

2022

INFORME FINAL DE EVALUACIÓN INTERNA 2022



DIRECCIÓN DE GOBIERNO EFICIENTE
JEFATURA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL
DE EVALUACIÓN.

Informe Final de la Evaluación Interna 2022
Acción Social Misión Construyendo Ciudadanía de la Alcaldía Milpa
Alta
Ejercicio fiscal 2021

Dirección de Gobierno Eficiente
Jefatura de Unidad Departamental de Evaluación

ÍNDICE

- I. Introducción**
- II. Objetivos y estrategia metodológica**
- III. Módulo de indicadores de resultados**
 - a. Información de referencia**
 - b. Información Presupuestal**
 - c. Análisis e indicadores**
- IV. Módulo de análisis cualitativo**
- V. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias**
- VI. Hallazgos y sugerencias de mejora**
- VII. Anexos.**

I. Introducción

La evaluación de las políticas, programas y acciones que implementen las alcaldías, de acuerdo con la Constitución Política de la Ciudad de México en su artículo 47, se encuentra a cargo del Consejo de Evaluación de la Ciudad de México (EVALÚA), mismo que año con año emite los Lineamientos para la evaluación interna de los programas sociales de la Ciudad de México, los cuales establecen las bases para que los entes de la Administración Pública y las alcaldías evalúen sus programas sociales.

En ese sentido, para la evaluación de los programas sociales ejecutados durante el ejercicio fiscal 2021, la Alcaldía de Milpa Alta, con base en lo establecido en los Lineamientos emitidos por EVALÚA, presenta a continuación la evaluación de la Acción Social Misión Construyendo Ciudadanía, destacando que la presente evaluación interna tiene como objetivo la producción de información pública relevante sobre la acción social, así como la identificación de áreas de mejora.

Cabe destacar que la evaluación es definida por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política Social para el Desarrollo (CONEVAL), como el “análisis sistemático y objetivo de una intervención pública cuya finalidad es determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad”. Existen dos tipos de evaluaciones, la interna y la externa, siendo la primera de ellas la realizada por los entes de la Administración Pública y las alcaldías que ejecuten programas en materia de desarrollo económico, social, urbano, rural, seguridad ciudadana y medio ambiente (EVALÚA, 2022).

En este caso, al tratarse de la evaluación interna de la acción social Misión Construyendo Ciudadanía, es la Dirección de Gobierno Eficiente de la Alcaldía Milpa Alta, a través de la Unidad de Evaluación, el área encargada de realizarla, toda vez que los Lineamientos de EVALÚA indican que las áreas de planeación, seguimiento, evaluación o afines de las instancias responsables de los programas evaluados son las que deberán llevar a cabo dicho análisis. Cabe señalar que este análisis, si bien ejecutado por el área mencionada, se hace con base en la información proporcionada por la unidad responsable de la Acción Social y tomando en consideración la opinión de las personas ejecutoras del mismo, con la finalidad de aprovechar su experiencia y generar procesos de retroalimentación.

II. Objetivos y estrategia metodológica

Considerando que la Ley de Evaluación de la Ciudad de México, en su artículo 3º establece que algunos de los enfoques en los que se debe basar la evaluación de políticas públicas es el de Resultados y/o Oportunidades de Gestión Productiva teniendo como base los principios de Derechos Humanos es por ello que la presente evaluación se basará en la Metodología del Marco Lógico (MML), en seguimiento con lo establecido en los Lineamientos, los cuales indican los tres módulos en los que se desarrolla la evaluación, siendo el primer módulo el enfocado a recopilar información básica, esto con la finalidad de sintetizar la misma; el segundo busca darle importancia a los comentarios y propuestas de servidores públicos operadores del programa (en este caso acción social); y el tercer módulo tiene como finalidad aportar información extra, así como la presentación de resultados sobre la satisfacción de las personas que son beneficiarias o usuarios de los diversos programas sociales.

A través de esta metodología, la presente evaluación busca cumplir con lo establecido por la Ley de Evaluación en su artículo 4º, pues tiene como objeto detectar deficiencias y fortalezas, así como ser la base para formular las observaciones y recomendaciones para el fortalecimiento, modificación o reorientación de la acción social Misión Construyendo Ciudadanía. Cabe señalar que la MML es definida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) como **“una herramienta que facilita el proceso de conceptualización, diseño, ejecución, monitoreo y evaluación de programas y proyectos”**, la cual permite, para el caso de las evaluaciones, conocer la lógica interna de los programas y de los resultados esperados con su ejercicio, así como el destino del gasto público asignado, con la finalidad de servir como apoyo a la toma de decisiones sobre los programas y la asignación de recursos, verificando que éstos sean con base en resultados.

Por consiguiente, se muestra el análisis de los módulos establecidos en los Lineamientos, siendo el primero el Módulo de Indicadores de Resultados, donde se indagará en los elementos principales de la estructura de la MML, la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), seguido del Módulo de análisis cualitativo y, finalmente el Módulo de satisfacción de personas beneficiarias, para posteriormente incluir los hallazgos y sugerencias de mejora derivados del estudio de dichos módulos.

III. Módulo de indicadores de resultados

a. Información de referencia

Nombre del programa

“Misión Construyendo Ciudadanía” si bien es una acción social, forma parte de los programas sociales contemplados por la Alcaldía Milpa Alta de la Ciudad de México para su evaluación interna debido a la relevancia que tiene, tanto presupuestaria como en lo que respecta a las personas beneficiarias, toda vez que ésta fue creada como respuesta a la situación derivada de la pandemia por COVID-19.

Unidades Responsables

Las unidades responsables de su operación son la Dirección General de Construcción de Ciudadanía como responsable de autorizar la Acción Social; la Dirección de Inclusión Social se encarga de dar visto bueno y elaborar la autorización expresa, supervisar la ejecución de la Acción Social y ser responsable de la selección de beneficiarios y beneficiarias; la Dirección General de Administración es el área responsable de asignar los recursos financieros; la Dirección General de Gobierno y Asuntos Jurídicos da visto bueno a la justificación jurídica de los Lineamientos de Operación; por último, tanto la Subdirección de Programas Sociales como la J.U.D de Ejecución de Programas Sociales se encargan de la recepción de la documentación solicitada y de integrar debidamente los expedientes.

