

REPORTE DE EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA “APOYO A JEFAS DE FAMILIA DE LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ”, DEL EJERCICIO FISCAL 2016 DE LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ.

Índice:

I. Descripción del Programa Social.

II. Metodología de la Evaluación Interna 2017.

II.1. Área encargada de la Evaluación Interna.

II.2. Metodología de la Evaluación.

II.3. Fuentes de información de la Evaluación.

II.3.1. Información de Gabinete.

II.3.2. Información de Campo.

III. Evaluación de la Operación del Programa Social.

III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016.

III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño.

III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016.

III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social.

III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social.

III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016.

IV. Evaluación de Satisfacción de las personas beneficiarias del Programa Social.

V. Diseño del levantamiento de panel del Programa Social.

V.1. Muestra del Levantamiento de Panel.

V.2. Cronograma de aplicación y procesamiento de la información.

VI. Análisis y seguimiento de la Evaluación Interna 2016.

VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016.

VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores.

VII. Conclusiones y estrategias de mejora.

VII.1. Matriz FODA

VII.2. Estrategias de Mejora

VII.3. Cronograma de Implementación

VIII. Referencias Documentales

I. Descripción del Programa Social.

Aspecto del Programa Social	Descripción
Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez	Reglas de Operación de los Programas Sociales 2016.
Año de Creación	En el año 2013 se implementó el Programa Social denominado “Apoyo a Madres Solas en Estado de Vulnerabilidad”, otorgando un apoyo económico a 700 mujeres, en ese año, el programa estaba dirigido a las mujeres mayores de edad, residentes en la Delegación Benito Juárez, con uno o más hijos no mayores a catorce años con once meses, que contaran con comprobante de estudios (por lo que la edad mínima de los menores debía ser de 3 años), y que no tuvieran el apoyo de una pareja.

<p>Modificaciones más relevantes</p>	<p>El aumento de presupuesto asignado, ya que para el 2013 el monto total anual fue de \$4, 200,000.00 (Cuatro Millones Doscientos Mil Pesos 00/100 M.N.), aumentándose a la cantidad de \$9, 600,000.00 (Nueve Millones Seiscientos Mil Pesos 00/100 M.N.) para el año 2014; el aumento al presupuesto permitió que la cobertura de beneficiarias se ampliara a 1600 personas.</p>
<p>Problema central atendido por el Programa Social en 2016</p>	<p>Se garantizó el derecho a un nivel de vida adecuado, mediante transferencias monetarias, a 958 jefas de familia mayores de edad, residentes de la Delegación Benito Juárez, con hijos desde recién nacidos y hasta 16 años con 11 meses.</p>
<p>Objetivo general</p>	<p>Garantizar el derecho económico a 958 jefas de familia mayores de edad, residentes en la Delegación Benito Juárez que no perciban algún apoyo económico de una pareja, ni que cohabiten con ella o que si cuentan con alguna pensión alimenticia por parte del padre de sus hijos previamente establecida por un Juez Familiar la cual no deberá exceder un salario mínimo mensual vigente en la Ciudad de México, equivalente a \$2,220.41 pesos, que tengan hijos menores de edad (desde cero meses hasta 16 años 11 meses) que vivan con ellas; esto a través de la implementación anual de un programa de apoyo económico, con la finalidad de mejorar su condición de vida y proporcione una mayor seguridad a sus hijos e hijas. Asimismo, fomentar la no discriminación y la autonomía de las jefas de familia.</p>
<p>Objetivos específicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Recibir todas las solicitudes de incorporación al programa que sean presentadas en tiempo y forma en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) y citarlas para la integración de expedientes (cédula de características económicas y documentos presentados por la interesada). -Conformar el Padrón de Beneficiarias, dando prioridad en la selección a las de situación económica más baja. -Hacer del conocimiento de las beneficiarias el resultado y entregar el apoyo correspondiente. -Garantizar el derecho a un nivel de vida adecuado, mediante transferencias monetarias, a 958 jefas de familia, mayores de edad, residentes de la Delegación Benito Juárez, que tengan y habiten con hijas e hijos menores de edad desde recién nacidos y hasta 16 años con 11 meses, (si el menor tiene edad de 3 años o más deberán estar inscritos en una escuela o institución educativa). -Fomentar la no discriminación a las jefas de familia y la autonomía de las mismas, así como la protección de sus familias a través del fortalecimiento de su cohesión e integración social. -Fomentar la equidad de género a través de la protección económica a las jefas de familia, así como talleres y pláticas de desarrollo humano.

