



## IMPULSO SOCIAL

### 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 oportunidad 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 se formulen consideraciones a fin de que sean atendidas por las dependencias responsables para el fortalecimiento del trabajo 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 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.

Impulso Social

##### 1.2 Unidades Responsables.

Dirección General de Desarrollo Social. (Supervisión del programa)

Dirección de Servicios Médicos y Equidad Social. (Coordinación y Seguimiento del programa)

Subdirección de Igualdad Social (Control del programa)

Jefatura de Unidad Departamental de Atención Prioritaria a Grupos Vulnerables. (Operación del programa)

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

##### 1.3 Año de Inicio del Programa.

El programa inició su operación en el ejercicio 2019

##### 1.4 Último Año de Operación.

El programa mantiene su operación durante el año 2022

##### 1.5 Antecedentes del Programa Social.

El programa "Impulso Social", fue creado en el ejercicio 2019 y continuó operando durante el ejercicio 2020, con el objetivo de contribuir a la economía familiar de los grupos de atención prioritaria de la Alcaldía Gustavo A. Madero, como son: Adultos Mayores de 60 a 67 años de edad, Personas con Discapacidad de 18 a 59 años de edad, Madre sola o Padre solo con hijo de 0 a 4 años de edad y Personas con enfermedades crónico-degenerativas y/o crónico-invalidantes, a través de la entrega de apoyos económicos.



Durante el ejercicio 2020, se tenía presupuestado beneficiar a:

- 2,000 Adultos Mayores hombres y mujeres de 60 a 67 años.
- 500 Personas con Discapacidad hombres, mujeres, niños de 0 a 59 años.
- 400 Madres Solas y Padres Solo con hijo o hija menor de 0 a 4 años.
- 300 personas con enfermedades crónico-degenerativas y/o crónico-invalidantes.

A través de 6 apoyos económicos de \$2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 M.N) cada uno, para Adultos Mayores de 60 a 67 años y Madres Solas o Padres Solos con hijo o hija menor de 0 a 4 años, y de \$3,750.00 (Tres mil setecientos cincuenta pesos 00/100 M.N) cada uno, para Personas con Discapacidad hombres y mujeres de 0 a 59 años de edad y personas con enfermedades crónico-degenerativas y/o crónico-invalidantes.

No obstante, con motivo de la emergencia sanitaria derivada de la pandemia del virus COVID-19, y con la finalidad de evitar aglomeraciones, así como beneficiar a un mayor número de personas, el programa sufrió modificaciones principalmente en sus metas y sus montos, tal y como se muestra a continuación:

- Hasta \$6,000.00 (Seis mil pesos 00/100 M.N.) para 3,000 Adultos Mayores, en 4 entregas mensuales de \$1,500.00 (Mil quinientos pesos 00/100 M.N)
- Hasta \$8,000.00 (Ocho mil pesos 00/100 M.N.) para 740 Personas con Discapacidad, en 4 entregas mensuales de \$2,000.00. (Dos mil pesos 00/100 M.N.)
- Hasta \$5,000.00 (Cinco mil pesos 00/100 M.N.) para 556 Madres Solas o Padres Solos con hijos menores de 0 a 4 años, en 4 entregas mensuales \$1,250.00 (Mil doscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)
- Hasta \$15,000 (Quince mil pesos 00/100 M.N.) para 300 personas con enfermedades crónico-degenerativas y/o crónicos invalidantes, en 4 entregas mensuales de \$3,750.00. (Tres mil setecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)

Para el ejercicio 2021, considerando que los estragos de la emergencia sanitaria derivada de la pandemia del virus COVID19 continuaron afectando a la población maderense, se determinó asignar nuevamente un presupuesto de hasta \$37,600,000.00 (Treinta y siete millones seiscientos mil pesos 00/100 M.N.), para beneficiar a:



- 3,000 Adultos Mayores hombres y mujeres de 60 a 67 años.
- 800 Personas con Discapacidad hombres, mujeres, niños y niñas de 0 a 59 años.
- 600 Madres Solas y Padres Solo con hijo o hija menor de 0 a 4 años.
- 300 personas con enfermedades crónico-degenerativas y/o crónico-invalidantes.

A través de 4 apoyos económicos de \$2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 M.N) cada uno, para Adultos Mayores de 60 a 67 años y Personas con Discapacidad hombres y mujeres de 0 a 59 años, de \$1,500.00 (Mil quinientos pesos 00/100 M.N) para Madres Solas o Padres Solos con hijo o hija menor de 0 a 4 años de edad cada uno y \$3,000.00 (Tres mil pesos) para personas con enfermedades crónico-degenerativas y/o crónico-invalidantes.