Año de inicio del programa y último año de operación.

La acción social Misión Construyendo Ciudadanía inició sus operaciones en el año 2020 y para el año fiscal 2022 se planea continuar con la ejecución de la misma. Posteriormente, se plantea su transformación de ser una acción social a un programa presupuestario para continuar beneficiando a la población milpaltense.

Antecedentes

La Acción Social Misión Construyendo Ciudadanía se implementó por primera vez en el año 2020, con la finalidad de apoyar a las personas que se habían quedado sin empleo durante la pandemia por COVID-19. Asimismo, se buscó que las y los facilitadores de servicios, es decir las y los beneficiarios del Programa, realizaran actividades remuneradas a través del apoyo otorgado por el Programa en beneficio de la población en general que habita en la Alcaldía Milpa Alta. En este sentido, difundieron información en materia de salud, como las medidas de prevención de contagio por COVID-19; entregaron apoyos de diferentes programas y acciones sociales, participaron en brigadas de mejoramiento de la imagen urbana, entre otras actividades.

Objetivos

El objetivo general de la acción social es coadyuvar a la disminución de los efectos negativos a nivel económico y social ocasionados por la pandemia por COVID-19, en personas que se hayan quedado sin empleo que habiten en la Alcaldía Milpa Alta, a través de un apoyo económico.

Como objetivos específicos, se indican los siguientes:

1. Contribuir a mejorar la situación económica en la población afectada por el aislamiento ocasionado por la pandemia de COVID-19, mediante el apoyo económico otorgado a las y los facilitadores de servicios.
2. Mejorar la imagen urbana y rural de la Alcaldía Milpa Alta, a través del trabajo que realicen las personas facilitadoras de servicios.
3. Coadyuvar en el bienestar social de las personas, a través de la recuperación y mejora de los espacios públicos de la Alcaldía Milpa Alta.

En este caso cabe destacar que el objetivo específico 1 es similar al objetivo general (es tautológico), mientras que los objetivos específicos 2 y 3 no tienen vinculación directa con el objetivo general, a pesar de relacionarse con las actividades de la acción social. Se sugiere modificar la redacción de los 3 objetivos de tal manera que puedan entenderse como elementos que, en conjunto, coadyuven al logro del objetivo general, dejando el objetivo 2 y 3 como actividades del mismo.

Descripción de estrategias

Al ser una acción social que otorga apoyos económicos, “Misión Construyendo Ciudadanía” hace entregas de una ayuda mensual a 160 habitantes de la demarcación, a través de la inscripción en la misma como personas facilitadoras de servicios en puestos administrativos, guardias ambientales, en la recuperación de espacios públicos y en apoyo en vialidad.

Al solicitar la descripción detallada de las estrategias a la unidad responsable de la acción social, la Dirección General de Construcción de Ciudadanía, ésta proporcionó únicamente la información anterior, sin ahondar en las acciones estratégicas para su operación, ni si éstas involucran la cooperación y el trabajo con otras dependencias de gobierno, organizaciones de la sociedad civil, ciudadanos, instituciones privadas o terceros adicionales.

Padrón de beneficiarios

La lista del padrón de beneficiarios se publicó en el sitio web oficial de la Alcaldía Milpa Alta y puede ser encontrado en el siguiente enlace: https://www.milpa-alta.cdmx.gob.mx/padrones/DirGralConstCiu/2021/PADRON_DE%20%20BENEFICIARIOS_MCC.pdf Como se puede observar, cuenta con datos como nombres completos de los beneficiarios, unidad territorial en la que residen, edad, género, fecha de alta y baja.

La Dirección General de Construcción de Ciudadanía indica, al igual que el padrón, que los beneficiarios del programa Misión Construyendo Ciudadanía, para el ejercicio fiscal 2021, fueron 220, de los cuales 146 son mujeres y 74 hombres, con una constante en el rango de edad de 21 a 27 años.

b. Información presupuestal

Clave presupuestal: Al tratarse de una acción social, no cuenta con una clave presupuestal específica, sino que forma parte del U026

Para la acción social Misión Construyendo Ciudadanía, la Secretaría de Administración y Finanzas especifica que el presupuesto otorgado para el ejercicio fiscal 2020 fue de \$4,203,000.00. Por otro lado, para 2021, el presupuesto aumentó a \$8,460,000.00. En ese sentido se puede apreciar un aumento al presupuesto en relación con 2020 de aproximadamente el 50%. En este caso, como se observa en la siguiente tabla, el presupuesto aprobado y ejercido corresponden al capítulo de gasto 4000, el cual hace referencia a “subsidios y transferencias”. Cabe señalar que al tratarse de una acción social que comenzó en 2020, para los años anteriores se coloca la leyenda N/A (no aplica).

Programa Misión Construyendo Ciudadanía								
Presupuesto aprobado y ejercicio del periodo 2018-2021 por capítulo de gasto								
Capítulo de gasto	2018		2019		2020		2021	
	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
1000								
2000								
3000								
4000	N/A	N/A	N/A	N/A	4,203,000.00	4,203,000.00	8,460,000.00	8,460,000.00
Total	N/A	N/A	N/A	N/A	4,203,000.00	4,203,000.00	8,460,000.00	8,460,000.00

Fuente: elaboración propia con base en datos de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México, 2021

Descripción detallada del presupuesto

2020

Para la operación de esta acción social se tiene un presupuesto asignado por un monto total de \$4, 203,000.00 (Cuatro Millones Doscientos Tres Mil pesos 00/100 M.N.).

Perfil	Beneficiarios facilitadores	Monto unitario	Número de apoyos ministraciones	Total del apoyo
Coordinadores Comunitarios	16	\$15,750.00	4	\$1,008,000.00
Enlaces Comunitarios	71	\$11,250.00	4	\$3,195,000.00
Total facilitadores	87		Total	\$4,203,000.00

Fuente: elaboración propia con base en datos de la Dirección General de Construcción de Ciudadanía.

