

# Evaluación Interna 2022

## Programas Sociales

Servidores de la Ciudad de México  
(SERCDMX)

2021

Atendiendo el mandato del artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF) y de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2022 de los Programas Sociales de la Ciudad de México del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, se presenta la Evaluación Interna de los Programas Sociales implementados por la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social (SIBISO) de la Ciudad de México durante el 2021.

**Ciudad de México, junio 2022**

Secretaría de Inclusión y Bienestar Social



# Índice

I. Introducción .....	4
II. Objetivos y estrategia metodológica .....	5
III. Módulo de indicadores de resultados.....	6
1. Información de referencia.....	6
2. Información presupuestal .....	9
3. Análisis de indicadores .....	13
IV. Módulo de análisis cualitativo .....	24
V. Hallazgos y sugerencias de mejora. ....	35
VI. Anexos .....	41
VII. Referencias .....	42



## I. Introducción

La evaluación de las políticas públicas consiste en analizar las decisiones y las acciones tomadas por el gobierno con la finalidad de contribuir a la solución de un problema público, buscando incrementar la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos normativos, presupuestarios y humanos. En gran medida, para la Ciudad de México, esas decisiones se ven reflejadas en la instrumentación de programas sociales, en los cuales se selecciona un problema que restringe el acceso a derechos y se movilizan los recursos del Estado para abordarlos a través del curso de acciones estratégicas. Por esta razón, la valoración sistemática del cumplimiento de los objetivos requiere examinar los factores sociales, políticos y administrativos de los que son parte durante su ciclo de vida para identificar aquellos mecanismos que requieran ajustes para lograr el cumplimiento de las metas programáticas.

En la Ciudad de México las directrices para las evaluaciones de los programas sociales se establecen en la Constitución Política de la Ciudad de México, en su artículo 47, así como en la Ley de Evaluación y la Ley de Desarrollo Social, ambas locales. El artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social señala que las evaluaciones deben detectar los aciertos y fortalezas de los programas de desarrollo social, identificar sus problemas y, en su caso, formular observaciones y recomendaciones para su reorientación y fortalecimiento. Asimismo, con motivo de la presente evaluación, el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México emitió los *Lineamientos para la Evaluación Interna 2022 de los Programas Sociales de la Ciudad de México*, respecto a los programas sociales ejecutados durante el ejercicio fiscal 2021, los cuales para el caso de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social (SIBISO), fueron 3 los aprobados por el Comité de Planeación del Desarrollo (COPLADE), respecto a los cuales la dependencia es responsable de su diseño y ejecución.

Es por ello que mediante el documento que aquí se presenta, la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México cumple con el ejercicio de evaluación interna, con recursos presupuestales y humanos propios, respecto al programa social *Servidores de la Ciudad de México* (SER-CDMX).

En el que se incluye:

- a) Un módulo de indicadores de resultados que contiene información general de referencia del programa social para la identificación de los elementos básicos del mismo, así como información presupuestal aprobada y ejercida en 2021, en contraste con los correlativos 2019 y 2020.



- b) Un módulo de análisis cualitativo en el que se presentan las percepciones, visiones y propuestas de las y los servidores públicos vinculados al programa, a partir del instrumento “Encuesta de evaluación de la operación del programa 2021. Proceso de evaluación interna 2022”.
- c) Una matriz de hallazgos y sugerencias de mejora que organiza por categorías y áreas las propuestas para un mejor funcionamiento del programa, las unidades administrativas responsables, el plazo de cumplimiento y los medios de verificación.

## II. Objetivos y estrategia metodológica

El objetivo central de la Evaluación Interna 2022 de los Programas Sociales 2021 es identificar el desempeño evolutivo del programa durante su proceso de desarrollo, incluyendo el diagnóstico, planeación, operación, monitoreo de sus actividades y, finalmente, los resultados del programa.

Siguiendo esta línea conductora, se plantea que el ejercicio de evaluación del programa en el ejercicio fiscal 2021 funcione como una herramienta para la detección de áreas de oportunidad y principales necesidades de adecuación en la implementación del programa que necesitan ser atendidas en los próximos ejercicios anuales y así contar con elementos sólidos para contribuir a la mejora del diseño, planeación e implementación del programa Servidores de la Ciudad de México.

La metodología utilizada es mixta, recurre a un enfoque cualitativo y cuantitativo. Recupera las voces de actores involucrados en las áreas de diseño, operación y monitoreo de las actividades que se realizan, mediante un acercamiento *ex post* del proceso de implementación y seguimiento del programa a través del análisis de los instrumentos asentados en las Reglas de Operación 2021, con una perspectiva comparativa multianual; así como a través de los diagnósticos que arrojan las percepciones de los servidores públicos que colaboraron en la evaluación.

### *Objetivos específicos*

1. Conocer la opinión de las personas ejecutoras del programa social en las distintas etapas de su desarrollo durante el ejercicio 2021, a fin de aprovechar su experiencia y generar procesos de retroalimentación.
2. Identificar el desarrollo del programa en el ejercicio 2021, detectando cuáles fueron los principales factores a los que se enfrentó en su operación y seguimiento.
3. Aportar hallazgos y recomendaciones frente a las nuevas áreas de oportunidad surgidas en el ejercicio fiscal 2021 para el programa social.

### III. Módulo de indicadores de resultados

Este apartado contiene la información que el programa Servidores de la Ciudad de México plantea en sus principales instrumentos de operación como lo son las Reglas de Operación (ROP) y la Matriz de Indicadores contenida en dichas Reglas. De esta forma, el presente apartado está compuesto por las siguientes tres secciones:

1. Información de referencia: nombre, unidad responsable, año de inicio, antecedentes, objetivo general, objetivos específicos y padrón de beneficiarios.
2. Información presupuestal del programa: datos de los elementos presupuestales del programa social.
3. Análisis e indicadores: Indicador de fin, indicador de propósito y metas físicas del programa social.

#### 1. Información de referencia.

##### 1.1 Nombre del programa social.

Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX)

##### 1.2 Unidades responsables.

La Secretaría de Inclusión y Bienestar Social, a través de la entonces Dirección General de Participación Ciudadana (hoy Coordinación General de Participación Ciudadana) fue la dependencia responsable de implementar el programa social “Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) 2021”, a través de la Dirección Territorial, Unidad Administrativa-Técnico-Operativa responsable de la planeación, ejecución y seguimiento del programa social. Asimismo, las entonces Coordinaciones de Participación Ciudadana (hoy Direcciones Ejecutivas de Participación Ciudadana) en las 16 Alcaldías de la Ciudad de México son responsables de la operación del mismo.

##### 1.3 Año de Inicio del programa.

El programa social tiene antecedente en el 2019, año en que se llevó a cabo por primera vez.

##### 1.4 Último año de operación.

El programa social ha tenido continuidad durante los años fiscales 2019, 2020, 2021 y 2022 .

##### 1.5 Antecedentes del programa social.

Según datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2017 (ENCIG), la calificación otorgada por la población a espacios públicos como parques, jardines, calles y avenidas, no supera la



calificación de 5.4 en la escala del 1 al 10. Por otro lado, datos de la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2019 (ENVIPE) del INEGI, señalan que los habitantes de la Ciudad de México reconocen la existencia de una diversa gama de problemas en su comunidad (robos, baches o fugas de agua, falta de alumbrado, falta de agua, delincuencia cerca de escuelas, pandillerismo violento), algunos alcanzando un 77.8% de reconocimiento entre la población. Lamentablemente tan solo entre un 25% y 46.5% de esa población, dependiendo de la problemática, considera que existe una condición de organización vecinal para resolverlo.

Asimismo, el 84.1% de la población de 18 años y más considera que su nivel de confianza en el Gobierno de la Ciudad de México se sitúa entre: “Algo o Mucha desconfianza”. Por lo anterior y ante la necesidad de crear nuevas políticas públicas que atendieran estas necesidades sociales, el día 31 de enero del 2019 el Gobierno de la Ciudad de México publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México las Reglas de Operación del programa “Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) 2019”. El Programa ha tenido continuidad durante los ejercicios fiscales 2020 y 2021, conforme a la normatividad aplicable en cada ejercicio para su presentación, aprobación, publicación y ejecución. El objetivo ha sido formar un equipo de beneficiarios que apoyen a fomentar una cultura de involucramiento ciudadano para fortalecer la cohesión e inclusión social, así como la convivencia ciudadana, bajo el eje de la cultura de la paz a través de acciones sociales, que consideren la participación de ciudadanos y habitantes de las 16 Alcaldías de la Ciudad de México. También se busca que los servidores potencien sus habilidades de coordinación de grupos de trabajo, brinden atención ciudadana, realicen actividades de intervención, difusión, concertación y vinculación comunitaria, además de apoyar en las acciones emergentes que puedan surgir como desastres naturales y emergencias sanitarias.

## 1.6 Objetivos.

De acuerdo con las reglas de operación del programa 2021 y la última modificación realizada a la sección 4.1. *Objetivo y estrategia general* se puntualizan:

### 1.6.1 Objetivo general.

Planear, organizar y llevar a cabo acciones sociales de participación en las comunidades (tequios, asambleas ciudadanas y actividades en el espacio público), con el apoyo de entre las 1500-1800 personas beneficiarias facilitadores de servicios del Programa, a partir de actualizar y continuar con la preparación del equipo vigente de personas beneficiarias facilitadores de servicios que ya han desarrollado las habilidades de coordinación de grupos de trabajo, atención ciudadana, actividades de intervención, difusión, concertación y vinculación, y que fueron seleccionadas preferentemente de las UT´s de Medio, Alto y Muy alto índice de marginalidad.

### 1.6.2 Objetivos específicos.



- Actualizar y preparar al equipo de personas facilitadoras de servicios que operan como SERCDMX 2021 para continuar con las actividades de intervención, difusión, concertación y vinculación comunitaria, así como impulsar procesos de organización ciudadana que faciliten la realización de acciones conjuntas entre habitantes y gobierno.
- Organizar jornadas comunitarias de mejoramiento urbano (tequio) y otras actividades emergentes encaminadas al cuidado de los espacios públicos.
- Planear y difundir asambleas ciudadanas de los programas y acciones sociales de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social, así como de otras instituciones y dependencias del Gobierno de la Ciudad de México, como procesos de organización ciudadana que faciliten y promuevan el fortalecimiento del vínculo entre ciudadanía y gobierno.
- Planear recorridos de acción territorial, para el seguimiento, conformación y organización de las comisiones de salud, cultura, seguridad, entre otras.
- Realizar recorridos casa por casa, para la divulgación y promoción de los programas y acciones institucionales de las dependencias de Gobierno.

### 1.7 Descripción de las estrategias.

Actualizar y continuar con la preparación del equipo vigente de personas facilitadoras de servicios que ya han desarrollado las habilidades de coordinación de grupos de trabajo, atención ciudadana, actividades de intervención, difusión, concertación y vinculación, y que fueron seleccionadas preferentemente de las UT's y UAT de Medio, Alto y Muy alto índice de marginalidad para impulsar procesos de organización y participación ciudadana que faciliten el vínculo entre ciudadanía y gobierno.

