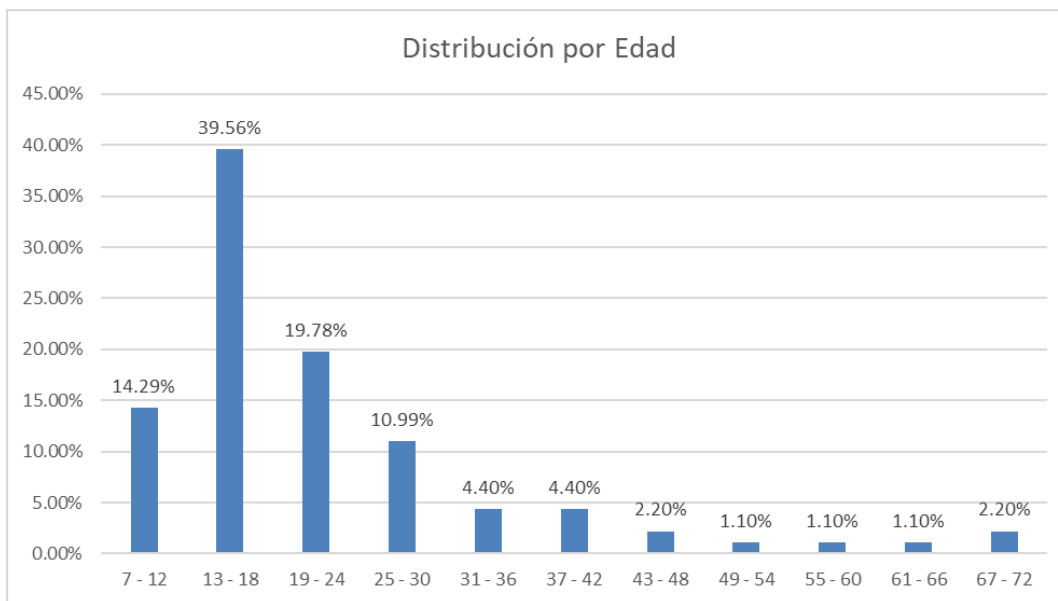


e) Distribución por ocupación





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

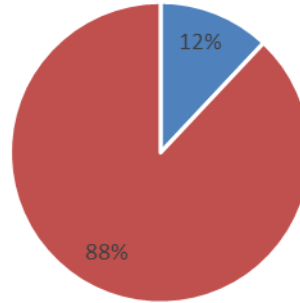
Se realizó un cuestionario de satisfacción sobre la entrega de beneficios el cual se adjunta en el anexo 3, obteniendo los siguientes resultados

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

Como se observa en las gráficas a continuación al 81% 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.

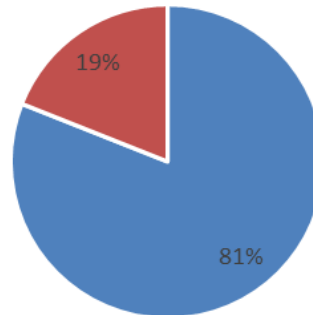


Si no hubiese sido seleccionado (a) para recibir el apoyo o beneficio ¿le afectaría negativamente?



■ No me hubiese afectado ■ Sí me hubiese afectado

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



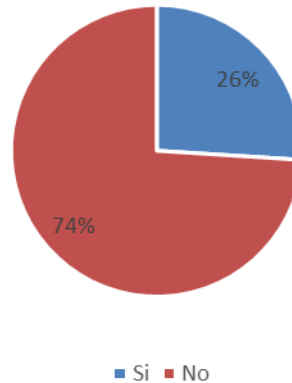
■ Si ■ No

2. Aportación del programa al bienestar de los beneficiarios

De los datos obtenidos se encontró que el 74% 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.