La información anterior muestra que el desarrollo de la acción social Misión Construyendo Ciudadanía benefició a 16 coordinadores comunitarios con un apoyo económico de \$15,750.00 a cada uno en cuatro ocasiones, ascendiendo a un monto total de \$1,008,000.00. Además, se llevaron a cabo 71 enlaces comunitarios con un monto unitario de \$11,250.00 en 4 ocasiones, dando un total de \$3,195,000.00. La suma de ambos totales da como resultado \$4,203,000.00, es decir, coincide con el monto aprobado y ejercido correspondiente al ejercicio fiscal 2020.

En resumen, la mayor parte del presupuesto del Programa Misión Construyendo Ciudadanía fue destinado al desarrollo de enlaces comunitarios beneficiando a 71 facilitadores en cuatro momentos y en total el número de facilitadores en 2020 fue de 87.

La tabla anterior permite inferir que cada beneficiario que fungió como coordinador voluntario recibió un apoyo económico de \$15,750.00 en cuatro ocasiones, es decir; en total cada coordinador comunitario recibió un apoyo económico de \$63,000.00 mientras que, las personas que llevaron a cabo enlaces comunitarios, recibieron \$11,250.00 también en cuatro ocasiones en forma de un apoyo económico total de \$45,000.00.

2021

Para este ejercicio fiscal se tiene un presupuesto de \$8,460,000.00 (Ocho Millones Cuatrocientos Sesenta Mil pesos 00/100 M.N.).

Perfil	Actividades Desempeñadas	Número de Personas	Monto Unitario	Número de Apoyos	Total, del Apoyo
Administrativo	Captura de datos, organización de expedientes, etc.	40	\$7,000.00	9	\$2,520,000.00

Guardias Ambientales	Supervisión y notificación de cualquier acción que genere afectación al suelo de conservación.	60	\$5,500.00	9	\$2,970,000.00
Recuperación de espacios públicos	Chaponeo, pintar, restauración de espacios públicos, etc.	40	\$5,500.00	9	\$1,980,000.00
Apoyo en Vialidad	Coordinación vehicular.	20	\$5,500.00	9	\$990,000.00
Total	160	160	\$23,500.00		\$8,460,000.00

Fuente: elaboración propia con base en datos de la Dirección General de Construcción de Ciudadanía.

Retomando que para el ejercicio fiscal 2021 el presupuesto aumentó en comparación con 2020, la tabla anterior muestra que, en todos los casos, los apoyos se entregaron en 9 ocasiones y se agruparon en cuatro categorías: administrativo con 40 personas beneficiarias otorgando un monto unitario de \$7,000.00; guardias ambientales con 60 personas beneficiarias con un monto unitario de \$5,500.00; recuperación de espacios públicos 40 beneficiarios con la cantidad unitaria de \$5,500.00 y por último, apoyo en vialidad beneficiando a 20 personas con \$5,500.00.

Cada categoría conlleva diferentes actividades y por ello el monto unitario es distinto, sin embargo, el perfil administrativo es el mejor pagado, desempeñando actividades como captura de datos, organización de expedientes etc., mientras que los guardias ambientales cuentan con el mayor número de beneficiarios y, por tanto, ejercen la mayor parte del presupuesto asignado, desarrollando actividades como supervisión y notificación de cualquier acción que genere su afectación al suelo de conservación.

En conclusión, la tabla anterior muestra los apoyos económicos establecidos en 2021, mismos que fueron entregados en 9 ocasiones, conformados por una cantidad monetaria diferente en relación a la categoría perteneciente: al perfil administrativo se le otorgó un monto unitario de \$7,000.00 multiplicado por las 9 ocasiones en las que se suministró a la población inscrita en el programa Misión Construyendo Ciudadanía es decir; cada beneficiario del perfil administrativo recibió un total de \$63,000.00. Referente a los guardias ambientales, la población encargada de la recuperación de espacios públicos y personas que apoyaron en la vialidad recibieron \$5,500.00, al final del ejercicio fiscal cada uno percibió un total de \$49,500.00.

Es evidente que, en comparación del ejercicio fiscal 2020 y 2021, existe un aumento en el total de beneficiarios, mismo que está vinculado al aumento del presupuesto, además se puede observar que, si bien la cantidad otorgada a los beneficiarios fue menor, el número de apoyos fue mayor en 2021.

c. Análisis e indicadores

Referente al nivel local, se cuenta únicamente con la Matriz de Indicadores para Resultados de 2021 correspondiente a la acción social Misión Construyendo Ciudadanía proporcionada por la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México a través de la Dirección General de Planeación Presupuestaria, Control y Evaluación del Gasto. Debido a que se trata de una acción social, y que no era requerido por el Gobierno de la CDMX que éstas contaran con una MIR, no se cuenta con la MIR del programa Misión Construyendo Ciudadanía del ejercicio fiscal 2020, lo que impide realizar un análisis que permita identificar los cambios realizados.

Nivel	Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Fin	Fortalecer la situación económica mediante el otorgamiento de apoyos a la población vulnerable de Milpa Alta	(Personas que son beneficiarias de los Programas y recibieron apoyos/ Personas que se encuentran en situación de pobreza en Milpa Alta) *100	Informes del programa	Existen las condiciones sociales y sanitarias para entregar la totalidad de los apoyos.
Propósito	Las y los habitantes de la Alcaldía Milpa Alta conservan su identidad y arraigo pese a los cambios sociales y civiles.	(Personas que conservan arraigo e identidad a la Alcaldía Milpa Alta/ Personas que son beneficiarias) * 100	Informes del programa	El número de personas que solicitan los beneficios es conforme a la capacidad disponible.

Fuente: elaboración propia con base en datos de la Dirección General de Construcción de Ciudadanía.

Como se puede observar, el objetivo del Fin se relaciona directamente tanto con el objetivo de la acción social identificado por la unidad responsable, como con las acciones que se llevan a cabo a través de ésta, sin embargo, dicho objetivo no tiene relación directa con el indicador, toda vez que en el objetivo se habla de “población vulnerable”, mientras que en el indicador se menciona a “personas que se encuentran en situación de pobreza”, términos que son diferentes entre sí.

Por su parte, el objetivo del Propósito no se vincula con los objetivos identificados, ni con las acciones que se derivan de la acción social, pues conceptos como arraigo e identidad no vuelven a ser retomados a lo largo de la estructuración del programa. Se sugiere modificarlo, de forma que el propósito corresponda al objetivo de la acción social, ya que sin ellos existe una imposibilidad para medir el resultado del programa y su vinculación con el objetivo de la acción social.