### 1.8 Padrón de Beneficiarios.

El Padrón de Beneficiarios del programa social Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) 2021 se publicó el día 15 de marzo de 2022, a través de la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 810, Vigésima Primera Época y también a través del Sistema de Información del Desarrollo Social (SIDESO) en el siguiente enlace electrónico:

[http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2022/padrones/secretarias/sibiso/sibiso\\_padronbeneficiarios\\_2021\\_sercdmx.pdf](http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2022/padrones/secretarias/sibiso/sibiso_padronbeneficiarios_2021_sercdmx.pdf)

## 2. Información presupuestal

### 2.1 Clave presupuestaria:

Tabla 1. Clave presupuestaria del programa.



Área Funcional	Fondo	Posición Presupuestal	Aprobado	Ejercido	Año
271226S071	150210	44211177	140,575,719.00	138,833,718.64	2021

Fuente: SIBISO, Dirección General de Administración y Finanzas, 2022.

## 2.2 Presupuesto aprobado y ejercido, enfoque comparativo aplicado a los periodos 2019, 2020 y 2021 por capítulo de gasto.

Tabla 2. Presupuesto aprobado y ejercido 2019-2021

Presupuesto aprobado y ejercido del período 2019-2021 por capítulo de gasto						
Capítulo de Gasto	2019		2020		2021	
	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
1000	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2000	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3000	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
4000	130,000,000.00	128,262,931.10	138,876,346.26	138,336,457.80	140,575,719.00	138,833,718.64
Total	130,000,000.00	128,262,931.10	138,876,346.26	138,336,457.80	140,575,719.00	138,833,718.64

Fuente: SIBISO, Dirección General de Administración y Finanzas, 2022.

## 2.3 Descripción detallada del presupuesto con enfoque comparativo del ejercicio 2019, 2020 y 2021.

### a) Ejercicio del presupuesto durante la operación del programa en 2019

El presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2019 para el programa fue de \$130,000,000.00 (ciento treinta millones de pesos 00/100 M.N.). El Monto Unitario por Persona Beneficiaria se desglosó de la siguiente manera:

- 100 Servidores de la Ciudad de México A: \$84,000.40 (ochenta y cuatro mil pesos 40/100 M.N.) a cada uno, que se entregarán en 11 ministraciones de \$7,636.40 (siete seiscientos treinta y seis pesos 40/100 M.N.) cada una, serán entregados mensualmente de febrero a diciembre de 2019. Correspondiendo al 6.54% del presupuesto asignado al programa.
- 2000 Servidores de la Ciudad de México B: \$60,000.05 (sesenta mil pesos 05/100 M.N.) a cada uno, que serán entregados en 11 ministraciones de \$5,454.55 (cinco mil cuatrocientos cincuenta y cuatro pesos 55/100 M.N.) cada una, serán entregados mensualmente de febrero a diciembre de 2019. Correspondiendo al 93.46% del presupuesto asignado al programa.



La programación presupuestal referida al numeral VI en las Reglas de Operación constata su primera modificación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el día 12 de junio de 2019, señalando que los numerales 1 y 2 antes mencionados quedarían modificados de la siguiente manera:

“-Hasta 110 Servidores de la Ciudad de México A: se entregarán en 11 ministraciones de hasta \$7,646.40 (siete mil seiscientos cuarenta y seis pesos 40/100 M.N.) cada una, que serán entregadas mensualmente de febrero a diciembre de 2019.

-Hasta 2050 Servidores de la Ciudad de México B: se entregarán en 11 ministraciones de hasta \$5,454.55 (Cinco mil cuatrocientos cincuenta y cuatro pesos 55/100 M.N.) cada una, que serán entregadas mensualmente de febrero a diciembre de 2019.”

La última modificación de la programación presupuestal para el año 2019 fue publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el día 31 de octubre, especificando para los servidores de tipo B que:

“-Se entregarán en 11 ministraciones, mensuales, de hasta \$5,454.55 (cinco mil cuatrocientos cincuenta y cuatro pesos 55/100 M.N.) cada una, hasta 2050 Servidores de la Ciudad de México tipo B de febrero a septiembre de 2019 y hasta 2070 Servidores de la Ciudad de México B de octubre a diciembre de 2019.”

#### *b) Ejercicio del presupuesto durante la operación del programa en 2020*

El presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2020 para cubrir la entrega del apoyo a las Personas facilitadoras de servicios que formaron parte del equipo de Servidores de la Ciudad de México, fue de: \$130´000,000.00 (ciento treinta millones de pesos 00/100 M.N.). El Monto Unitario por Persona facilitadora de servicios se desglosó de la siguiente manera:

1. 100 Personas facilitadoras de servicios del programa Servidores de la Ciudad de México tipo “A” con monto de: \$91,158.43 (noventa y un mil ciento cincuenta y ocho pesos 43/100 M.N.) a cada uno, se entregarán en once ministraciones de \$8,287.13 (ocho mil doscientos ochenta y siete pesos 13/100 M.N.) cada una, y serán entregados mensualmente de enero a noviembre de 2020.

2. 1800 Personas facilitadoras de servicios del programa Servidores de la Ciudad de México tipo “B” con monto de: \$67,157.86 (sesenta y siete mil ciento cincuenta y siete pesos 86/100 M.N.) a cada uno, que se entregarán en once ministraciones de \$6,105.26 (seis mil ciento cinco pesos 26/100 M.N.) cada una, serán entregados mensualmente de enero a noviembre de 2020.

La programación presupuestal referida a las Reglas de Operación constató su primera modificación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el día 12 de octubre del año 2020, haciendo las siguientes aclaraciones en los siguientes puntos:



“-Hasta 100 personas facilitadoras de servicios de la categoría “Servidor de la Ciudad de México tipo A”, recibirán ministraciones mensuales de \$8,287.13 (ocho mil doscientos ochenta y siete pesos 13/100 M.N.), por el periodo de enero a septiembre de 2020; y hasta 120 personas facilitadoras de servicios de la misma categoría, por el periodo de octubre a noviembre de 2020.

- Hasta 1800 facilitadoras de servicios de la categoría “Servidor de la Ciudad de México tipo B”, recibirán ministraciones mensuales de \$6,105.26 (seis mil ciento cinco pesos 26/100 M.N.), por el periodo de enero a septiembre de 2020 y hasta 1860 personas facilitadoras de servicios de la misma categoría, por el periodo de octubre a noviembre de 2020.”

Posteriormente, la programación presupuestal referida al numeral VI en las Reglas de Operación constató su última reconfiguración en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el día 23 de diciembre del año 2020, haciendo las siguientes precisiones:

El presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2020 para cubrir la entrega del apoyo a las personas facilitadoras de servicios que forman parte del equipo de Servidores de la Ciudad de México, es de: \$130´000,000.00 (ciento treinta millones de pesos 00/100 M.N.); aumentando para el mes de diciembre la cantidad de \$8´876,346.26 (ocho millones ochocientos setenta y seis mil trescientos cuarenta y seis pesos 26/100 M.N.); siendo un total autorizado para el ejercicio fiscal 2020 la cantidad de: \$138´876,346.26 (ciento treinta y ocho millones ochocientos setenta y seis mil trescientos cuarenta y seis pesos 26/100 M.N.).

El Monto Unitario por Persona facilitadora de servicios se desglosó de la siguiente manera:

“-Hasta 100 personas facilitadoras de servicios de la categoría “Servidor de la Ciudad de México tipo A”, recibirán ministraciones mensuales de \$8,287.13 (ocho mil doscientos ochenta y siete pesos 13/100 M.N.), por el periodo de enero a septiembre de 2020; hasta 120 personas facilitadoras de servicios de la misma categoría, por el periodo de octubre a noviembre de 2020 y hasta 120 personas facilitadoras de servicios de la misma categoría, por el mes de diciembre de 2020, que se encuentren activas en apoyo a las acciones para la mitigación del contagio por SARS-COV2 (COVID-19).

- Hasta 1800 personas facilitadoras de servicios de la categoría “Servidor de la Ciudad de México tipo B”, recibirán ministraciones mensuales de \$6,105.26 (seis mil ciento cinco pesos 26/100 M.N.), por el periodo de enero a septiembre de 2020, hasta 1860 personas facilitadoras de servicios de la misma categoría, por el periodo de octubre a noviembre de 2020, y hasta 1291 personas facilitadoras de servicios de la misma categoría, por el mes de diciembre de 2020, que se encuentren activas en apoyo a las acciones para la mitigación del contagio por SARS-COV2 (COVID-19).”



### *c) Ejercicio del presupuesto durante la operación del programa en 2021*

El presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2021 para cubrir la entrega del apoyo a las personas facilitadoras de servicios que forman parte del equipo de Servidores de la Ciudad de México, del mes de enero al mes de diciembre fue de: \$140´000,000.00 (ciento cuarenta millones de pesos 00/100 M.N.). El Monto Unitario por Persona facilitadora de servicios se desglosó de la siguiente manera:

1. Hasta 120 personas facilitadoras de servicios de la categoría “Servidor de la Ciudad de México tipo A”, recibirán ministraciones mensuales de \$8,287.13 (ocho mil doscientos ochenta y siete pesos 13/100 M.N.), por el periodo de enero a marzo de 2021 siendo las personas facilitadoras de servicios que se encuentren activamente apoyando en las acciones para la mitigación del contagio por SARS-COV2 y hasta 120 personas facilitadoras de servicios de la misma categoría, por el periodo de abril a diciembre de 2021.

2. Hasta 1380 personas facilitadoras de servicios de la categoría “Servidor de la Ciudad de México tipo B”, recibirán ministraciones mensuales de \$6,352.50 (seis mil trescientos cincuenta y dos pesos 50/100 M.N.), por el periodo de enero a marzo de 2021 siendo las personas facilitadoras de servicios que se encuentren activamente apoyando en las acciones para la mitigación del contagio por SARS-COV2 y hasta 1780 personas facilitadoras de servicios de la misma categoría, por el periodo de abril a diciembre de 2021.

La primera modificación de la programación presupuestal para el año 2021 fue publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el día 22 de febrero indicando lo siguiente:

El presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2021 para cubrir la entrega del apoyo a las personas facilitadoras de servicios que forman parte del equipo de Servidores de la Ciudad de México, del mes de enero al mes de diciembre es de: \$140´000,000.00 (ciento cuarenta millones de pesos 00/100 M.N.). El Monto Unitario por Persona facilitadora de servicios se desglosó de la siguiente manera:

“-Hasta 120 personas facilitadoras de servicios de la categoría “Servidor de la Ciudad de México tipo A”, recibirán ministraciones mensuales de \$8,287.13 (ocho mil doscientos ochenta y siete pesos 13/100 M.N.), por el periodo de enero a diciembre de 2021 siendo las personas facilitadoras de servicios que se encuentren activamente apoyando en las acciones para la mitigación del contagio por SARS-COV2.