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



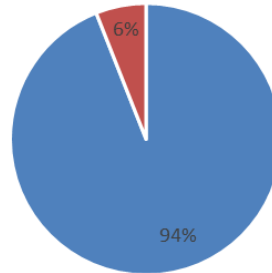
3. Sugerencias de los beneficiarios para la mejora del programa

Como se puede ver a continuación solo el 6% 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

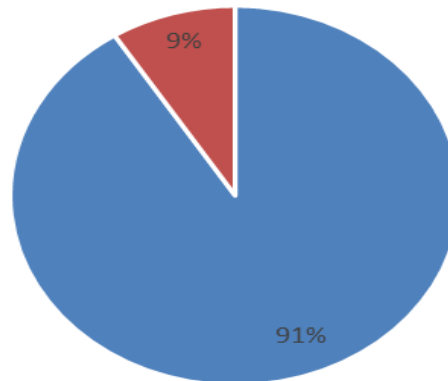


De acuerdo con lo establecido en la convocatoria, ¿se cumplieron las fechas para la publicación de resultados, recepción de documentos y entrega de beneficios?



■ Si ■ No

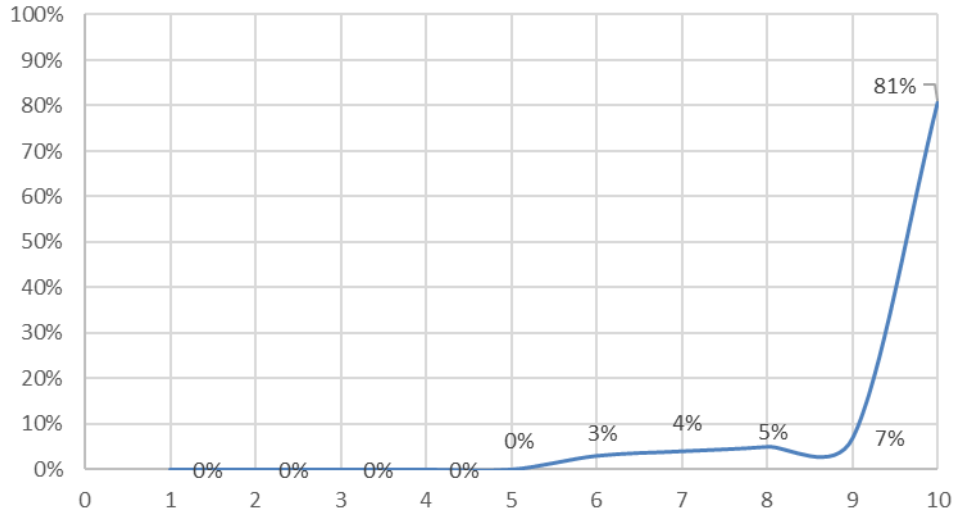
¿La entrega de su apoyo es a tiempo?