Referente a los indicadores del nivel Fin y Propósito correspondiente a la MIR 2021, en la siguiente tabla se presentan los datos más relevantes a nivel Fin.

Nombre del indicador	PPVRA Porcentaje de personas vulnerables que reciben apoyos
Descripción del indicador	El indicador mide el porcentaje de personas que son atendidas con respecto a las personas que requieren algún tipo de atención
Método de cálculo	(Personas que son beneficiarias de los Programas y recibieron apoyos/ Personas que se encuentran en situación de pobreza en Milpa Alta) *100
Frecuencia de medición	Anual
Sentido del indicador	Regular
Línea base	
Año de línea base	2020
Resultado	

Fuente: elaboración propia con base en datos de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México, 2021

De acuerdo con la ficha del indicador, el sentido del indicador es regular, lo que se presenta cuando el resultado a lograr significa mantener el valor del indicador dentro de un determinado rango; referente a la justificación de la línea base a nivel Fin, la unidad responsable indica que toma como referencia la línea base del ejercicio fiscal 2020 debido a que no se cuenta con datos anteriores que brinden información del indicador, pero sin especificar cuál es la línea base de ese año.

Resalta que el indicador antes mencionado cumple con los criterios CREMAA (Claridad, Relevancia, Económico, Monitoreable, Adecuado y Aporte marginal) es decir, el indicador cuenta con una expresión sencilla, por lo que permite una comprensión simple y directa de su sentido; se considera relevante debido a que mide la cobertura que tiene el programa conforme al porcentaje de personas en situación de pobreza que habitan en la alcaldía; es económico en tanto que se puede medir conforme a los informes del programa; es monitoreable, pues puede solicitarse una comprobación independiente conforme a los datos recabado y es adecuado ya que brinda información relevante en cuanto a la cobertura del programa.

En cuanto al análisis del indicador a nivel Propósito, relacionado con lo establecido en la MIR 2021 se cuenta con la siguiente información.

Nombre del indicador	PHCIAACSC Porcentaje de habitantes que conservan su identidad y arraigo ante los cambios sociales y crisis
Descripción del indicador	Da una referencia de la eficacia del programa con respecto a la población que recibe algún apoyo por parte del programa
Método de cálculo	(Personas que conservan arraigo e identidad a la Alcaldía Milpa Alta/ Personas que son beneficiarias) * 100
Frecuencia de medición	Anual
Sentido del indicador	regular
Línea base	

Año de línea base	2020
Resultado	

Fuente: elaboración propia con base en datos de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México, 2021

El indicador antes mencionado no cumple con los criterios CREMAA (Claridad, Relevancia, Económico, Monitoreable, Adecuado y Aporte marginal) pues si bien el indicador cuenta con una expresión sencilla, no es relevante debido a que su medición no se vincula con las acciones de la acción social, por lo que la información que arroja no es de utilidad para conocer el desempeño de la acción social; no es económico debido a que no se puede medir conforme a los informes del programa, pues en ellos no hay referencias o monitoreo sobre percepciones de identidad, arraigo o cambios sociales; no es monitoreable puesto que difícilmente se pueden recabar datos para su comprobación en función de los conceptos ya expuestos, ambiguos; tampoco es adecuado por la inconsistencia con las características de la acción social anteriormente mencionada, además de que la expresión de su fórmula relaciona el número de personas beneficiarias conforme aquellas que conservan el arraigo e identidad, cuestión que excede las pretensiones y acciones del programa.

Posteriormente, se presenta un análisis del resultado anual de los indicadores desde su inicio en 2020 por medio de las Unidades Responsables del Programa, la Dirección General de Construcción de Ciudadanía y JUD Ejecución de Programas Sociales.

A pesar de que no se cuenta con evidencias de la medición de los indicadores durante los años señalados, la unidad responsable reporta que éstos se cumplieron en su totalidad.

Resultado anual de los indicadores				
	2018	2019	2020	2021
Fin	N/A	N/A	100%	100%
Propósito	N/A	N/A	100%	100%

Fuente: elaboración propia con base en datos de la Dirección General de Construcción de Ciudadanía.

Como se puede observar, desde su inicio en 2020 y su implementación en 2021, el Programa Misión Construyendo Ciudadanía cuenta con el 100% del cumplimiento de los indicadores a nivel Fin y Propósito, según lo indicado por la Dirección, sin embargo, el no contar con evidencias, no se puede constatar dicha información.

Metas físicas

Las metas físicas hacen referencia a los bienes y/o servicios, así como a los montos entregados que haya otorgado un programa, en este caso, la acción social, los cuales se identifican en la siguiente tabla.

Metas físicas del programa								
	Programado				Ejecutado			
	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021
Bienes y/o servicios	N/A	N/A	87	160	N/A	N/A	87	160
Montos entregados	N/A	N/A	\$4,203,000.00	\$8,460,000.00	N/A	N/A	\$4,203,000.00	\$8,460,000.00

Fuente: elaboración propia con base en datos de la Dirección General de Construcción de Ciudadanía.

En lo que respecta a las metas físicas del programa Misión Construyendo Ciudadanía, los bienes o servicios entregados en 2020 fueron 87, para el cual se tenía programado un presupuesto de \$4,203,000.00 mismo que fue ejecutado al 100% de su totalidad.

Por su parte, en 2021, se entregaron 160 apoyos con un presupuesto programado de \$8,460,000.00, ejercido en su totalidad. Sobre esa línea, el aumento en el presupuesto en 2021 fue de un poco más del doble en comparación con el ejercicio fiscal anterior, de igual manera existe un aumento en las personas beneficiarias de casi el doble en relación con el ejercicio anterior. Cabe señalar que, si bien la meta de 2021 fue de 160 bienes y/o servicios, y se indica que dicha meta se cumplió al 100%, en el padrón de beneficiarios hay 220 personas registradas, mostrando una inconsistencia entre la información que otorgó la Dirección para su evaluación y lo publicado en el portal de la Alcaldía.