### 1.6 Objetivos

Contribuir al desarrollo económico y social de un máximo de 3,000 Adultos Mayores hombres y mujeres de 60 a 67 años de edad, 800 Personas con Discapacidad hombres, mujeres, niños y niñas de 0 a 59 años de edad, 600 Madres Solas y Padres Solo con hijo o hija menor de 0 a 4 años de edad y 300 personas con enfermedades crónico-degenerativas y/o crónico-invalidantes, priorizando a las provenientes de las colonias con un índice de desarrollo bajo o muy bajo de la Alcaldía Gustavo A. Madero, a través de la entrega de 4 apoyos económicos.

### 1.7 Descripción de las estrategias

La Jefatura de Unidad Departamental de Atención Prioritaria a Grupos Vulnerables bajo la supervisión de la Dirección de Servicios Médicos e Igualdad Social a través de la entrega trimestral de 4 apoyos económicos, a 4 grupos de atención prioritaria, buscó:

- Contribuir a la economía familiar de los grupos de atención prioritaria de la Alcaldía Gustavo A. Madero.
- Mejorar su condición alimentaria, de salud y seguridad social.
- Disminuir los índices de pobreza y desigualdad.

### 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/Padronesdebeneфициarios2021.pdf](http://www.gamadero.gob.mx/doctos/Padronesdebeneфициarios2021.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 ejercicio del periodo 2019-2021 por capítulo de gasto

Capítulo de Gasto	2019		2020			2021	
	A	E	A	M	E	A	E
4000	\$39,200,000.00	\$39,200,000.00	\$46,800,000.00	\$31,200,000.00	\$31,200,000.00	\$37,600,000.00	\$37,600,000.00

### 2.2 Descripción detallada del presupuesto 2021

El ejercicio del presupuesto asignado a la operación del programa se ha realizado conforme a lo siguiente:

Año	Componente	Numero De Ministraciones	Importe Unitario Por Beneficiario	Importe Total Por Beneficiario	Importe Anual Ejercido
2019	1,500 Adultos Mayores de 60 a 64 años de edad,	4	\$2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 M.N.)	\$8,000.00 (Ocho mil pesos 00/100 M.N.)	\$12,000,000.00 (Doce millones de pesos 00/100 M.N.)
	1,000 Personas con Discapacidad de 18 a 59 años de edad,	4	\$3,750.00 (Tres mil setecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)	\$15,000.00 (Quince mil pesos 00/100 M.N.)	\$15,000,000.00 (Quince millones de pesos 00/100 M.N.)
	400 Madres solas o Padres solos con hijo de 0 a 4 años de edad	4	\$2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 M.N.)	\$8,000.00 (Ocho mil pesos 00/100 M.N.)	\$3,200,000.00 (Tres millones doscientos mil pesos 00/100 M.N.)



	600 Familias con hijo o hija con Discapacidad de 0 a 17 años de edad	4	\$3,750.00 (Tres mil setecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)	\$15,000.00 (Quince mil pesos 00/100 M.N)	\$9, 000,000.00 (Nueve millones de pesos 00/100 M.N.)
--	--	---	---	---	---

\$39, 200,000.00

Año	Componente	Numero De Ministraciones	Importe Unitario Por Beneficiario	Importe Total Por Beneficiario	Importe Anual Ejercido
2020	2,000 Adultos Mayores de 60 a 67 años de edad,	6	\$2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 M.N.)	\$12,000.00 (Doce mil pesos 00/100 M.N.)	\$24, 000,000.00 (Veinticuatro millones de pesos 00/100 M.N.)
	500 Personas con Discapacidad de 18 a 59 años de edad,	6	\$3,750.00 (Tres mil setecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)	\$22,500.00 (Veintidós mil quinientos pesos 00/100 M.N.)	\$11, 250,000.00 (Once millones doscientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.)
	400 Madres solas o Padres solos con hijo de 0 a 4 años de edad	6	\$2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 M.N.)	\$12,000.00 (Doce mil pesos 00/100 M.N.)	\$4, 800,000.00 (Cuatro millones ochocientos mil pesos 00/100 M.N.)
	300 Personas con enfermedades crónico-degenerativas y/o crónico-invalidantes	6	\$3,750.00 (Tres mil setecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)	\$22,500.00 (Veintidós mil quinientos pesos 00/100 M.N.)	\$6, 750,000.00 (Seis millones setecientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.)