-Hasta 1380 personas facilitadoras de servicios de la categoría “Servidor de la Ciudad de México tipo B”, recibirán ministraciones mensuales de \$6,352.50 (seis mil trescientos cincuenta y dos pesos 50/100 M.N.), durante el mes de enero de 2021; hasta 1680 personas facilitadoras de servicios de la misma categoría, por el periodo de febrero a septiembre de 2021; siendo las personas facilitadoras de servicios que se encuentren activamente apoyando en las acciones



para la mitigación del contagio por SARS-COV2 y hasta 1780 personas facilitadoras de servicios de la misma categoría, por el periodo de octubre a diciembre de 2021.”

La última modificación presentada para el ejercicio fiscal 2021 hecha el día 20 de agosto de 2021 respecto al presupuesto autorizado para cubrir la entrega del apoyo a las personas facilitadoras de servicios que formaron parte del equipo de Servidores de la Ciudad de México fue de: \$140 575,719.00 (ciento cuarenta millones quinientos setenta y cinco mil setecientos diecinueve pesos 00/100 M.N.).

El Monto por Persona facilitadora de servicios se desglosó de la siguiente manera:

“-Hasta 120 personas facilitadoras de servicios de la categoría “Servidor de la Ciudad de México tipo “A”, recibirán una ministración mensual de \$8,287.13 (ocho mil doscientos ochenta y siete pesos 13/100 M.N.), por el periodo de enero a julio de 2021 y hasta 120 personas facilitadoras de servicios de la misma categoría, recibirán una ministración mensual de \$8,500.00 (ocho mil quinientos pesos 00/100 M.N.) por un periodo de agosto a diciembre de 2021.

-Hasta 1380 personas facilitadoras de servicios de la categoría “Servidor de la Ciudad de México tipo “B”, recibirán una ministración mensual de \$6,352.50 (seis mil trescientos cincuenta y dos pesos 50/100 M.N.), durante el mes de enero de 2021; hasta 1680 personas facilitadoras de servicios de la misma categoría, por el periodo de febrero a julio de 2021; y hasta 1680 personas facilitadoras de servicios de la misma categoría, recibirán una ministración mensual de \$7,000.00 (siete mil pesos 00/100 M.N.), por el periodo de agosto a diciembre de 2021.”

### 3. Análisis de indicadores

Los indicadores que este capítulo presenta están basados en la Matriz de Indicadores y Resultados (MIR) considerados dentro de las Reglas de Operación del programa Servidores de la Ciudad de México, de tal forma, el objetivo central de este apartado es identificar los principales indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos del programa.

#### 3.1 Principales indicadores de la problemática pública que atiende el programa.

En congruencia con la estrategia de Presupuesto Basado en Resultados empleada a nivel nacional, adoptada por el Gobierno de la Ciudad de México, las Reglas de Operación del programa Servidores de la Ciudad de México siguió la Metodología de Marco Lógico; la cual señala la creación de indicadores a través de los instrumentos de seguimiento elaborados para la verificación de resultados del programa, los cuales son: Informes de los derechohabientes, encuestas a los participantes de las actividades realizadas por el programa SERCDMX, listas de asistencia y demás información generada por el propio programa social. Los indicadores de la Matriz de Indicadores, tal como se muestran en la Regla de

Operación del programa social, sugieren una evaluación al cumplimiento de metas asociadas a los objetivos, su desempeño e impacto en la población beneficiaria.

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

#### **3.2.1 Nombre del indicador.**

Coficiente de Cohesión e Inclusión Social.

#### **3.2.2 Descripción.**

Mejora en las condiciones de percepción y participación ciudadana que permiten el desarrollo de la cohesión e inclusión social de la comunidad.

#### **3.2.3 Método de cálculo.**

Índice de confianza t, Percepción t, Organización t (encuesta propia).

Valores del 1 al 5, siendo positivo 5 y negativo tendiente a 1.

INEGI, coeficiente de Gini, el coeficiente de Gini toma valores entre 0 y 1; un valor que tiende a 1 refleja mayor desigualdad en la distribución del ingreso. Por lo cual  $5 [1 + (-\text{coeficiente de Gini})]$  lo convierte en valores del 1 al 5, siendo menor desigualdad 5 y mayor desigualdad teniendo a 1 con la finalidad de incluirlo a la fórmula.

#### **3.2.4 Frecuencia de Medición.**

Anual

#### **3.2.5 Sentido del indicador.**

Descendente

#### **3.2.6 Línea Base.**

- Calificación de 5.4 en la escala del 1 al 10 por la población a espacios públicos. (Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, 2017).
- Reconocimiento de hasta un 77.8% en una diversa gama de problemas en comunidades (robos, baches o fugas de agua, falta de alumbrado, falta de agua, delincuencia cerca de escuelas, pandillerismo violento). Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2019 (ENVIPE) del INEGI.
- Entre 25% y 46.5% de reconocimiento a que existe una condición de organización vecinal para resolver problemas en comunidades.

### 3.2.7. Año de Línea Base.

El año de la línea base tendría que ser 2019, ya que en este año inicia el programa teniendo como indicador el Porcentaje de Unidades Territoriales de Medio, Alto y Muy Alto Índice de Marginalidad atendidas en el periodo, sin embargo no es comparable con el indicador de 2020 y 2021.

### 3.2.8. Resultado comparativo del indicador entre 2019, 2020 y 2021.

Con respecto a los resultados comparativos entre indicadores en el periodo de 2019 a 2021 se presentan las siguientes consideraciones:

- El indicador de fin del año 2019 no es comparable con los indicadores de 2020 y 2021. En 2019 se calculaba el Porcentaje de Unidades Territoriales de Medio, Alto y Muy Alto Índice de Marginalidad atendidas en el período, en 2020 y 2021 se calcula el Coeficiente de Cohesión e Inclusión Social.
- Al consultar y revisar la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa Servidores de la Ciudad de México 2021 no se hallaron registros de los resultados del indicador de fin, de tal forma la comparación entre indicadores de 2020 y 2021 no es aplicable.
- La encuesta propia realizada tiene el objetivo de concretar una medida de tendencia central para localizar un valor típico en las percepciones de cohesión social en las personas beneficiarias y actores clave en el desarrollo y monitoreo del programa social. El valor típico del año 2021 corresponde a la media aritmética de 3.9 como resultado de la encuesta propia de nivel de cohesión social, confianza, percepción y organización, esto tomando en cuenta valores del 1 al 5, siendo positivo 5 y negativo tendiente a 1. Dicho promedio no aplica comparación con las encuestas aplicadas al año 2020 debido a que no se hallaron resultados reflejados en la Evaluación de 2020, ni en la Matriz de Indicadores para Resultados 2020.

## 3.3 Indicador de Propósito.

### 3.3.1 Nombre del indicador.

Coeficiente de participación en la resolución de problemas.

### 3.3.2 Descripción.



Los habitantes de las Unidades Territoriales de Medio, Alto y Muy Alto Índice de Marginalidad mejoran su percepción de seguridad pública y participación en la resolución de problemas a través de la participación de las jornadas de Tequio y asambleas ciudadanas.

### 3.3.3 Método de cálculo.

(Número de personas convocadas para participar en Asambleas Ciudadanas) / (Número de personas que participan en Asambleas Ciudadanas) \* 100.

(Espacios públicos intervenidos a través de las jornadas Tequio) / (Espacios públicos identificados con necesidades de intervención a través de las jornadas Tequio) \* 100.

Medida de porcentaje de la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) del INEGI en la Ciudad de México. Organización e = Promedio de Respuestas de la encuesta con valores del 1 al 5.

### 3.3.4 Frecuencia de Medición.

Anual.

### 3.3.5 Sentido del indicador.

Regular.

### 3.3.6 Línea Base.

No se cuenta con línea base.

### 3.3.7 Año de Línea Base.

El año de la línea base tendría que ser 2019, ya que en este año inicia el programa.

### 3.3.8 Resultado comparativo del indicador entre 2019 y 2020.

En este sentido se tienen dos observaciones:

- El indicador de fin del año 2019 no es comparable con los indicadores de 2020 y 2021. En 2019 se calculaba el porcentaje de habitantes que cambiaron su percepción en seguridad y mejora de servicios urbanos en su entorno y en 2020 y 2021 el coeficiente de participación en la resolución de problemas.
- Al consultar y revisar la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa y la Cuenta Pública 2021 no se tienen registrados los resultados del indicador de propósito, por lo que no aplica un análisis comparativo en indicadores entre 2020 y 2021.

## 3.4 Metas físicas.

### 3.4.1 Bienes y/o servicios.

En 2019 el programa Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) estableció en sus Reglas de Operación como metas físicas lograr:

1. 840 acciones de difusión de jornadas de mejoramiento urbano (tequio) en las unidades territoriales de las 16 alcaldías de la ciudad de México, con prioridad en las unidades territoriales de alta y muy alta marginalidad;
2. 840 asambleas vecinales en las unidades territoriales de las 16 alcaldías de la Ciudad de México que darán lugar a comisiones ciudadanas de seguridad y protección civil.
3. Al menos 500 asambleas de padres de familia para el trabajo de mejora en escuelas públicas.

En 2020 las metas físicas establecidas en las Reglas del programa Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) fueron:

1. Organizar y difundir 1,000 asambleas ciudadanas que formarán parte de la ejecución de los programas y acciones sociales de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social del Gobierno de la Ciudad de México, así como de otras instituciones y dependencias del gobierno de la Ciudad de México.
2. Organizar 500 jornadas comunitarias de mejoramiento urbano (tequio) y otras actividades encaminadas al cuidado y recuperación del espacio público.
3. Actualizar y preparar al equipo de 1,900 personas facilitadoras de servicios, denominadas Servidores de la Ciudad de México para realizar actividades de intervención, difusión, concertación y vinculación comunitaria, así como impulsar procesos de organización ciudadana que faciliten la realización de acciones conjuntas entre habitantes y gobierno.

En el caso de las metas físicas establecidas en el ejercicio 2020 fue aplicada una modificación para la segunda meta establecida en las Reglas de Operación debido a la contingencia sanitaria por COVID-19. La actualización reconfiguró dicha meta proponiendo finalmente:

- Organizar y difundir jornadas comunitarias de mejoramiento urbano (tequio) y otras actividades encaminadas al cuidado y recuperación del espacio público, una vez que el Comité de Monitoreo establezca que las condiciones sanitarias lo permitan. La difusión se define como la acción del despliegue de las personas facilitadoras de servicios, denominadas Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) 2020, en las Alcaldías donde se realizarán las entregas de los materiales impresos de manera directa en los domicilios de los ciudadanos, así como perifoneo y colocación de material impreso alusivo a los temas de interés que se generen en la ciudad de México.