Esta información arrojada, junto con el análisis anterior de los indicadores, nos permite concluir que si bien las metas han sido logradas al 100%, existen dos áreas de oportunidad por demás importantes: la primera, generar repositorios de información e informes que permitan validar los dichos del área operadora del programa, pues no se puede constatar con evidencia el logro de los objetivos y segunda, modificar el diseño del programa de tal manera que se relacione con los bienes y servicios otorgados, pues un incremento presupuestal y en cantidad de beneficiarios supondría claridad y mejoras en el diseño y resultados del programa, mismos que justifiquen su ampliación presupuestal.

Análisis y evolución de la cobertura

Para el análisis y evolución de la cobertura de la acción social, se hace una revisión de cómo ésta define a sus poblaciones potencial y atendida para los años en los que se ha ejecutado, así como la cuantificación de ambas, de forma que se pueda identificar la población que se benefició con respecto al total de la población que presenta la carencia o problema que se busca atender a través de los bienes y/o servicios que otorga la acción social.

En la siguiente tabla se muestra la definición que la unidad responsable da de la población potencial y atendida para los años 2020 y 2021. Cabe señalar que, para poder hacer una comparación adecuada, las definiciones, especialmente la de la población potencial, tendría que ser la misma para cada año.

	2020	
	Definición	Cuantificación
Población potencial	De acuerdo con la información emitida en el Anuario Estadístico y Geográfico del Distrito Federal 2015, la Ciudad de México cuenta con una población de 8,918,653 de las cuales 137,927 habitan en la Alcaldía Milpa Alta La población objetivo es el 85% de la población objetivo, es decir, 117,237 habitantes de la Alcaldía Milpa Alta. Con el fin de abarcar a la gran mayoría de la población.	117,237 habitantes
Población atendida	87 facilitadores de servicios, distribuidos de la siguiente forma: 71 Enlaces comunitarios. 16 Coordinadores comunitarios.	87 habitantes
	2021	
	Definición	Cuantificación
Población potencial	De acuerdo con la información emitida en el Anuario Estadístico y Geográfico del Distrito Federal 2015, la Ciudad de México cuenta con una población de 8,918,653 de las cuales 137,927 habitan en la Alcaldía Milpa Alta. Por lo que, la población objetivo se considera a las y los 137,927 habitantes que estén desempleados.	137,927 habitantes
Población atendida	160 habitantes de la demarcación, a través de la inscripción en la Acción Social como personas facilitadoras de servicios.	160 habitantes

Fuente: elaboración propia con base en datos de la Dirección General de Construcción de Ciudadanía.

Como se puede observar en la tabla anterior, la información proporcionada por la unidad responsable requiere ser analizada y modificada para la mejora del programa, pues en la definición de la población potencial hace referencia a la población objetivo, siendo que se trata de diferentes grupos; la población potencial tiene un supuesto del 85% de cobertura sin criterios claros que permitan saber por qué se elige ese porcentaje y no otro.

Por población potencial entendemos al grupo de personas que presentan la carencia o problema que un programa o acción social busca atender, mientras que la población objetivo es la población que el programa o acción social busca atender conforme a sus capacidades. De igual forma, la población atendida, que es el total de personas que fueron beneficiarias, difiere del total de personas registradas en el padrón de beneficiarios.

En ese sentido, se requiere definir de manera congruente la población potencial y la población objetivo para mejorar los resultados de la acción social y que estos sean visibles, de lo contrario las cifras antes mencionadas indican que el programa no brinda la ayuda necesaria y solo atiende un mínimo de la población potencial. Adicionalmente, si recordamos el indicador de propósito y fin del programa, en ellos se expresaba la correlación de personas atendidas del programa y las personas en situación de pobreza en la alcaldía. De ser congruente el diseño del programa con sus elementos internos, la población objetivo y potencial también debería de contenerse en el universo de las personas en situación de pobreza, sin embargo, en el cuadro anterior se hace referencia sólo a la población desempleada.

Retomando que la acción social Misión Construyendo Ciudadanía inició en 2020, en ese año la unidad responsable consideraba como población potencial el 85% del total de la población de Milpa Alta, es decir 117,237 habitantes, sin embargo, solo se benefició a 87 habitantes lo que equivale a aproximadamente el 0.07% de la población.

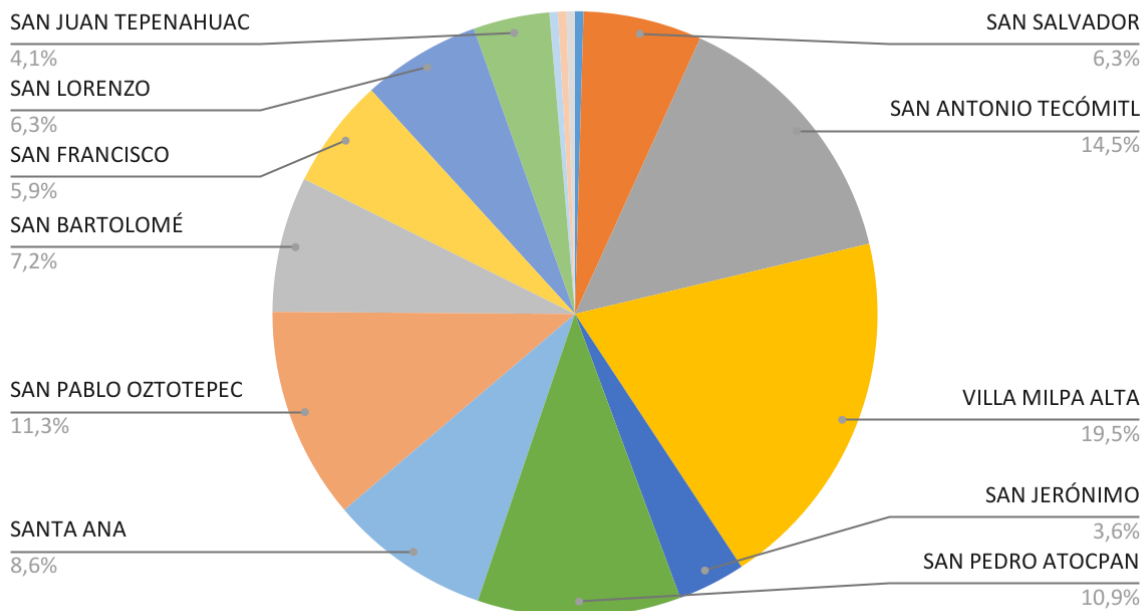
En 2021, la población objetivo consideraba beneficiar a toda la población que habita en Milpa Alta, es decir, 137,927 personas, no obstante, únicamente se logró atender a 160 habitantes, el equivalente al 0.11% de la población, aproximadamente.