\$46, 800,000.00

Modificación a las Reglas de Operación publicada el 24 de junio de 2020

2020	3,000 Adultos Mayores de 60 a 67 años de edad,	4	\$1,500.00 (Mil quinientos pesos 00/100 M.N.)	\$6,000.00 (Seis mil pesos 00/100 M.N.)	\$18, 000,000.00 (Dieciocho millones de pesos 00/100 M.N.)
	740 Personas con Discapacidad de 18 a 59 años de edad,	4	\$2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 M.N.)	\$8,000.00 (Ocho mil pesos 00/100 M.N.)	\$5, 740,000.00 (Cinco millones setecientos cuarenta mil pesos 00/100 M.N.)
	556 Madres solas o Padres solos con hijo de 0 a 4 años de edad	4	\$1,250.00 (Mil doscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)	\$5,000.00 (Cinco mil pesos 00/100 M.N.)	\$2, 780,000.00 (Dos millones setecientos ochenta mil pesos 00/100 M.N.)



300 Personas con enfermedades crónico-degenerativas y/o crónico-invalidantes	4	\$3,750.00 (Tres mil setecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)	\$15,000.00 (Quince mil pesos 00/100 M.N)	\$4, 500,000.00 (Cuatro millones quinientos mil pesos 00/100 M.N.)
				<u>\$31, 200,000.00</u>

Año	Componente	Numero De Ministraciones	Importe Unitario Por Beneficiario	Importe Total Por Beneficiario	Importe Anual Ejercido
2021	3000 Adultos Mayores de 60 a 64 años	4	\$2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 M.N.)	\$8,000.00 (Ocho mil pesos 00/100 M.N.)	\$24, 000,000.00 (Veinticuatro millones de pesos 00/100 M.N.)
	800 Personas con Discapacidad de 18 a 59 años	4	\$2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 M.N.)	\$8,000.00 (Ocho mil pesos 00/100 M.N.)	\$6, 400,000.00 (Seis millones cuatrocientos mil pesos 00/100 M.N.)
	600 Madres solas o Padres solos con hijo de 0 a 4 años	4	\$1,500.00 (Mil quinientos pesos 00/200 M.N.)	\$6,000.00 (Seis mil pesos 00/100 M.N.)	\$3, 600,000.00 (Tres millones seiscientos mil pesos 00/100 M.N.)
	300 Personas con enfermedades crónico-degenerativas y/o crónico-invalidantes	4	\$3,000.00 (Tres mil pesos 00/100 M.N.)	\$12,000.00 (Doce mil pesos 00/100 M.N.)	\$3, 600,000.00 (Tres millones seiscientos mil pesos 00/100 M.N.)
					<u>\$37, 600,000.00</u>

Del ejercicio 2019 al 2021 el presupuesto varió, aumentando las metas físicas años con año, así como el monto asignado a cada uno, esto debido a factores como la Contingencia a causa de la Pandemia por el virus SARS-COV2 COVID-19 y la creciente necesidad a la que se enfrentan estos 4 grupos de atención prioritaria.

### c. Resultados

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

Los principales indicadores utilizados para el desarrollo del Programa Social fueron los Índices de bienestar y calidad de vida de los grupos de atención prioritaria y el Porcentaje de Apoyos económicos otorgados respecto a los programados



### 3.2 Indicador de Fin.

**3.2.1** Nombre del indicador: Porcentaje de los grupos de atención prioritaria atendidos que mejoraron su calidad de vida

**3.2.2** Descripción: Grupos de atención prioritaria mejora en sus índices de bienestar y calidad de vida

**3.2.3** Método de cálculo: Grupos de atención prioritaria atendida que mejoraron su calidad de vida / Total de los Grupos de atención prioritaria atendida por el programa en el año \*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: 2019

**3.2.8** Resultado comparativo del indicador entre 2019 y 2021: Es importante señalar que el IDS-2020 no es comparable con los anteriores publicados por el Evalúa (2005, 2010 y 2015) debido a cambios y actualizaciones en la metodología, así como por las modificaciones que el INEGI realizó para levantar el último Censo; sin embargo, la alcaldía Gustavo A. Madero muestra un Índice de Desarrollo Social de Nivel Medio

### 3.3 Indicador de Propósito.

**3.3.1** Nombre del indicador: Porcentaje de solicitudes beneficiadas, con respecto al número de solicitud es recibidas

**3.3.2** Descripción: Contribuir al desarrollo económico y social de los grupos de atención prioritaria asentados en las colonias con un bajo índice de desarrollo social de la Alcaldía

**3.3.3** Método de cálculo: Número de solicitudes beneficiadas / Número de solicitudes recibidas X 100

**3.3.4** Frecuencia de Medición: Eficiencia

**3.3.5** Sentido del indicador: De resultados

**3.3.6** Línea Base: 100%

**3.3.7.** Año de Línea Base: 2019

**3.3.8.** Resultado comparativo del indicador entre 2019 y 2021: El PROPOSITO del programa se ha cumplido, esto se ha visto reflejado en el aumento de las metas físicas del Programa, así como de los montos asignados a cada beneficiario