Para el último periodo de comparación, en este caso 2021, las metas físicas del programa Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) establecidas en sus Reglas de Operación fueron:



1. Organizar y difundir 1,000 asambleas ciudadanas que formarán parte de la ejecución de los programas y acciones sociales de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social del Gobierno de la Ciudad de México, así como de otras instituciones y dependencias del gobierno de la Ciudad de México. Esta actividad estará sujeta a las condiciones sanitarias establecidas por la autoridad sanitaria de la Ciudad de México, una vez que el semáforo epidemiológico lo permita.
2. Organizar y difundir 500 jornadas comunitarias de mejoramiento urbano (tequio) y otras actividades encaminadas al cuidado y recuperación del espacio público. Esta actividad estará sujeta a las condiciones sanitarias establecidas por la autoridad sanitaria de la Ciudad de México, una vez que el semáforo epidemiológico lo permita.
3. Actualizar y preparar al equipo de personas facilitadoras de servicios, denominadas Servidores de la Ciudad de México, que podrá ser mínimo de 1,500 y hasta 1,900, para realizar actividades de intervención, difusión, concertación y vinculación comunitaria, así como impulsar procesos de organización ciudadana que faciliten la realización de acciones conjuntas entre habitantes y gobierno.
4. Para la realización de esta actividad, se seguirán los protocolos establecidos por la autoridad sanitaria de la Ciudad de México, que comprende las medidas preventivas del lavado frecuente de manos, uso de gel antibacterial, uso adecuado de mascarilla en espacios públicos y cerrados, mantener la sana distancia, así como de todas aquellas que dicte la autoridad sanitaria para prevenir contagios por Covid-19.

En las metas físicas establecidas en el ejercicio 2021 el apartado concerniente a la actualización y preparación de personas facilitadoras de servicios, denominadas Servidores de la Ciudad de México, fue reconfigurado (señalado en el numeral 3), el resultado de la modificación declaró:

- Actualizar y preparar al equipo de personas facilitadoras de servicios, denominadas Servidores de la Ciudad de México, que podrá ser mínimo de 1,500 y hasta 1800 personas, para realizar actividades de intervención, difusión, concertación y vinculación comunitaria, así como impulsar procesos de organización ciudadana, que faciliten la realización de acciones conjuntas entre habitantes y gobierno; incluyendo la convocatoria, conformación, organización y seguimiento de las comisiones de salud, cultura, seguridad, entre otras, realizando encuestas y/o entrevistas casa por casa en la demarcación territorial de las 16 Alcaldías de la Ciudad de México.

A través de un análisis comparativo de las metas físicas que se han establecido en el programa SERCDMX, según su respectivo año de ejercicio, se puede decir que la mayor diferencia entre el año 2019 y los dos años consecutivos es la reducción en el número de jornadas comunitarias de mejoramiento urbano (tequio) y otras actividades encaminadas al cuidado y recuperación del espacio

público, se pasó de 840 en 2019 a 500 en 2020 y 2021. El contexto por el que se puede deducir la disminución de tequios está relacionado a las condiciones y restricciones sanitarias aplicadas en la ciudad debido a la pandemia de SARS-CoV2 que no permitió condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades. Sin embargo, por otro lado, el número de asambleas se incrementó de 840 en 2019 a mil en 2020 y 2021.

Para los años 2020 y 2021 se omitieron las asambleas con padres de familia para el trabajo de mejora en escuelas públicas que las metas físicas de 2019 señalaban en las reglas de operación. Sin embargo, se adicionó, para ambos años, la actualización y preparación al equipo de personas facilitadoras de servicios (denominadas Servidores de la Ciudad de México), en 2020 se contempló la preparación de 1900 personas y en 2021 se consideró un mínimo de 1,500 y un máximo de hasta 1680 personas.

### 3.4.2 Montos entregados

Debido a la naturaleza del programa Servidores de la Ciudad de México el presupuesto con el que cuenta el programa en cada ejercicio fiscal es asignado para la entrega de 11 ministraciones o Montos Unitarios concedidos a cada una de las personas beneficiarias que forman parte del programa, la variación del monto depende del tipo de Servidor al que se haga referencia (A o B), así como de las variaciones en los montos que se presenten en las reglas de operación de los ejercicios de 2019 a 2021.

Siguiendo la tendencia de análisis comparativo de la presente evaluación, la siguiente tabla busca señalar el Monto Unitario que se le asignó a cada tipo de servidor, así como el periodo en el que se le entregó, el número de beneficiarios que podía existir por cada categoría y, finalmente, ilustrar el desarrollo y aumentos en los montos de los beneficiarios del programa por año.

Tabla 3. Montos entregados.

Año	Vigencia de ROP	Número de beneficiarios	Tipo de beneficiario	Monto	Periodo
2019	31 de enero de 2019*	100	A	7,636.40	Febrero-diciembre
		2000	B	5,454.55	Febrero-diciembre
	12 de junio de 2019*	Hasta 110	A	7,646.40	Febrero-diciembre
		Hasta 2050	B	5,454.55	Febrero-diciembre
	31 de octubre de 2019*	Hasta 2050	B	5,454.55	Febrero-septiembre
		Hasta 2070	B	5,454.55	Febrero-diciembre
2020	20 de enero de 2020*	100	A	8,287.13	Enero-noviembre
		1800	B	6,105.26	Enero-noviembre
	12 de octubre de 2020*	100	A	8,287.13	Enero-septiembre
		120	A	8,287.13	Octubre-noviembre
		1800	B	6,105.26	Enero-septiembre
			B	6,105.26	Enero-septiembre



	23 de diciembre de 2020*	1800	B	6,105.26	Octubre-noviembre
		100	A	8,287.13	Enero-septiembre
		Hasta 120	A	8,287.13	Octubre-noviembre
		Hasta 120	A	8,287.13	Diciembre
		Hasta 1800	B	6,105.26	Enero-septiembre
		Hasta 1800	B	6,105.26	Octubre-noviembre
		Hasta 1291	B	6,105.26	Diciembre
<b>2021</b>	19 de enero de 2021*	Hasta 120	A	8,287.13	Enero-marzo
		Hasta 120	A	8,287.13	Abril-diciembre
		Hasta 1380	B	6,352.50	Enero-marzo
		Hasta 1780	B	6,352.50	Abril-diciembre
	22 de febrero de 2021*	Hasta 120	A	8,287.13	Enero-diciembre
		Hasta 1380	B	6,352.50	Enero
		Hasta 1680	B	6,352.50	Febrero-septiembre
		Hasta 1780	B	6,352.50	Octubre-diciembre
	20 de agosto de 2021*	Hasta 120	A	8,287.13	Enero-julio
		Hasta 120	A	8,500.00	Agosto-diciembre
		Hasta 1380	B	6,352.50	Enero
		Hasta 1680	B	6,352.50	Febrero-julio
		Hasta 1680	B	7,000.00	Agosto-diciembre

\*Modificación en las Reglas de Operación que involucró una actualización en el número de beneficiarios, el monto unitario para servidores de cualquier y/o el periodo en el que se aplican las ministraciones.

Fuente: Reglas de Operación del programa Servidores de la Ciudad de México para los ejercicios 2019, 2020 y 2021.

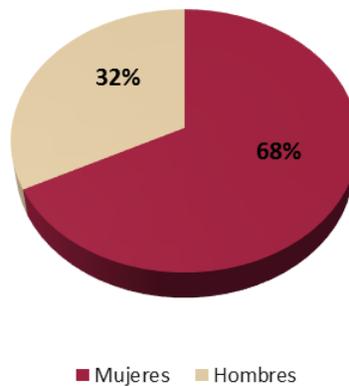
### 3.5 Análisis y evolución de la cobertura 2021.

#### 3.5.1 Análisis del padrón de beneficiarios.

En el ejercicio 2021 el padrón de beneficiarios del programa Servidores de la Ciudad de México registró un total 2,617 personas beneficiarias. La distribución por sexo se presentó de la siguiente manera: 68% del sexo femenino y 32% del sexo masculino (Gráfica 1). Es importante aclarar que el número de personas beneficiarias del padrón publicado refleja el total de personas que en algún momento del año se vieron beneficiadas por el programa sin importar si fue únicamente por un mes o más, es por

eso que el número de personas rebasa el número de beneficiarios establecidos por las Reglas de Operación.

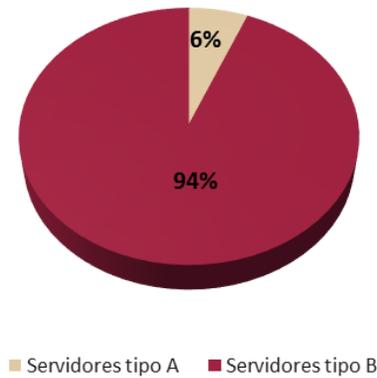
Gráfica 1. Distribución de beneficiarios por sexo SERCDMX 2021



Fuente: Padrón de beneficiarios SERCDMX 2021

El programa generó un padrón de beneficiarios distribuidos en servidores de tipo A y tipo B. El porcentaje entre ambos tipos de servidores mostró una distribución desigual entre el número de sus beneficiarios debido a la propia naturaleza del programa marcado en sus reglas de operación. Dicha diferencia se ve reflejada entre el 94% de los beneficiarios que representan a los servidores de tipo B, mientras que los servidores de tipo A sólo representan un 6% de la totalidad del padrón de beneficiarios. (Gráfica 2).

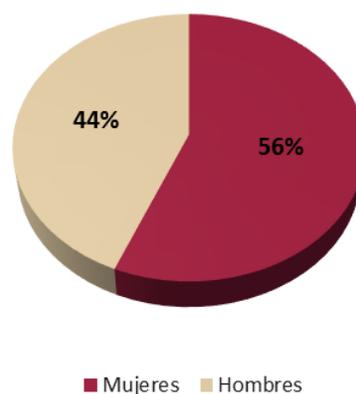
Gráfica 2. Distribución de beneficiarios por tipo SERCDMX 2021



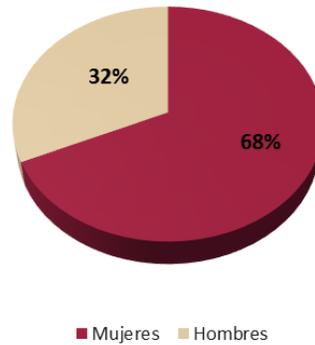
Fuente: Padrón de beneficiarios SERCDMX 2021

Entre el universo de servidores tipo A, el 44% de ellos fueron de sexo masculino y 56% de sexo femenino. (Gráfica 3). Por otro lado, en el universo de servidores tipo B también se repite la misma tendencia de contar con mayor número de mujeres dentro de su padrón de beneficiarios, dando como resultado un 68% de sexo femenino y 32% de sexo masculino (Gráfica 4).