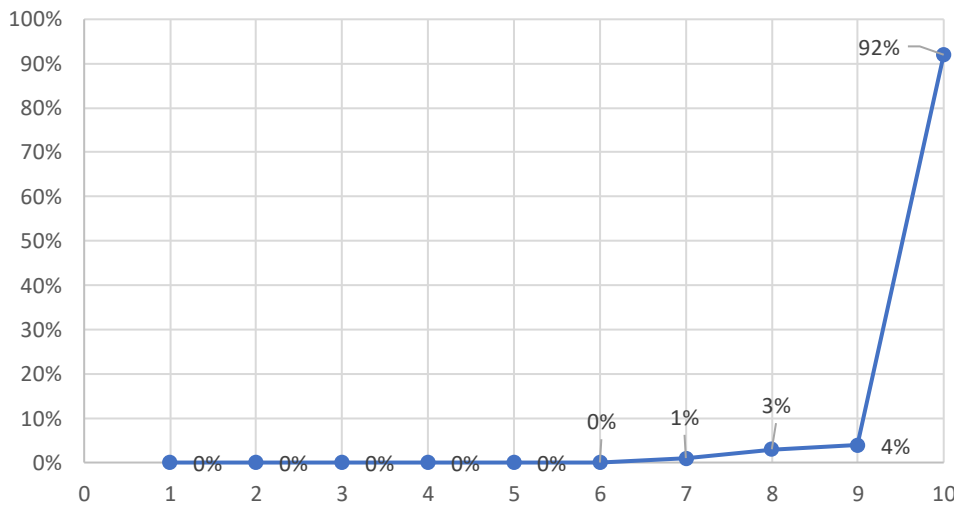
■ Si ■ No



### ¿Se le atendió con oportunidad y agilidad?



### ¿La información que se le otorgó fue suficiente?





#### 4. Satisfacción de personas beneficiarias

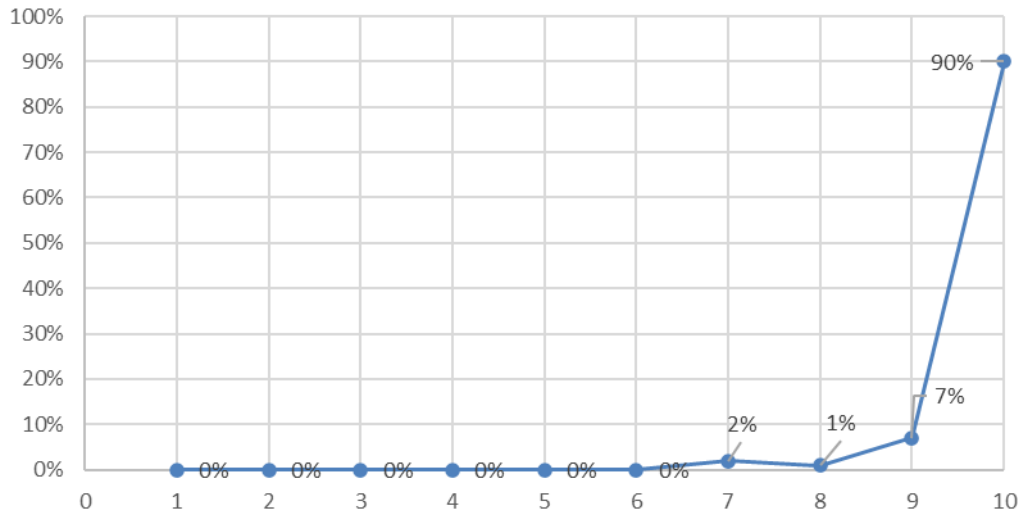
El 90% de los beneficiarios considero que el tiempo de procedimiento y los trámites de acceso al programa fue adecuado, teniendo en cuenta las medidas sanitarias llevadas a cabo por el área

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 94% de los beneficiarios el programa es excelente en su calidad como se muestra en las gráficas a continuación