Indicador de Fin (Adulto Mayor)			
Año	Número de solicitudes beneficiadas	Número de solicitudes recibidas	Resultado



2019	1500	8000	18.75%
2020	3000	8000	37.5%
2021	3000	10,000	30%

<b>Indicador de Fin (Madres solas y Padres solos)</b>			
<b>Año</b>	<b>Número de solicitudes beneficiadas</b>	<b>Número de solicitudes recibidas</b>	<b>Resultado</b>
2019	400	3000	14%
2020	556	3500	15.88%
2021	600	3200	18.75%

<b>Indicador de Fin (Personas con discapacidad entre 18 y 59 años)</b>			
<b>Año</b>	<b>Número de solicitudes beneficiadas</b>	<b>Número de solicitudes recibidas</b>	<b>Resultado</b>
2019	1000	3000	33%

<b>Indicador de Fin (Familias con hijos con discapacidad menores de 18 años)</b>			
<b>Año</b>	<b>Número de solicitudes beneficiadas</b>	<b>Número de solicitudes recibidas</b>	<b>Resultado</b>
2019	400	1200	3.16%

<b>Indicador de Fin (Personas con discapacidad entre 0 y 59 años)</b>			
<b>Año</b>	<b>Número de solicitudes beneficiadas</b>	<b>Número de solicitudes recibidas</b>	<b>Resultado</b>
2020	740	3000	24.6%
2021	800	3200	25%

<b>Indicador de Fin (Personas con enfermedades crónico-degenerativas y/o invalidantes)</b>			
<b>Año</b>	<b>Número de solicitudes beneficiadas</b>	<b>Número de solicitudes recibidas</b>	<b>Resultado</b>
2020	300	750	40%
2021	300	800	37.5%



### 3.4 Metas Físicas

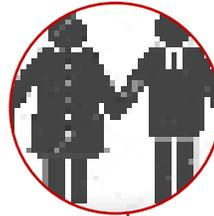
AÑO	METAS FÍSICAS
2019	1,500 Adultos Mayores de 60 a 64 años de edad,
	1,000 Personas con Discapacidad de 18 a 59 años de edad,
	400 Madres solas o Padres solos con hijo de 0 a 4 años de edad
	600 Familias con hijo o hija con Discapacidad de 0 a 17 años de edad
2020	2,000 Adultos Mayores de 60 a 67 años de edad,
	500 Personas con Discapacidad de 18 a 59 años de edad,
	400 Madres solas o Padres solos con hijo de 0 a 4 años de edad
	300 Personas con enfermedades crónico-degenerativas y/o crónico-invalidantes
	<b>Modificación</b>
	3,000 Adultos Mayores de 60 a 67 años de edad,
	740 Personas con Discapacidad de 18 a 59 años de edad,
	556 Madres solas o Padres solos con hijo de 0 a 4 años de edad
	300 Personas con enfermedades crónico-degenerativas y/o crónico-invalidantes
	2021
800 Personas con Discapacidad de 18 a 59 años	
600 Madres solas o Padres solos con hijo de 0 a 4 años	
300 Personas con enfermedades crónico-degenerativas y/o crónico-invalidantes	

#### 3.4.1. Bienes y/o Servicios.



**BIEN O SERVICIO**  
Apoyos Económicos

**CANTIDAD DE APOYOS PROGRAMADOS**  
3000 adultos mayores de 20 a 67 años  
800 personas con discapacidad entre 0 y 59 años  
600 madres solas y padres solos con hijo de 0 a 4 años  
300 personas con enfermedades crónico-degenerativas y/o crónico-invalidantes



**TIPO DE BENEFICIARIOS**  
Adultos mayores de 20 a 67 años  
Personas con discapacidad entre 0 y 59 años  
Madres solas y padres solos con hijo de 0 a 4 años  
Personas con enfermedades crónico-degenerativas y/o crónico-invalidantes

**CANTIDAD DE APOYOS ENTREGADOS**  
3000 adultos mayores de 20 a 67 años  
800 personas con discapacidad entre 0 y 59 años  
600 madres solas y padres solos con hijo de 0 a 4 años  
300 personas con enfermedades crónico-degenerativas y/o crónico-invalidantes