Gráfica 3. Distribución de beneficiarios A por sexo

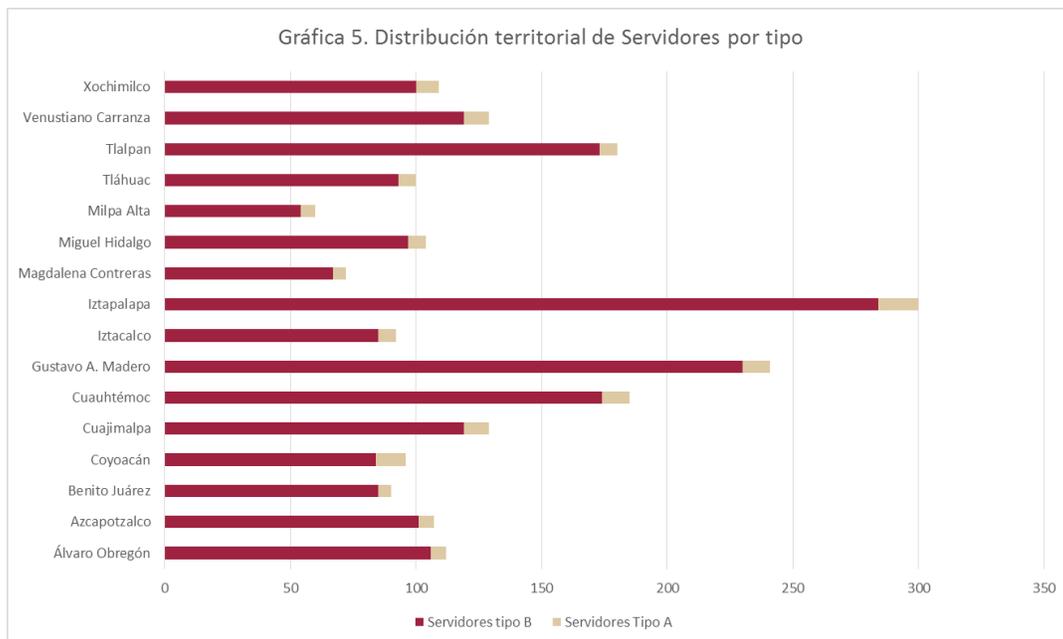


Fuente: Padrón de beneficiarios SERCDMX 2021

Gráfica 4. Distribución de beneficiarios B por  
sexo

Fuente: Padrón de beneficiarios SERCDMX 2021

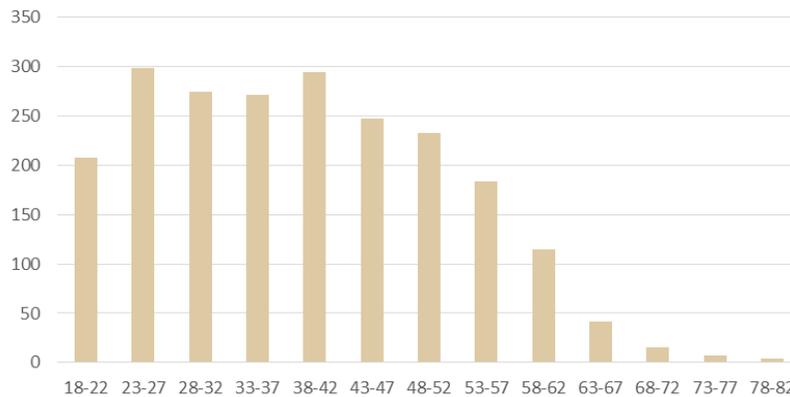
En cuanto a la distribución para la operación territorial de los servidores, las alcaldías que cuentan con mayor número de servidores distribuidos en su territorio son Iztapalapa y Gustavo A. Madero, las cuales además son las alcaldías más pobladas de la Ciudad. En esa misma línea, Tlalpan y Cuauhtémoc, son las alcaldías donde se presenta la tercera y cuarta distribución más grande de beneficiarios. (Gráfica 5).



Fuente: Padrón de beneficiarios SERCDMX 2021

Por su parte, en el agrupamiento de servidores por edades, se encontró que las personas registradas en el padrón de beneficiarios se ubican mayoritariamente en el rango de edad de entre 23 y 42 años. Estos cuatro grupos de edades (23-27, 28-32, 33-37, 38-42) concentraron el 51.9% del total del padrón de beneficiarios.

Gráfica 6. Distribución de servidores por rango de edad



Fuente: Padrón de beneficiarios SERCDMX 2021

#### IV. Módulo de análisis cualitativo

El presente módulo busca generar información sobre las percepciones, visiones y propuestas de personas servidoras públicas vinculadas al programa, en aspectos clave de su diseño, operación y resultados. Para generar información valiosa y plural se consideró la perspectiva del personal con cargos de responsabilidad directiva en el programa; personal involucrado directamente en la operación territorial del programa; y personal encargado de la planeación, el monitoreo y/o la evaluación interna del programa sin responsabilidades directas en su operación. Asimismo se plantea un análisis que dé cuenta de las diferencias y coincidencias entre percepciones y visiones entre los tres tipos de servidores públicos involucrados.

Diagnóstico y planeación	
Temáticas	Resultados
Señale las dimensiones específicas del problema social que la	La respuesta de las 18 personas a la pregunta de diagnóstico sobre los problemas sociales que busca resolver el programa social muestra una fuerte tendencia al conocimiento de los objetivos del programa y el problema social que busca atender.



<p>intervención busca resolver.</p>	<p>Entre los principales componentes en los que el programa busca intervenir se encontró:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Generar cohesión social.</li> <li>● Reconstrucción del tejido social.</li> <li>● Creación de nuevos vínculos entre el gobierno y la ciudadanía que coadyuven a aportar y generar soluciones a los problemas comunitarios.</li> </ul> <p>La mayor diferencia entre las personas entrevistadas de puestos directivos, de monitoreo y evaluación ante la respuesta de los Servidores de la Ciudad de México es que las respuestas del segundo grupo están enfocadas en el acercamiento de operación territorial, abonando a las respuestas con una dimensión mayormente empírica donde señalan que el programa interviene para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Que la ciudadanía pueda involucrarse en las actividades de participación ciudadana e incentivar el interés en los espacios públicos en las UT's de media, alta y muy alta marginalidad.</li> <li>● Generar espacios de expresión a través de las asambleas.</li> <li>● Resolver factores críticos que supongan un riesgo relevante para la ciudadanía.</li> </ul>
<p>¿Qué documentos, fuentes de información o registros administrativos se usan para monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada?</p>	<p>En más de dos tercios de las personas entrevistadas incluyendo cargos directivos, cargos de monitoreo y de operación territorial se hizo referencia a las fuentes de información que las Reglas de Operación enmarcan para la señalización del problema y la evolución del mismo. En las respuestas se retomaron las consideraciones de la CEPAL/AECI en el entendimiento conceptual de la Cohesión Social Inclusión y Sentido de Pertenencia en América Latina y el Caribe 2007 y su sentido como herramientas de medición de problemas sociales. Asimismo se mencionaron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encuesta Intercensal 2015 del INEGI, Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG).</li> <li>● Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2021 (ENVIPE) del INEGI.</li> <li>● Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2017 (ENCIG-INEGI).</li> </ul> <p>Nuevamente, la tendencia en las respuestas de las personas encargadas de la operación territorial hicieron referencia a las acciones realizadas en territorio y relacionadas a experiencia como beneficiarios del programa, entre sus respuestas se aludió a:</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Encuestas de percepción de los programas.</li> <li>● Listas de asistencia de tequios y evidencia fotográfica del resultado de las acciones que se enfocan en la reconstrucción del espacio.</li> <li>● Actas de asambleas donde se especifican los puntos abordados y los acuerdos que cada instancia debe atender.</li> </ul>
<p>¿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?</p>	<p>Los cambios considerados por parte de los encuestados se enfocaron en la homologación de criterios y conocimientos en todas las áreas, desde el personal de operación territorial hasta el personal con un cargo de responsabilidad directiva. Las mayores diferencias entre directores de área o superiores es su enfoque en unificar criterios en las diferentes direcciones ejecutivas mientras que el personal de operación territorial el enfoque se centra en la realización y distribución de manuales de procedimiento con el objetivo de socializar el conocimiento en la operación del programa de forma teórica y práctica.</p> <p>Por otro parte, las respuestas donde las tres áreas coincidieron respecto a la planeación del programa fueron en la realización y difusión de las programaciones a corto, mediano y largo plazo del trabajo y acciones que se llevan a cabo, sobre todo en la directriz de asambleas de seguridad y salud, así como en tequios.</p> <p>En la elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo los encuestados proponen llevar un control riguroso en la conformación de comisiones y continuar con chats vecinales que ayuden a dar seguimiento y monitoreo de las acciones y difusión del programa.</p> <p>Por último, los dos temas de relevante coincidencia fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contemplar y señalar estrategias para la intervención en actividades extraordinarias. Con evidente referencia a la experiencia surgida de la pandemia por SARS-COV2.</li> <li>2. En el mismo sentido y con la experiencia obtenida debido a la emergencia sanitaria de SARS-COV2, la digitalización se presenta como una herramienta valiosa de incluir en la elaboración de planes, conformación y desarrollo de equipos de trabajo y en la calendarización de las acciones del programa.</li> </ol>

### Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios

<p>¿Cuáles han sido las acciones de formación y capacitación al interior</p>	<p>Entre las acciones de formación y capacitación al interior del programa por parte de los encuestados fueron:</p>
--	---



<p>del programa? (Alternativa: informar sobre las necesidades de capacitación).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Curso sobre diabetes, hipertensión y obesidad impartido por la Secretaría de Salud.</li> <li>● Capacitaciones para el manejo de las aplicaciones con las que cuenta el Gobierno de la Ciudad de México impartidas por la Agencia Digital de Innovación Pública.</li> <li>● Cursos de protección civil impartido por Protección Civil.</li> </ul>
<p>¿Cómo se produce el proceso de incorporación de beneficiarios y/o usuarios? ¿Hay actividades diferenciadas por tipos de usuarios?</p>	<p>Gracias a las respuestas de todos los encuestados se puede sostener que el proceso de incorporación de beneficiarios está alineado a las Reglas de Operación pues las respuestas de los encuestados mencionan que la convocatoria y el proceso de integración se lleva a cabo a principios de año (enero), y se identifica que es en las Reglas de Operación donde se señalan las fechas específicas del proceso de incorporación de beneficiarios.</p> <p>Al mismo tiempo los encuestados identifican que el programa está dirigido a todas aquellas personas que viven preferentemente en las 869 Unidades Territoriales registradas como Zonas de Medio, Alto y Muy Alto índice de marginalidad.</p> <p>En las respuestas, además, se señaló que el programa social establece dos tipos de beneficiarios y sí existen actividades diferenciadas. Acerca de las actividades entre los dos tipos de servidores se mencionó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Servidores tipo A: tienen actividades de organización, planeación y coordinación.</li> <li>● Servidores tipo B: se centran en la ejecución del trabajo territorial mediante acciones de intervención, difusión concertación y vinculación comunitaria a través de tequios, reuniones, asambleas y visitas casa por casa.</li> </ul>
<p>¿Cuáles son los mecanismos incorporados para difundir las acciones y resultados del programa en los actores interesados o relevantes?</p>	<p>En las respuestas de todas las personas encuestadas existe concordancia con las estrategias de difusión de las Reglas de Operación centradas en el volanteo, perifoneo y difusión casa por casa. Además el personal involucrado en la operación territorial agregó como mecanismos para difundir las acciones y resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Asambleas ciudadanas</li> <li>● Colocación de material impreso y lonas</li> <li>● Infografías, dípticos, trípticos y periódicos</li> <li>● Estrategias de divulgación por medio de redes sociales</li> <li>● Chats vecinales</li> </ul>