Considerando que el objetivo de la acción social es “coadyuvar a la disminución de los efectos negativos a nivel económico y social ocasionados por la pandemia por COVID-19, en personas que se hayan quedado sin empleo que habiten en la Alcaldía Milpa Alta, a través de un apoyo económico”, la población potencial tendría que ser aquella población milpaltense que, a causa de la pandemia por COVID-19, se haya quedado sin empleo y en función de esta modificación se tendrían que adecuar los elementos adjunto en la lógica vertical de la MIR (componentes y actividades) como los de la lógica horizontal (medio de verificación, indicadores, etc.).

Análisis del padrón de beneficiarios

El área refiere que únicamente se cuenta con los datos de los beneficiarios del ejercicio fiscal 2021, mismos que se desglosan de la siguiente manera.

Recuento de UNIDAD TERRITORIAL

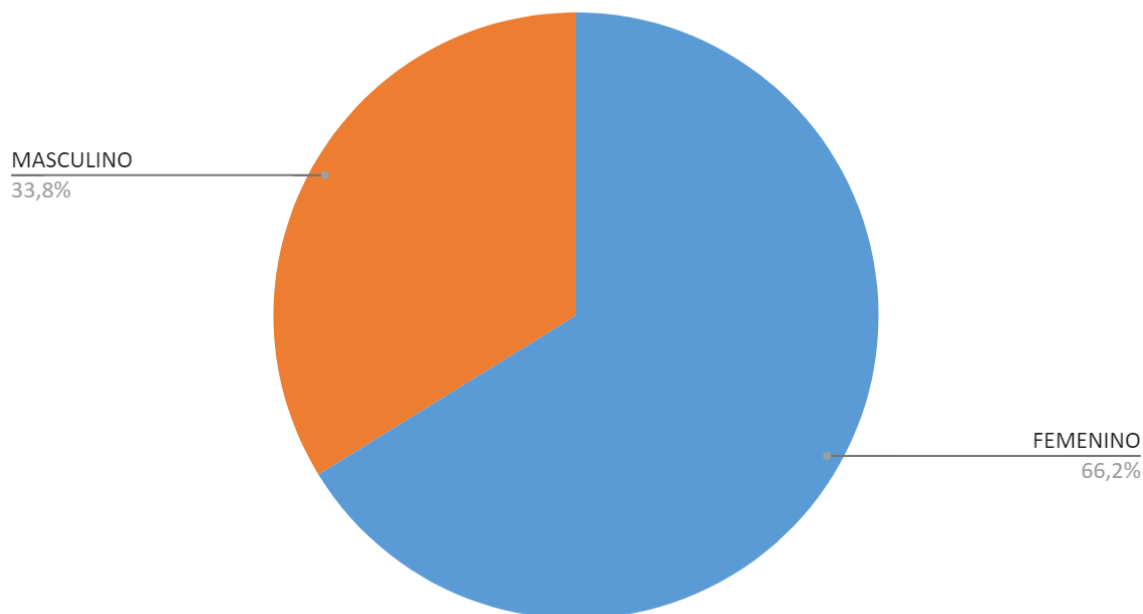


Fuente: elaboración propia con base en datos de la Dirección General de Construcción de Ciudadanía y JUD. Ejecución de Programas Sociales.

La alcaldía Milpa Alta se encuentra dividida en 12 pueblos, siendo el pueblo con mayor número de beneficiarios Villa Milpa Alta con 44 personas beneficiarias; seguido por San Antonio Tecómitl con 32; San Pablo Oztotepec

25; San Pedro Atocpan 24; Santa Ana 19; San Bartolomé 16; San Salvador 14; San Lorenzo 14; San Francisco 13; San Juan Tepenahuac 9; San Jerónimo con 8 y por último San Agustín Ohtenco con 1 persona beneficiaria.

Beneficiarios por género



Fuente: elaboración propia con base en datos de la Dirección General de Construcción de Ciudadanía y JUD. Ejecución de Programas Sociales.

El gráfico anterior resalta que 146 de los 220 beneficiarios son mujeres y solamente 74 hombres, lo que refleja una mayor tendencia de mujeres inscritas a la acción social Misión Construyendo Ciudadanía. Por las características de la acción social, contar con otros datos sobre los beneficiarios como la escolaridad, profesión u oficio, el grupo de edad al que pertenecen, así como el tamaño del hogar, permitiría identificar si la población atendida realmente responde a los criterios de la población objetivo y potencial, además de poder focalizar de mejor manera territorialmente y por condiciones sociales próximos apoyos de otros programas sociales o de posteriores ejercicios fiscales del mismo programa, potenciando el alcance y cobertura de la acción de gobierno.

Los datos proporcionados por la unidad responsable de la acción social Misión Construyendo Ciudadanía no permiten conocer aspectos como el nivel de escolaridad, ocupación, carencias, ingresos o distribución por tipos de beneficiarios, es decir, si son facilitadores, beneficiarios directos o usuarios y beneficiarios de ejercicios fiscales anteriores. Este tipo de información podría ayudar a generar estadísticas precisas respecto al impacto que tiene el programa en la población. En ese sentido, también es importante conocer la opinión de la población beneficiaria, con el propósito de identificar sugerencias que puedan ayudar al mejoramiento de la implementación del programa. Se sugiere se realicen encuestas de satisfacción como mecanismo de sistematización de información.

IV. Módulo de análisis cualitativo

Una vez que se identificaron los principales elementos de diseño, presupuestación y ejecución de la acción social, a continuación, se presenta el análisis cualitativo, para el cual se entrevistó a la titular de la Dirección de Inclusión

Social con la finalidad de conocer sus percepciones, visiones y propuestas en aspectos clave del diseño, operación y resultados del Programa. Esta entrevista se realizó con base en las preguntas guía proporcionadas por EVALÚA, y a partir de las respuestas de la entrevistada se obtuvo la siguiente información.