### 3.4.2 Montos entregados

Año	Componente	Numero de ministraciones	Importe Unitario por Beneficiarios	Importe Total por Beneficiario
2019	1,500 Adultos Mayores de 60 a 64 años de edad,	6	\$2,000.00	\$12,000.00
	1,000 Personas con Discapacidad de 18 a 59 años de edad,	6	\$3,750.00	\$22,500.00
	400 Madres solas o Padres solos con hijo de 0 a 4 años de edad	6	\$2,000.00	\$12,000.00
	600 Familias con hijo o hija con Discapacidad de 0 a 17 años de edad	6	\$3,750.00	\$22,500.00

Año	Componente	Numero de ministraciones	Importe Unitario por Beneficiarios	Importe Total por Beneficiario
2020	3,000 Adultos Mayores de 60 a 67 años de edad,	4	\$1,500.00	\$6,000.00
	740 Personas con Discapacidad de 18 a 59 años de edad,	4	\$2,000.00	\$8,000.00
	556 Madres solas o Padres solos con hijo de 0 a 4 años de edad	4	\$1,250.00	\$5,000.00
	300 Personas con enfermedades crónico-degenerativas y/o crónico-invalidantes	4	\$3,750.00	\$15,000.00

Año	Componente	Numero de ministraciones	Importe Unitario por Beneficiarios	Importe Total por Beneficiario
2021	3000 Adultos Mayores de 60 a 64 años	4	\$2,000.00	\$8,000.00
	800 Personas con Discapacidad de 18 a 59 años	4	\$2,000.00	\$8,000.00
	600 Madres solas o Padres solos con hijo de 0 a 4 años	4	\$1,500.00	\$6,000.00
	300 Personas con enfermedades crónico-degenerativas y/o crónico-invalidantes	4	\$3,000.00	\$12,000.00

### 3.4.2 Evolución de la Cobertura.

De 2019 a 2021 la cobertura del programa social se logró en un 100%, beneficiando a toda la población beneficiaria programada.





### 3.5 Análisis de la Cobertura.

El análisis de la cobertura del padrón de beneficiarios del Programa Social se encuentra en el **Anexo 1** de esta Evaluación Interna

## IV. MODULO DE ANALISIS CUALITATIVO

De acuerdo con la planeación del Programa podemos observar que el mismo ha buscado contribuir a reducir la pobreza y mejorar la calidad de vida de 508.4 miles de habitantes cuyas necesidades básicas de seguridad social y salud no se encuentran cubiertas, manteniéndolas en una situación de pobreza extrema hasta el 2021 en Gustavo A. Madero

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 busca mejorar el Índice de Desarrollo Social de los grupos más vulnerables que habitan en la Alcaldía Gustavo A. Madero, el cual 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), el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (EVALÚA) y la Instituto de las Personas con Discapacidad.

Sin embargo, los apoyos siguen siendo insuficientes ya que la demanda del Programa Social siempre ha sido mayor a las metas físicas que este puede cubrir, así como el monto otorgado a cada beneficiario.

Se deben fortalecer ciertos componentes como la capacitación de personal que atiende y brinda informes a la población beneficiaria de este Programa Social, así como reducir 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 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.

En cuanto a la participación ciudadana es necesario comenzar a impartir talleres de derechos humanos y de prevención de la discriminación, así como trabajar en conjunto con diferentes instituciones tales como la Jefatura de Unidad Departamental de Derechos Humanos, la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, entre otras, para así reafirmar los derechos de esta población e involucrarla más en el Desarrollo Social de la Alcaldía.

La mayor incidencia del programa se ha visto reflejada en el aspecto económico de los grupos vulnerables que atiende toda vez que el apoyo económico les ha ayudado a satisfacer una parte de sus necesidades básicas, sin embargo, se deben proponer mas talleres y acciones sociales que contribuyan a mejorar sus índices de calidad de vida.

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

Se realizo 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 90% de los beneficiarios les afectaría negativamente el no haber recibido el apoyo debido al sector de la población al que pertenecen.

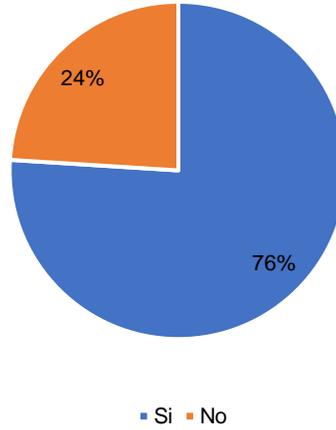
Si no hubiese sido seleccionado (a) para recibir el apoyo o beneficio ¿le afectaría negativamente?





La dificultad para encontrar un empleo fijo lo que limita su acceso a las necesidades básicas de alimentación y vivienda, por lo que con el apoyo otorgado se observa que al 76% de las personas les es suficiente para cubrir estas necesidades básicas.