<p>¿Qué plataformas o mecanismos han sido utilizados para facilitar la incorporación de beneficiarios y/o usuarios? ¿Cuáles son los mecanismos incorporados para difundir las acciones y resultados del programa en los actores interesados o relevantes?</p>	<p>En las respuestas recurrentes de los encuestados las plataformas y mecanismo más utilizados para facilitar la incorporación de beneficiarios y/o usuarios fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Convocatoria pública difundida a través de la Gaceta Oficial de la CDMX</li> <li>● Redes sociales para la difusión de convocatorias</li> <li>● App CDMX</li> <li>● Cuestionarios digitales</li> </ul>
<p>¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2019 y 2021?</p>	<p>De acuerdo con las respuestas de las personas servidoras públicas el presupuesto ha ido en incremento. Al menos una tercera parte reconoce que la evolución del presupuesto se ve reflejado en las Reglas de Operación y sus modificaciones, y al menos 8 personas de las 18 encuestadas señalaron la identificación de un aumento en el presupuesto del programa reflejado en los montos entregados a los servidores tipo A y B, teniendo como consecuencia positiva la permanencia de los beneficiarios en el programa y, en gran medida, la consolidación de grupos y equipos de beneficiarios comprometidos con el programa social.</p> <p>Aunado a lo anterior, por lo menos 5 personas servidoras públicas del total del grupo encuestado consideraron que el presupuesto se puede ajustar a las necesidades identificadas en los diferentes acontecimientos mundiales y nacionales, como la pandemia de SARS-COV2 y así poder atender y cubrir los retos de la ciudad en materia social.</p> <p>Por último, 7 de las 18 respuestas obtenidas hacen referencia a una expectativa de un aumento en el presupuesto tanto para el incremento de los montos para beneficiarios como para la posibilidad de registro de más beneficiarios teniendo como efecto ampliar la presencia de servidores en las zonas de Medio, Alto y Muy Alto índice de marginación en la Ciudad de México.</p>
<p>¿Qué mecanismos de participación social incorpora el programa y en qué fase de su</p>	<p>Al respecto de los mecanismos de participación social, se obtuvieron respuestas de las personas servidoras públicas que giran sobre las siguientes dos ideas:</p>



<p>implementación se instrumentan? ¿Qué áreas de mejora tienen estas formas de participación ciudadana?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Asambleas ciudadanas: que dan pauta al inicio de la penetración en el tejido social donde el objetivo es la presentación del programa y de los servidores ante la comunidad vecinal.</li> <li>● Tequios: después del primer contacto con la ciudadanía en las asambleas, los tequios plantean la recuperación de los espacios comunitarios, la generación de sentido de pertenencia en los vecinos y nuevos procesos de organización colectiva, así como la creación de vínculos entre ciudadanía y gobierno.</li> </ul>
---	---

<b>Seguimiento y monitoreo</b>	
<b>Temáticas</b>	<b>Resultados</b>
<p>Describa qué ajustes se necesitan introducir en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa.</p>	<p>Con base en las respuestas proporcionadas, se pueden destacar que los ajustes que se necesitan introducir en los mecanismo de seguimiento y monitoreo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ajustes en las plataformas utilizadas por las personas servidoras públicas del programa ya que estas han llegado a presentar deficiencias para la recolección y creación de listados de información, así como la mejora de las herramientas digitales y equipos móviles para el seguimiento territorial.</li> <li>● Creación y seguimiento de encuestas internas de percepción y evaluación del programa.</li> <li>● Mejorar el seguimiento a las actas de asamblea.</li> </ul>
<p>¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperaban resolver?</p>	<p>Dentro de las respuestas relacionadas a los efectos no previstos en la implementación del programa se manifestó una generalización hacia el tema relacionado con la pandemia ocasionada por SARS-CoV2, al respecto se mencionó que el programa planteó, para consideración de sus beneficiarios, la selección de beneficiarios que no presentaran comorbilidades atendiendo al cuidado de los propios servidores.</p> <p>El segundo punto, también relacionado con la emergencia sanitaria, hace referencia a las modificaciones en cantidad y seguimiento de asambleas y acciones en campo, mencionando al mismo tiempo que estas se resolvieron paulatinamente con trabajo a distancia, siguiendo las medidas de protección y con la implementación de entregas de kits médicos, con atención en pruebas COVID y con la intervención de servidores de la Ciudad de México en el Programa Nacional de Vacunación COVID-19.</p>



	Al menos dos personas servidoras públicas hicieron referencia a la presencia de efectos no previstos por financiamiento relacionados con la escasez de materiales para llevar a cabo tequios y para la difusión impresa de microeventos.
¿Cómo considera que se pueden fortalecer los sistemas de información requeridos para la operación del programa?	<p>En este apartado del cuestionario, correspondiente al seguimiento y monitoreo del programa, la mayoría de las respuestas tuvieron en común las siguientes ideas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Considerar la creación de manuales de procedimiento que sean entregados al momento de incorporación del personal de cualquier área.</li> <li>2. Considerar la homologación de actividades entre las direcciones ejecutivas.</li> </ol>

<b>Resultados</b>	
Temática	Resultado
¿En qué aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada incide con mayor claridad el programa?	<p>La respuesta brindada por las personas servidoras públicas giró en torno a que el programa incide en la resolución de problemas, necesidades o dimensiones a través de la generación de vínculos entre servidores, gobierno y ciudadanos mediante la confianza e inclusión.</p> <p>Asimismo, la mayoría de las respuestas señalaron que las herramientas para incidir en la resolución de los problemas que atiende el programa son los tequios y las asambleas, los cuales ayudan a la identificación de necesidades concretas de las distintas colonias intervenidas y la creación de soluciones efectivas. También se señaló que la recuperación de los espacios públicos ayuda a generar un sentimiento de pertenencia entre las y los ciudadanos, teniendo un impacto positivo en la cohesión social.</p>
¿Qué instrumentos, recursos, capacidades o cambios en el diseño y/o en la operación serían necesarios para fortalecer los resultados del programa?	<p>Entre los instrumentos, recursos, capacidades o cambios en el diseño y la operación del programa fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Generar estrategias más rigurosas de diferenciación en las soluciones por cada colonia, argumentando que en cada colonia se pueden identificar distintos problemas sociales a pesar de tener el mismo índice de marginalidad social.</li> <li>● Innovación de herramientas tecnológicas utilizadas en los procesos de monitoreo del programa.</li> <li>● Mayor seguimiento en las minutas realizadas en las asambleas.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación y evaluación de los beneficiarios del programa.</li> </ul>
--	--

En coherencia con la línea de análisis comparativo multianual que supone la presente evaluación en el diseño, operación y resultados del programa Servidores de la Ciudad 2021, el siguiente apartado de preguntas y respuestas atiende a preguntas realizadas en la evaluación 2020 y retomadas en el ejercicio 2021, con el fin de crear una síntesis comparativa.

Temática	Resultado
<p>a. ¿Las modificaciones realizadas al programa fueron aprobadas por el Comité de Planeación del Desarrollo (COPLADE)?</p> <p>b. ¿Las modificaciones realizadas al programa en 2021 fueron publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México?</p>	<p>2020: Las 17 personas servidoras públicas señalaron que sí, todas las modificaciones realizadas al diseño del programa durante el 2020 fueron aprobadas por el COPLADE y que todas las modificaciones publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México fueron afirmativas.</p> <p>2021: La mitad de las personas servidoras públicas encuestadas dijeron que sí, las modificaciones habían sido aprobadas por la COPLADE, mientras que la otra mitad respondieron que sólo algunas de las modificaciones habían sido aprobadas por la COPLADE. En relación a si las modificaciones fueron publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México de las 18 personas encuestadas 15 respondieron que sí, todas las modificaciones fueron publicadas y sólo tres personas respondieron que sólo algunas de ellas habían sido publicadas.</p>
¿Se realizaron cambios o acciones adicionales en el programa en materia de difusión?	<p>2020: Las personas servidoras mencionaron que el programa social sí sufrió cambios en materia de difusión.</p> <p>2021: La respuesta de 14 servidores señalaron que sí mientras que los 4 restantes señalaron que no.</p>
¿Se realizaron cambios en el proceso de incorporación de beneficiarios y/o usuarios?	<p>2020: En este apartado de la encuesta de evaluación de la operación del programa, la mayoría de las personas servidoras públicas, 11 de 17, contestaron que no se realizaron cambios en el proceso de incorporación de beneficiarios al programa social durante las medidas de distanciamiento y 6 personas servidoras públicas respondieron que sí se realizaron cambios</p> <p>2021: A excepción de 2 personas servidoras públicas que respondieron que no, el resto de las personas encuestadas</p>



	respondió que sí se realizaron cambios en el proceso de incorporación de beneficiarios en 2021.
¿Qué componentes (bienes o servicios) o actividades del programa se dejaron de realizar?	<p>2020: La respuesta brindada por todas las personas servidoras públicas señalaron que los dos principales componentes que se dejaron de realizar fueron las Jornadas de mejoramiento urbano (Tequio) y las asambleas vecinales se suspendieron.</p> <p>2021: La respuesta de 10 de las personas encuestadas fue que se dejaron de realizar asambleas ciudadanas, tequios y la entrega de kits de la salud.</p>
¿Cómo fueron reemplazados los componentes (bienes o servicios) o actividades que se dejaron de realizar?	<p>2020: Todas las respuestas mencionaron por lo menos uno de los siguientes componentes como reemplazo de alguna actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-campañas de difusión para prevenir la transmisión de SARS-CoV2</li> <li>-entrega del apoyo económico y en especie a personas enfermas o con síntomas de COVID-19</li> <li>- instalación de kioscos de la salud</li> <li>-encuestas casa por casa</li> </ul> <p>2021: Todas y todos los encuestados manifestaron que dada la contingencia sanitaria por COVID-19 los bienes y servicios regulares fueron reemplazados por acciones emergentes como entrega de kits COVID-19 y visitas casa por casa durante el primer semestre del año, mientras que las atenciones en la Jornada de Vacunación y las atenciones en kioscos COVID fueron actividades realizadas durante todo el año.</p>
¿Qué cambios se efectuaron en la duración y frecuencia de las actividades para proporcionar los bienes y servicios del programa?	<p>2020: De acuerdo con las respuestas los cambios que se efectuaron en la duración y frecuencia de las actividades para proporcionar los bienes y servicios del programa fueron la adopción de horarios y atención permanente para adaptarse a las necesidades de las actividades y acciones del gobierno para dar apoyo a la ciudadanía durante la contingencia.</p> <p>2021: La respuesta giró en torno al tema de emergencia sanitaria y los horarios modificados según la necesidad de atender acciones emergentes durante la pandemia.</p>
¿Qué cambios se realizaron en la forma de relacionarse y comunicarse con los beneficiarios y/o promotores del programa?	<p>2020: En las respuestas se manifestó que se implementaron las medidas de sana distancia, uso de cubrebocas y todas las medidas sanitarias con el fin de cuidar a los beneficiarios, también se realizó una planificación escalonada para evitar la concentración de beneficiarios y se trabajó en grupos más pequeños.</p>