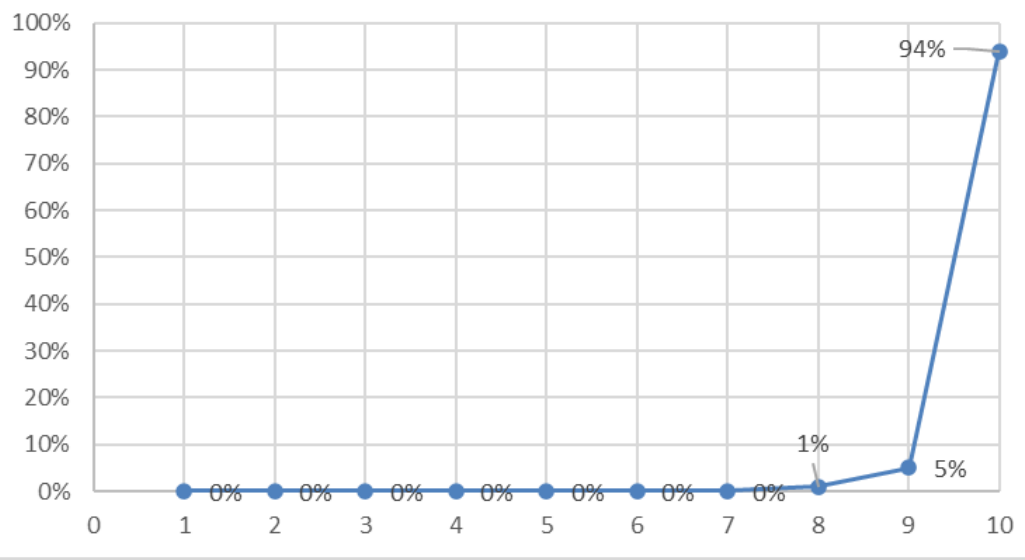




### El tiempo de atención para resolver su trámite por parte del personal fue adecuado.



### ¿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 Coordinación de Control y Seguimiento de Cultura Recreación y Deporte	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 Realizar la entrega de apoyos mediante transferencia electrónica	2.1.1.1 Dirección General de Administración	2.1.1.1.1 Previo al inicio de la operación del programa social	2.1.1.1.1.1 Reglas de Operación
Cobertura, metas, montos y/o presupuesto	3.1 Incremento en la demanda de apoyos	3.1.1 Incrementar el número de beneficiarios atendiendo no solo a deportistas de alto rendimiento sino también a semi profesionales	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 Fomentar la Competitividad dentro de la demarcación	4.1.1 Debido a la emergencia sanitaria y a la cancelación de las competencias la alcaldía debería organizar competencias internas a fin de aumentar la competitividad de los deportistas dentro de la demarcación	4.1.1.1 Coordinación de Control y Seguimiento de Cultura Recreación y deporte	4.1.1.1.1 Previo al inicio de la operación del programa social	4.1.1.1.1.1 Lista de Resultados
Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	5.1 Mejorar las instalaciones y equipo en los centros deportivos	5.1.1 Asignar parte del presupuesto del programa a la adquisición de equipo para los deportistas	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 Resultados de la Alcaldía en los Juegos de la Ciudad de México	6.1.1 Monitorear a los deportistas que compitan en los Juegos de la Ciudad de México con el fin de recabar información de los beneficiarios que permita emitir un resultado sobre la competitividad de la alcaldía,	6.1.1.1 Coordinación de Control y Seguimiento de Cultura Recreación y Deporte	6.1.1.1.1 Al finalizar las actividades del programa	6.1.1.1.1.1 Formato de Evaluación al Desempeño



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
AMPLIACIÓN CASAS ALEMÁN	5.49%
AMPLIACION GABRIEL HERNANDEZ	3.30%
AMPLIACIÓN PROVIDENCIA	1.10%
ARBOLILLO 1	1.10%
ARCOS DE ARAGON	1.10%
BENITO JUÁREZ	1.10%
C.T.M. ARAGÓN	1.10%
C.T.M. ATZACOALCO	3.30%
C.T.M. EL RISCO	4.40%
CAMPESTRE ARAGÓN	5.49%
CAPULTITLAN	2.20%
CERRO PRIETO	1.10%
CHURUBUSCO TEPEYAC	1.10%
COL ESMERALDA	1.10%
CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA	4.40%
DM NACIONAL	1.10%
EDUARDO MOLINA	1.10%
FAJA DE ORO	2.20%
HAB. EL MILAGRO	1.10%
INDUSTRIAL	2.20%
LA ESMERALDA	2.20%
LA MALINCHE	3.30%
LINDAVISTA	2.20%
LOMA LA PALMA	3.30%
MALACATES	1.10%
NUEVA ATZACOALCO	2.20%
NUEVA TENOCHTILÁN	1.10%
PALMATITLA	1.10%
PROVIDENCIA	6.59%
PUEBLO SANJUAN DE ARAGO	4.40%
RESIDENCIAL LA ESCALERA	1.10%
RESIDENCIAL ZACATENCO	1.10%
SALVADOR DÍAZ MIRÓN	1.10%
SAN FELIPE DE JESÚS	5.49%
SAN JUAN DE ARAGÓN	1.10%
SAN PEDRO CHICO	1.10%
SANTA ISABEL TOLA	3.30%



TEPEYAC INSURGENTES	2.20%
TRES ESTRELLAS	1.10%
U HAB EL ARBOLILLO II	1.10%
U HAB JOSE MARIA MORELOS Y PAVON	1.10%
U HAB TORRES DE QUIROGA	1.10%
VALLEJO	1.10%
VASCO DE QUIROGA	2.20%
VILLA GUSTAVO A. MADERO	1.10%
VILLA HERMOSA	1.10%
ZONA ESCOLAR	1.10%



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.