Diagnóstico y planeación

Como parte del diagnóstico y planeación, la entrevistada identificó como el problema social que la intervención busca resolver al desempleo ocasionado por la pandemia por COVID-19, resaltando que principalmente se beneficia a jóvenes. En cuanto a los documentos, fuentes de información o registros administrativos que se usan para monitorear la evolución del problema, no se especificó alguno, únicamente señaló que, durante la implementación de la acción social, con base en la información recopilada de las personas beneficiarias, así como de los solicitantes del apoyo, se genera un diagnóstico para la Alcaldía. Por su parte, la entrevistada no identificó otras iniciativas públicas del Gobierno de la Ciudad de México o las alcaldías con las que la acción social se alinea y/o coordina.

Como principal cambio que la entrevistada señala como necesario para los procesos de planeación de la acción social, sugiere que ésta pase de ser una acción social a ser un programa social para que se pueda establecer desde su planeación los mecanismos de seguimiento y evaluación mediante indicadores.

Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios

Para el fortalecimiento de componentes, actividades y/o tareas de la acción social, la entrevistada mencionó que algo fundamental es que se capacite a los beneficiarios (facilitadores de servicios) para que éstos tengan herramientas para poder profesionalizarse.

Respecto a las acciones de formación y capacitación al interior de la acción social, la respuesta se enfocó en la capacitación de las personas beneficiarias, señalando que el personal de la Dirección ha dado pequeñas capacitaciones, sin embargo, no se cuenta con capacitaciones formales.

El proceso de incorporación de beneficiarios y/o usuarios, de acuerdo con la entrevistada, se realizó conforme a las líneas de operación. Al respecto, para la incorporación de los beneficiarios y/o usuarios indicó que no se cuenta con un sistema, pero se hacen registros en computadora.

Por su parte, los mecanismos incorporados para difundir las acciones y resultados del programa en los actores interesados o relevantes se logran a través de la publicación en la página de la Alcaldía.

Si bien la acción social no incorpora mecanismos de participación social, la entrevistada destacó que los beneficiarios tienen contacto directo con el personal de diferentes direcciones de la Alcaldía, lo que facilita la comunicación.

Seguimiento y monitoreo de las actividades

A pesar de que, al ser una acción social, no se cuenta con mecanismos de seguimiento y monitoreo establecidos, internamente se maneja una cédula de productividad para conocer el desempeño de los beneficiarios como facilitadores.

El fortalecimiento de los sistemas de información requeridos para la operación de la acción social, de acuerdo con la perspectiva de la entrevistada, se lograría con la transformación de acción social a programa y con ello contar con las herramientas necesarias para el seguimiento y monitoreo de las actividades.

Resultados

La entrevistada señaló que los aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada en los que inciden con mayor claridad son el desempleo, la lejanía de fuentes de empleo, toda vez que la movilidad en la alcaldía es limitada para trasladarse a otros puntos de la ciudad.

Finalmente, respecto a los instrumentos, recursos, capacidades o cambios en el diseño y/o en la operación que serían necesarios para fortalecer los resultados del programa, la entrevistada comentó que se debe aumentar el recurso para que se pueda beneficiar a más población, así como vincular la acción social con instancias educativas para buscar certificaciones, de forma que, al finalizar el ejercicio fiscal, los beneficiarios tengan más herramientas para obtener un empleo en otros lugares.

V. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias y/o usuarias

En el caso de la ejecución de la acción social Misión Construyendo Ciudadanía, durante el ejercicio fiscal 2021 no se cuenta con un elemento de identificación de la satisfacción de las personas beneficiarias y/o usuarias, esto se debe a que no se tenía como requisito para la ejecución de los programas y acciones sociales, mismo que fue implementado a partir de ejercicios posteriores. Es por ello, que, para los siguientes años, se destaca la importancia de conocer la opinión de la población beneficiaria, con el propósito de identificar sugerencias que puedan ayudar al mejoramiento de la implementación, desde la perspectiva de las y los usuarios.

En ese sentido, se sugiere se realicen encuestas de satisfacción como mecanismo de sistematización de información, donde se podrían incluir preguntas orientadas a conocer la opinión de las personas beneficiarias respecto a los medios de difusión de la acción social, las actividades realizadas durante su ejecución, la calidad y pertinencias de los apoyos (bienes y/o servicios), el servicio recibido por parte de los ejecutores de la acción social, entre otra información que la unidad responsable considere conveniente agregar. Como se señala en los lineamientos de evaluación, lo ideal es que los instrumentos que se utilicen consideren las “diferencias socioeconómicas, territoriales, de género y/o de edad de las personas beneficiarias y/o usuarias de los programas sociales, con el propósito de identificar cómo las anteriores variables impactan en las percepciones identificadas” (EVALÚA, 2022).

VI. Hallazgos y sugerencias de mejora

Derivado del análisis presentado a lo largo de la evaluación, en el siguiente formato se muestran los hallazgos identificados, así como las sugerencias de mejora que se proponen para la acción social Misión Construyendo Ciudadanía.