	<p>2021: En las respuestas se manifestó que no se tenía contacto directo con las personas pero las herramientas tecnológicas ayudaron a tener comunicación a distancia con la ciudadanía.</p>
<p>¿Qué transformaciones se realizaron para mantener la producción y/o distribución de los bienes y/o servicios del programa?</p>	<p>2020: De acuerdo con la respuesta obtenida, se trazaron y planificaron rutas para logística conforme a los puntos rojos de contagio del COVID-19 en la Ciudad de México.</p> <p>2021: Las y los encuestados refirieron que la operación del programa se transformó principalmente en la manera en la que se transmitía la información a los servidores. Se evitaron las concentraciones en lugares cerrados y se implementó el aislamiento preventivo.</p>
<p>¿Cuál fue el área encargada de monitorear y dar seguimiento a las actividades del programa?</p>	<p>2020: Las 16 personas servidoras públicas que respondieron a esta interrogante, puntualizaron que el área encargada del monitoreo y seguimiento fue la Dirección Territorial de Participación Ciudadana.</p> <p>2021: Las 18 personas servidoras públicas que respondieron a esta interrogante señalaron que el área encargada de monitorear el programa fue la Dirección Territorial de Participación Ciudadana.</p>
<p>¿El personal encargado de la parte operativa del programa social es el mismo que realiza el monitoreo y seguimiento?</p>	<p>2020: Con base en las respuestas proporcionadas, el personal encargado de la parte operativa del programa social sí es el mismo que realiza el monitoreo y seguimiento.</p> <p>2021: La totalidad de las personas que respondieron afirmaron que el personal encargado de la parte operativa del programa social es el mismo que realiza el monitoreo y seguimiento.</p>
<p>¿El programa social contó con la sistematización de información que permitió realizar el monitoreo y seguimiento de las actividades?</p>	<p>2020: La respuesta obtenida fue unánime, afirmando que durante el ejercicio fiscal 2020 sí se contó con la sistematización de información para realizar el monitoreo y seguimiento de las actividades.</p> <p>2021: La totalidad de las personas que respondieron a la pregunta contestaron que sí se contó con la sistematización de información. Añadiendo que para el caso de los servidores ellos utilizaban una aplicación móvil para captar la información correspondiente del área de operación territorial.</p>
<p>Describa brevemente los pasos para el levantamiento y seguimiento de datos de beneficiarios del programa social.</p>	<p>2020: Al respecto, se obtuvieron diferentes respuestas que giran sobre las siguientes ideas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ser parte e integrar la lista de espera</li> <li>-Llenar el formato de ingreso solicitado por el programa social Servidores de la Ciudad de México 2020</li> <li>-Llenar el formato de Currículum y la carta compromiso</li> <li>-Entrega en copia de documentos establecidos y solicitados por las reglas de operación.</li> </ul>



	<p>2021: Para el ejercicio 2021 se obtuvieron diferentes respuestas que giran sobre las siguientes 3 ideas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Mediante convocatoria, se registran, llenan sus documentos y entregan sus expedientes y se validan por mes.</li> <li>-Trabajo de recolección de datos que los servidores llevan a cabo y levantando información casa por casa.</li> <li>-Realización de encuestas a personas mayores de 65 años, niños y niñas que estudien kinder, primaria y secundaria en la CDMX, personas con discapacidad y madres solteras.</li> </ul>
<p>Durante el periodo de contingencia por SARS-Cov2 (COVID-19), ¿surgió algún elemento innovador que podría ser retomado para el monitoreo y seguimiento del programa?</p>	<p>2020: El elemento innovador identificado por 15 de las 16 personas fue el uso de dispositivos móviles y medios electrónicos para la agilización de información, así como al monitoreo de las actividades asignadas.</p> <p>2021: Con excepción de tres personas que respondieron que no surgió ningún elemento innovador, las demás personas servidoras públicas señalaron que sí surgieron elementos innovadores durante el periodo de contingencia, puntualizando elementos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-El Manejo de las plataformas para videoconferencias</li> <li>-Innovación en la forma de comunicación vecinal, mediante la creación de grupos de WhatsApp</li> </ul>
<p>¿Qué aspecto del programa fue puesto a prueba durante el contexto de contingencia sanitaria, con resultados favorables en el cumplimiento de objetivos?</p>	<p>2020: Al respecto, se manifestó que tanto la atención ciudadana como la entrega de apoyos y la identificación de personas enfermas por casa fueron aspectos puestos a prueba durante la contingencia, obteniendo resultados favorables.</p> <p>2021: Al respecto, se manifestó que los aspectos del programa puestos a prueba durante el contexto de contingencia sanitaria fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La realización del toque puerta por puerta para identificar posibles casos de COVID 19 para su posible la detección y contención.</li> <li>-El manejo de actividades emergentes</li> <li>-La incidencia de servidores en acciones relacionadas a las jornadas de vacunas y</li> <li>-La incorporación del dispositivo móvil y la utilización de las plataformas y aplicaciones.</li> </ul>

## V. Hallazgos y sugerencias de mejora.

Matriz de hallazgos y sugerencias de mejora					
Categorías	Áreas de mejora	Propuestas de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
1. Diagnóstico y planeación	<p>1.1 Las personas servidoras públicas del programa Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) identifican las dimensiones del problema social que el programa busca resolver y, al mismo tiempo conocen de forma general las bases teóricas que sustentan quienes conforman la población objetivo.</p> <p>1.2 Las personas servidoras públicas encuestadas identifican la existencia de modificaciones durante el ejercicio fiscal 2021 en el programa, así como su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, sin embargo se identificó que no todas las personas servidoras públicas cuentan con una perspectiva clara de cuáles fueron dichas modificaciones y las implicaciones de cada una de ellas.</p>	1.2.1 Se recomienda continuar con el esquema de publicación de las Reglas de Operación y el sustento teórico del programa, así como con la publicación de modificaciones del programa en los siguientes ejercicios fiscales. Igualmente se recomienda la socialización y familiarización de dichas modificaciones entre el personal que opera en territorio para el amplio conocimiento de las modificaciones sustanciales del programa y la relevancia que implica cada modificación.	Coordinación General de Participación Ciudadana	Enero a diciembre de 2021	Reglas de Operación
2. Incorporación y selección de beneficiarios	2.1 Se encontró una respuesta afirmativa en casi todas las personas servidoras públicas	2.1.1 Se recomienda especificar qué tipos de acciones y medidas trascienden a modificaciones	Coordinación General de	Anual	Padrón de beneficiarios



	<p>respecto a la realización de modificaciones en los procesos de selección e incorporación de beneficiarios al programa. Todas las respuestas mostraron que las personas servidoras públicas encuestadas atribuyeron las modificaciones a la emergencia sanitaria y aunque el programa aplicó medidas para evitar contagios y procurar el cuidado de beneficiarios que presentaran comorbilidades, las Reglas de Operación no cuentan con alguna relación explícita entre las comorbilidades del beneficiario y su selección en el ejercicio fiscal de 2021.</p> <p>2.2 La mayoría de las personas servidoras públicas respondieron que existen plataformas digitales y mecanismos electrónicos para facilitar la incorporación de beneficiarios al programa y aunque la convocatoria sí tiene difusión por medios digitales no se cuenta con una plataforma como apoyo para la incorporación de beneficiarios.</p> <p>2.3 La totalidad de servidores públicos encuestados identifica, de manera general, el proceso de incorporación de beneficiarios, al</p>	<p>dentro de las reglas de operación para la clara identificación entre medidas de prevención y modificaciones a nivel operativo, así como una constante promoción a la familiarización y lectura de las Reglas de Operación entre el personal que opera dentro del programa en todas las áreas.</p> <p>2.2.1 Se recomienda especificar en las Reglas de Operación la dinámica que surge de la incorporación de las y los facilitadores que son identificados para formar parte de las acciones que el programa realiza e incluir la diferenciación entre el uso de medios digitales para difusión del programa y para la incorporación de beneficiarios.</p> <p>2.2.2 Derivado de las nuevas experiencias y estrategias surgidas a raíz de la pandemia por SARS-CoV2 se sugiere la implementación de herramientas y plataformas digitales para que la incorporación de beneficiarios al programa pueda llevarse a cabo en línea.</p>	<p>Participación Ciudadana</p>		
--	---	---	--------------------------------	--	--



	<p>igual que la existencia de actividades diferenciadas por tipo de beneficiarios correspondientes a servidores tipo A y tipo B.</p> <p>2.4 A partir de la información del padrón de beneficiarios no es posible conocer la cantidad de beneficiarios por Unidad Territorial de acuerdo al marco geográfico de participación ciudadana vigente.</p>	<p>2.4.1 Se recomienda realizar la captura de información de las y los beneficiarios en función de la Unidad Territorial a la que pertenecen, conforme al marco geográfico de participación ciudadana vigente.</p>			
<p>3. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios</p>	<p>3.1 Se halló que en la operación del programa, una de las más relevantes repercusiones por la contingencia sanitaria por COVID 19 estuvo relacionada con la disponibilidad de personal para operar el programa debido a la disminución de personas en territorio y la imposibilidad de cubrir toda la demanda de actividades en la Ciudad de México.</p>	<p>3.1.1 Se recomienda, a partir de la experiencia mundial y nacional generada por la emergencia sanitaria de COVID 19, generar estrategias de distribución y planes de acción en los que el personal de Servidores de la Ciudad de México (SERCDMX) pueda intervenir de manera eficaz. Asimismo se recomienda se sigan considerando recursos materiales (como cubrebocas, gel antibacterial, caretas, etc.) para el uso de los propios servidores que ofrecen su atención en dichas acciones emergentes.</p>	<p>Coordinación General de Participación Ciudadana</p>	<p>Enero a diciembre de 2021</p>	<p>-Actas de asambleas -Fichas descriptivas de jornadas colectivas de mejoramiento urbano (tequio) -Padrón de beneficiarios -Portal de transparencia de la SIBISO</p>
<p>4. Cobertura, metas, montos y/o presupuesto</p>	<p>4.1 Los bienes y servicios del programa que se vieron afectados en su realización en el ejercicio 2021 del programa fueron las actividades en espacios abiertos, visitas casa por casa, así como la realización de asambleas y tequios.</p>	<p>4.1.1 Es importante dejar señalado en las modificaciones de las Reglas de Operación los cambios en las metas físicas del programa dado algún tipo de acontecimiento, emergencia o</p>	<p>Coordinación General de Participación Ciudadana.  Dirección Ejecutiva de</p>	<p>Enero a diciembre de 2021</p>	<p>-Reglas de Operación -Programa Operativo Anual</p>