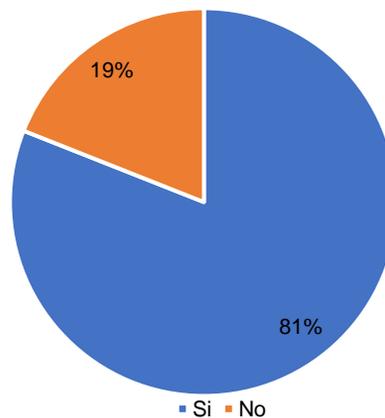
¿Considera que el monto de su apoyo es o fue suficiente para cubrir el propósito por el que le fue otorgado?



## 2. Aportación del programa al bienestar de los beneficiarios

De los datos obtenidos se encontró que el 81% 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?

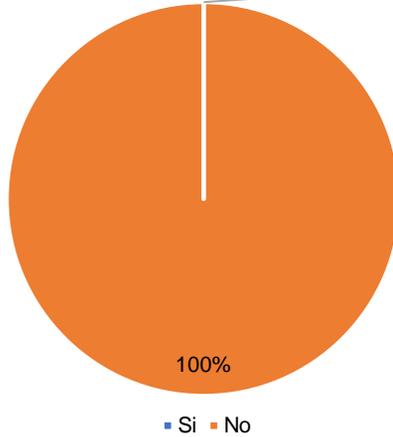




3. Sugerencia de los beneficiarios para la mejora del programa

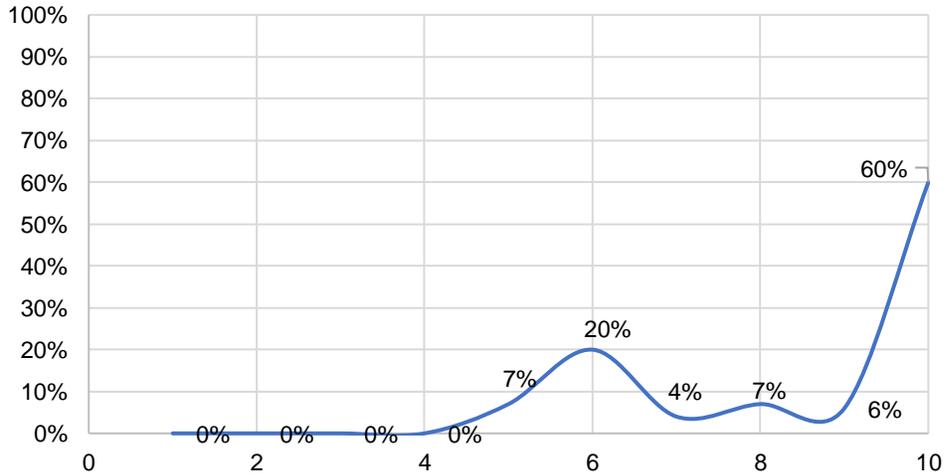
Como se puede ver a continuación el 100% de los beneficiarios consideraron que debe de haber una mejora en los tiempos de entrega de los apoyos.