Categorías	Áreas de mejora	Propuestas de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
1. Diagnóstico y planeación	La acción social considera población objetivo a todos los habitantes de la Alcaldía Milpa Alta	Definir la población potencial y población objetivo con base en lo establecido por CONEVAL y los objetivos de la acción social.	Dirección General de Construcción de Ciudadanía	Al inicio del ejercicio fiscal	Lineamientos de Operación de la acción social Misión Construyendo Ciudadanía
	Información referida a la magnitud del problema público que se intenta mitigar	Sistematizar la información existente a nivel alcaldía en materia de desempleo para conocer la magnitud del problema a mitigar y, posteriormente, encontrar mecanismos, con base en evidencia, para lograrlo.	Dirección General de Construcción de Ciudadanía	Al inicio del ejercicio fiscal	Lineamientos de Operación de la acción social Misión Construyendo Ciudadanía
	Existe un desfase importante entre la lógica de la acción social y la MIR	Rediseñar la MIR conforme los objetivos y actividades del programa para generar condiciones de evaluabilidad	Dirección General de Construcción de Ciudadanía	Al inicio del ejercicio fiscal	MIR y Lineamientos de Operación de la acción social Misión Construyendo Ciudadanía
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios	La descripción detallada del presupuesto solo menciona el número de apoyos recibidos por cada beneficiario, no menciona el tiempo en el que se entregará el apoyo (mensual, bimestral, trimestral etc.)	Establecer un calendario de entrega de los apoyos y apegarse a él.	Dirección General de Construcción de Ciudadanía	Al inicio del ejercicio fiscal	Lineamientos de Operación de la acción social Misión Construyendo Ciudadanía
3. Cobertura, metas, montos y/o presupuesto	Si bien la meta de 2021 fue de 160, y se indica que dicha meta se cumplió al 100%, en el	Hacer una revisión de las personas que fueron beneficiarias y de los documentos internos de trabajo para corregirlos y	Dirección General de Construcción de Ciudadanía	Al término de cada ejercicio fiscal	Padrón de beneficiarios e informe de metas físicas

	<p>padrón de beneficiarios hay 220 personas registradas, mostrando una inconsistencia entre la información que otorgó la Dirección para su evaluación y lo publicado en el portal de la Alcaldía</p>	<p>homologar la información. Verificar que a lo largo de la ejecución de la acción social todos los operadores manejen la misma información y que ésta sea veraz.</p>			
	<p>El presupuesto de la acción social aumentó poco más del doble, permitiendo que se beneficiara en 2021 a 220 personas. (según el padrón de beneficiarios).</p>	<p>Ajustar el monto de los apoyos que se otorgarán, según las competencias de las personas facilitadoras, de forma que la retribución por su trabajo sea justa. Esto podría modificar el total de beneficiarios.</p>	<p>Dirección General de Construcción de Ciudadanía</p>	<p>Al inicio del ejercicio fiscal</p>	<p>Lineamientos de Operación de la acción social Misión Construyendo Ciudadanía</p>
	<p>No existe una justificación sobre la distinción de clasificación en las personas beneficiarias</p>	<p>Si existe una clasificación de distintos tipos de beneficiarios con distintos montos del apoyo, es necesario explicitar, con base en evidencia, cuáles son los criterios para esta diversificación, cómo coadyuvan diferenciadamente a la solución del problema público y cómo es que esa diferenciación parte de la identificación de la población objetivo.</p>	<p>Dirección General de Construcción de Ciudadanía</p>	<p>Al inicio del ejercicio fiscal</p>	<p>Lineamientos de Operación de la acción social Misión Construyendo Ciudadanía</p>
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	<p>Carencia de mecanismos de seguimiento, monitoreo de actividades y capacitaciones a productores beneficiados</p>	<p>Implementar mecanismos de seguimiento, monitoreo de actividades y capacitaciones a personas beneficiarias.</p>	<p>Dirección General de Construcción de Ciudadanía</p>	<p>Establecer los mecanismos al inicio de cada ejercicio fiscal Implementar los mecanismos a lo largo del ejercicio fiscal</p>	<p>Lineamientos de Operación Informes de avances trimestrales</p>
	<p>Los objetivos de la MIR no se tiene definidos según los objetivos de la acción social y</p>	<p>Redefinir los objetivos de cada nivel de la MIR, considerando los objetivos de la acción social, así</p>	<p>Dirección General de Construcción de Ciudadanía</p>	<p>Al inicio del ejercicio fiscal Seguimiento y monitoreo de los indicadores trimestralmente</p>	<p>Lineamientos de Operación Informes de avances trimestrales</p>

	conforme a la MML, lo que impide que el monitoreo y seguimiento de la acción social sea adecuado.	como sus entregables.			
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	Inexistencia de mecanismos de medición de satisfacción de personas beneficiarias	Implementación de encuestas de satisfacción a personas beneficiarias de la acción social Misión Construyendo Ciudadanía	Dirección General de Construcción de Ciudadanía	Al término de cada ejercicio fiscal	Informe de resultados de encuestas
6. Resultados de la acción social	El padrón de beneficiarios del ejercicio fiscal 2021 no coincide con el número de población atendida que la unidad responsable reporta para su evaluación	Hacer una revisión de las personas que fueron beneficiarias y de los documentos internos de trabajo para corregirlos y homologar la información. Verificar que a lo largo de la ejecución de la acción social todos los operadores manejen la misma información y que ésta sea veraz.	Dirección General de Construcción de Ciudadanía	Al término de cada ejercicio fiscal	Padrón de beneficiarios e informe de metas físicas del programa
	Al no tener una adecuada definición y cuantificación de la población potencial y objetivo ni medios de monitoreo, difícilmente se puede conocer si los resultados de la acción social son los esperados, es decir, si las transferencias económicas realizadas realmente abonan a la solución del problema público que se plantea en el programa y si realmente hay una vinculación verificable con la construcción de ciudadanía.	Revisar el diseño de la acción social y corregirlo con base en la MML.	Dirección General de Construcción de Ciudadanía	Al inicio del ejercicio fiscal	Lineamientos de Operación de la acción social Misión Construyendo Ciudadanía

VII. Anexos

Guion de entrevista a los responsables del Programa

Entrevista 1				
Preguntas				
Nombre: _____				
Nombre del Programa: _____				
Edad: _____		Sexo: _____		Fecha: _____
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 qué otras iniciativas públicas del Gobierno de la Ciudad de México o las alcaldías se alinea y/o coordina el programa? Enumerar 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? (Describe las temáticas, duración y responsables de las capacitaciones)
7. ¿Cómo se produce el proceso de incorporación de beneficiarios y/o usuarios? ¿Hay actividades diferenciadas por tipos de usuarios?
8. ¿Qué plataformas o mecanismos 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 2018 y 2022?
11. ¿Qué mecanismos de participación social incorpora el programa y en qué fase de su implementación se instrumentan? ¿Qué áreas de mejora tienen estas formas de participación ciudadana?

3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

12. Describa qué 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 cómo fueron resueltos o se esperan resolver?

14. ¿Cómo considera que se pueden fortalecer los sistemas de información requeridos para la operación del programa?

15. ¿Cuál 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?