	<p>Al no poder realizar dichas actividades, los servidores encontraron que esas actividades se reemplazaron con acciones que respondieron directamente a la emergencia sanitaria.</p>	<p>acciones emergentes que incidan en las metas del programa.</p> <p>4.1.2 Si bien las y los facilitadores del programa dejaron de realizar las jornadas de mejoramiento urbano (Tequio) y las asambleas vecinales se suspendieron en atención a evitar la transmisión del virus SARS-CoV2, se realizaron otro tipo de acciones emergentes relevantes durante la pandemia, por ello, se recomienda que esas acciones queden registradas, incluyendo el periodo por el que los bienes y servicios cambiaron y el momento en que se retornó a la entrega de bienes y servicios original según los objetivos planteados originalmente.</p>	<p>Monitoreo, Gestión y Enlace Institucional de la SIBISO.</p> <p>Secretaría de Administración y Finanzas.</p>		<p>-Informe trimestral de la cuenta pública</p>
<p>5. Seguimiento y monitoreo de las actividades</p>	<p>5.1 Respecto al levantamiento y seguimiento de datos de los beneficiarios del programa social, se encontró que los servidores hacían referencia al levantamiento de datos de usuarios del programa y de la ciudadanía que habita en zonas intervenidas por el programa social, por lo que se percibe una confusión de servidores entre la categorización de beneficiarios y usuarios del programa.</p>	<p>5.1.1 Se recomienda que en las Reglas de Operación del programa se incluya el sustento teórico que exponga la diferenciación entre personas beneficiarias del programa y personas usuarias del programa, con el objetivo de que el personal de todas las áreas que interviene en el programa tenga claridad en dicha diferenciación.</p> <p>5.2.1 Compartir con todo el personal involucrado en la</p>	<p>Coordinación General de Participación Ciudadana</p>	<p>Enero a diciembre de 2021</p>	<p>-Actas de asambleas -Fichas descriptivas de jornadas colectivas de mejoramiento urbano -Sistema Integral de Coordinación de Proyectos</p>



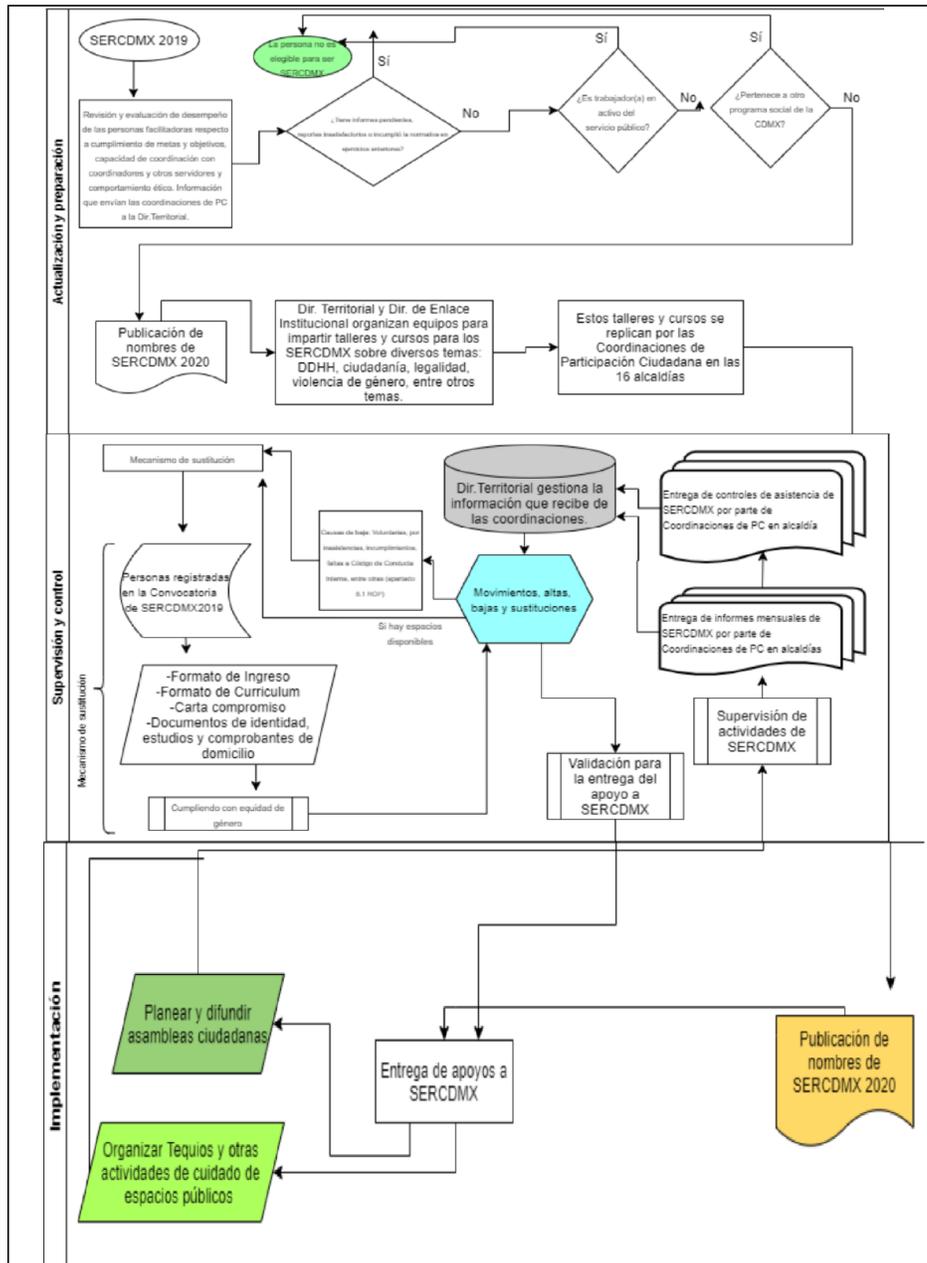
	<p>5.2 Algunas de las personas servidoras públicas respondieron que el personal que opera en territorio tiene herramientas para generar seguimiento a las actividades de campo y/o generar información del programa y de los servicios ofrecidos. Sin embargo, otras de ellas mencionaron que el área no ejecuta este tipo de actividades, lo cual da cuenta de una confusión sobre los niveles y actividades de monitoreo entre el personal participante en el programa.</p>	<p>ejecución y monitoreo del programa, la información sobre el desarrollo de las actividades logísticas y de campo con el objetivo de que exista una comprensión uniforme del contenido.</p>			<p>Interinstitucionales. -Portal de transparencia de la SIBISO</p>
<p>6. Resultados del programa</p>	<p>6.1 Las personas servidoras públicas de las tres áreas operativas del programa, tanto cargos directivos, como de operación territorial y personas encargadas de planeación y monitoreo identifican a las asambleas y a los tequios como las actividades de mayor relevancia para el programa y la incidencia que estas tienen para promover la cohesión social en las zonas intervenidas por el programa.</p> <p>6.2 Se halló que el sistema de recolección de datos de facilitadores, reflejado en el</p>	<p>6.1.1 Se recomienda el seguimiento prudente y riguroso de las actividades como asambleas y tequios para la obtención y el seguimiento de los resultados del programa.</p> <p>6.1.2 Se recomienda llevar a cabo encuestas de satisfacción de personas usuarias y beneficiarias para la obtención de indicadores que ayuden a medir los índices de cohesión social, los cambios de percepciones en materia de mejoramiento barrial, así como la satisfacción de la ciudadanía y de los beneficiarios del programa.</p>	<p>Coordinación General de Participación Ciudadana</p>	<p>Enero a diciembre de 2021</p>	<p>-Reglas de Operación -Actas de asambleas -Fichas descriptivas de jornadas colectivas de mejoramiento urbano -Sistema Integral de Coordinación de Proyectos Interinstitucionales.</p>



	<p>padrón de beneficiarios, no cuenta con altas y bajas por mes que permita dar cuenta de un número regular de beneficiarios.</p> <p>6.3 Se encontró que los servidores de la Ciudad de México asisten a capacitación constante que ayuda a reforzar su conocimiento con relación a los servicios que ofrecen a la ciudadanía.</p> <p>6.4 Se halló que los tequios y asambleas ciudadanas son parte esencial en la operación del programa. A través del desarrollo y cumplimiento de ambas actividades se puede obtener el registro de metas planteadas en el programa. En el ejercicio 2021 se hallaron problemas para la realización de dichas actividades debido a la pandemia de SARS-COV2, las cuales se reemplazaron temporalmente por acciones emergentes.</p>	<p>6.2.1 Se recomienda fortalecer la sistematización de datos de beneficiarios en el padrón, aplicable para cada mes y para los periodos establecidos por las reglas de operación.</p> <p>6.3.1 Se recomienda que en las capacitaciones dirigidas a los servidores también se socialice la información operativa del programa así como sus modificaciones y repercusiones.</p> <p>6.4.1 Se recomienda contar con estrategias puntuales para el seguimiento de las dos actividades principales del programa, así como el registro y la sistematización de actividades creadas de forma emergente.</p>			<p>-Informe trimestral de la cuenta pública</p>
--	---	--	--	--	---

## VI. Anexos

### Anexo 1. Diagrama de flujo del programa Servidores de la Ciudad de México 2021.





## VII. Referencias

EVALÚA – CDMX (2022). Lineamientos para la Evaluación Interna 2022 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. Publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 22 de abril de 2022.

Gobierno de la Ciudad de México, Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF). Rescatada del Prontuario Normativo de la Secretaría de la Contraloría General.

OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económico) (1986). Development Cooperation Report. París.

Secretaría Inclusión y Bienestar Social (2021). Reglas de Operación del Programa “SERCDMX” 2021, Gaceta Oficial de la Ciudad de México, Vigésima Primera Época, No. 517, 19 de enero de 2021, México, pp. 88-106.

Dirección General de Administración y Finanzas en la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México, junio 2022.



La Evaluación Interna 2022 del Programa Servidores de la Ciudad de México se realizó a través de la Coordinación de Evaluación Interna y Monitoreo de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social con el acompañamiento y participación de la Coordinación General de Participación Ciudadana responsable de la implementación del Programa en el ejercicio fiscal 2021.