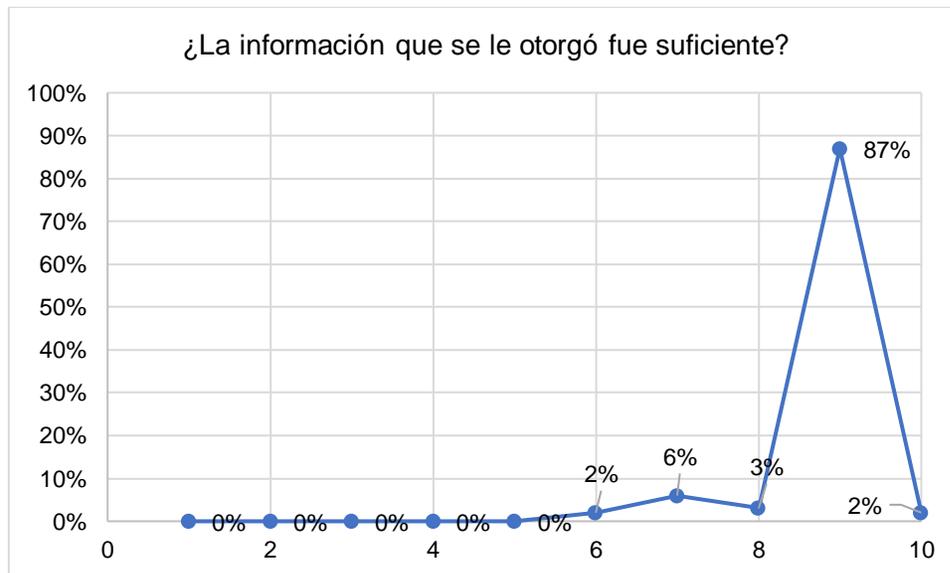
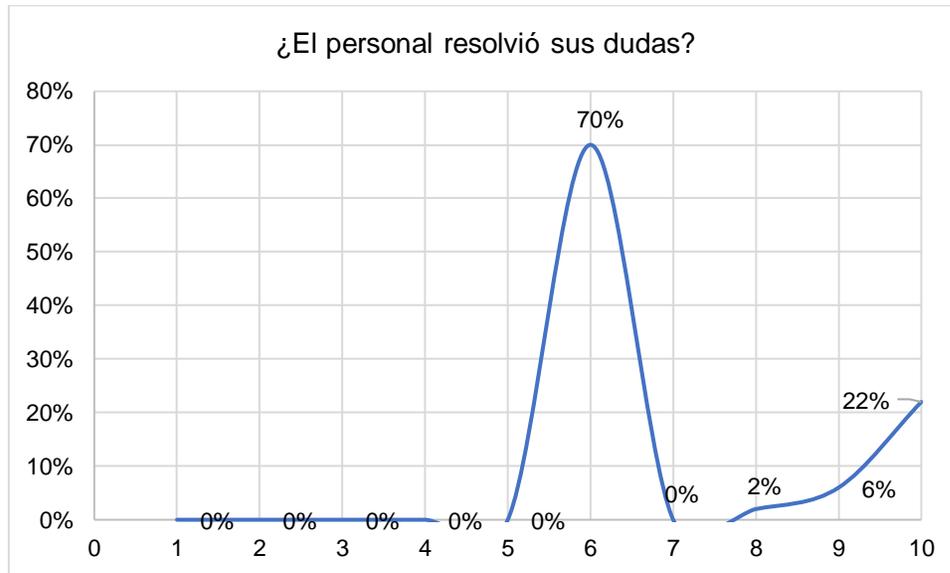
¿La entrega de su apoyo es a tiempo? 0%



En cuanto a la calidad de la atención por parte de los servidores públicos se observó que solo el 60% 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, mientras que un 20% lo considera apenas suficiente

¿Se le atendió con oportunidad y agilidad?





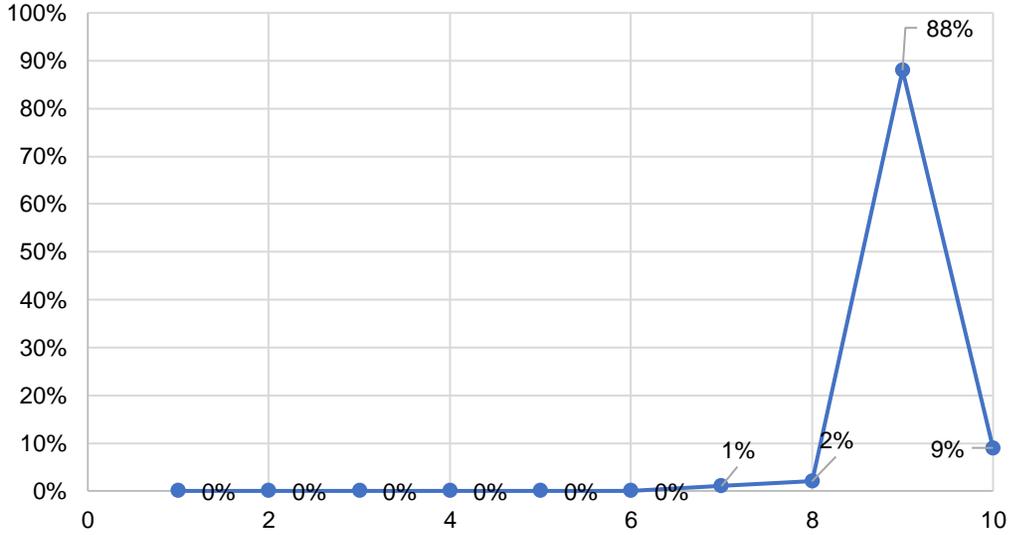
#### 4. Satisfacción de las personas beneficiarias

El 88% 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.

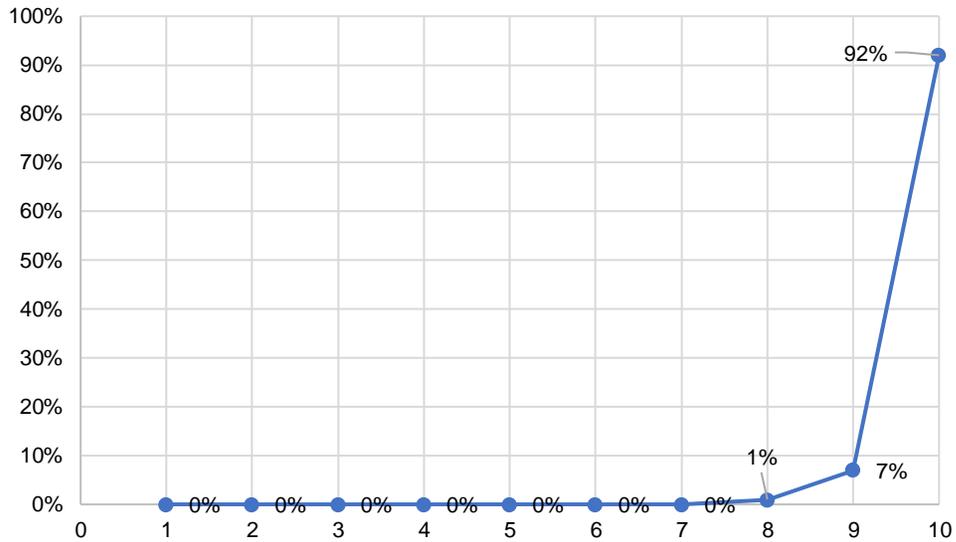
Se les cuestiono a los beneficiarios que describieran la calidad del programa del 0 al 10, donde 0 es reprobado y 10 es excelente, obteniendo que para el 92% de los beneficiarios el programa es excelente en su calidad como se muestra en las gráficas a continuación



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**

<b>Categorías</b>	<b>Áreas de mejora</b>	<b>Propuestas de mejora</b>	<b>Unidad Responsable del cumplimiento</b>	<b>Plazo de cumplimiento</b>	<b>Medio de verificación del cumplimiento</b>
<b>1. Diagnóstico y planeación</b>	Indicadores de resultado del Programa Social	Actualización de su medición de acuerdo con el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y Evalúa.	Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Vulnerables	Durante la elaboración de las Reglas de Operación del Programa Social	Reglas de Operación del Programa Social para el ejercicio fiscal 2022
<b>2. Operación Producción y entrega de bienes y servicios</b>	Capacitación del personal que participa en la Operación del Programa Social	Difundir las Reglas de Operación del Programa Sociales implementar la capacitación interinstitucional	Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Vulnerables	Previo al inicio de la operación del Programa Social	Circular firmada por el personal adscrito al área y taller y cursos de capacitación impartidos
	Entrega del apoyo económico	Reducción en los tiempos de entrega y medios de entrega del apoyo económico.	Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Vulnerables y Dirección de Finanzas	Durante la Operación del Programa Social	Medios de entrega del apoyo económico (cheque o transferencia electrónica)
<b>3. Coberturas, metas. Montos y/o presupuesto</b>	Metas físicas, montos del Programa Social.	Ampliación de las metas físicas y montos del Programa Social.	Dirección General de Desarrollo Social	Durante la operación 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 y ampliación del tiempo de esta.	Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Vulnerables.	Al inicio de la operación del Programa Social	Convocatoria el Programa Social para el ejercicio fiscal 2022
<b>4. Seguimiento y monitoreo de las actividades</b>	Información y publicación de los resultados de las convocatorias.	Reducción del tiempo de contestación a los solicitantes. Transparencia de resultados de las Convocatorias.	Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Vulnerables	Durante la operación del Programa Social	Publicación del padrón de beneficiarios del Programa Social
<b>5. Satisfacción de las personas beneficiarias y/o usuarias</b>	Tiempo de respuesta de las Solicitudes.	Reducción del tiempo de respuesta a los solicitantes del apoyo económico.	Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Vulnerables	Durante la operación del Programa Social	Operación del Programa Social
<b>6. Resultados del programa</b>	Atención y seguimiento del Desarrollo Humano y Social de los Grupos Vulnerables	Creación de talleres y acciones sociales dirigidas a Grupos Vulnerables	Dirección General de Desarrollo Social Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Vulnerables	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

- Anexo 1



- Reglas de Operación del programa social Impulso Social para el ejercicio fiscal 2021  
Disponibles para consulta en el enlace electrónico  
([http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2021/rops/alcaldias/gam/6gam\\_rop\\_impulsosocial\\_3112.pdf](http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2021/rops/alcaldias/gam/6gam_rop_impulsosocial_3112.pdf))
- Padrón de beneficiarios del Programa Social Impulso Social 2021  
Disponible para consulta en el enlace electrónico  
([www.gamadero.gob.mx/doctos/Padronesdebeneficiarios2021.pdf](http://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 \(cdmx.gob.mx\)](http://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