<p>Población Objetivo</p>	<p>La población objetivo del Programa son jefas de familia, residentes en la Delegación Benito Juárez, con hijos dentro de un rango de edad de cero a 16 años con 11 meses (si el menor tiene edad de 3 años o más deberán estar inscritos en una escuela o institución educativa), que vivan con sus hijos y que no cuenten con el apoyo económico de una pareja o que la pensión alimenticia establecida por el Juez Familiar no exceda un salario mínimo mensual vigente en la Ciudad de México.</p>
<p>Área encargada de la operación del Programa Social</p>	<p>El área encargada de llevar a cabo la operación del programa es la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social.</p>
<p>Bienes y/o servicios</p>	<p>El programa otorgará 958 apoyos de transferencia económica por la cantidad de \$6,000.00 cada uno, dividido en dos exhibiciones, así como talleres y pláticas de crecimiento personal y desarrollo humano, a 958 jefas de familia con hijas e hijos menores de edad, desde recién nacidos y hasta 16 años 11 meses, (si el menor tiene edad de 3 años o más deberán estar inscritos en una escuela o institución educativa).</p>
<p>Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018</p>	<p>De acuerdo al eje de equidad e inclusión social para el desarrollo humano, mismo que busca el ejercicio pleno de los derechos de las personas para eliminar prácticas discriminatorias que generan exclusión y maltrato, reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, programas y servicios de apoyo a la población e incrementar el acceso a alimentos nutritivos, balanceados y de buena calidad</p> <p>Apoyar el trabajo conjunto de grupos y organizaciones de la sociedad civil, para fortalecer las actividades orientadas a la incidencia en políticas públicas basadas en investigación, con enfoque de derechos y a favor de los grupos en situación de vulnerabilidad.</p> <p>Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas excluidas, maltratadas o discriminadas. Promover una cultura de corresponsabilidad social entre las personas participantes de los programas sociales. Fomentar la mayor visibilidad de los programas de Desarrollo social en el Distrito Federal.</p> <p>Promover que las mujeres en condición de vulnerabilidad tengan acceso a programas que mejoren la alimentación de su familia.</p>

<p>Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales.</p>	<p>Conforme al Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018:</p> <p>Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas excluidas, maltratadas o discriminadas debido a su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud. De edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle entre otras.</p> <p>Promover la implementación de estrategias que permitan obtener beneficios sociales a toda población, para acceder a mejores niveles de bienestar social.</p>
<p>Presupuesto en 2016</p>	<p>El presupuesto destinado fue de un monto anual total de \$5,748,000.00 (Cinco millones setecientos cuarenta y ocho mil pesos 00/100 M.N.) cubriendo a 958 beneficiarias.</p>
<p>Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016</p>	<p>Residentes de la Delegación Benito Juárez.</p>
<p>Modificaciones</p>	<p>Para el año 2014, el programa tuvo modificaciones comenzando por el nombre, el cual cambió a “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez”, esto se hizo con el objetivo de homologar a nivel local y nacional, el término utilizado para referirse a este sector de la población y evitar caer en conceptos discriminatorios. También fue modificado el rango de edad de los hijos, aceptándose desde recién nacidos hasta con 16 años 11 meses cumplidos, solicitando el comprobante de estudios a partir de los 3 años de edad. Asimismo se eliminó el requisito de límite de ingresos percibidos por la solicitante, dándoles oportunidad de acceso al programa a más mujeres.</p> <p>Entre los requisitos establecidos para ingresar al programa, se incluía el de no percibir un ingreso mayor a dos salarios mínimos generales vigentes en el Distrito Federal (\$3,885.00 aprox.).</p> <p>De igual forma se incluyó dentro de las Reglas de Operación el requisito de que los hijos debían vivir con las solicitantes, pues en el año anterior se habían presentado mujeres que no vivían con sus hijos, siendo incierto el destino que le daban al recurso proporcionado por el programa.</p> <p>En el 2015, se agilizó la operación, eliminando dentro de los documentos solicitados, todos aquellos que no eran necesarios, con el fin de evitar que las solicitantes hicieran una erogación de dinero al tener que pagar impresiones o copias.</p>

II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017

II.1. Área encargada de la Evaluación Interna

El área encargada de realizar la evaluación interna es la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social, quien se encarga de la operación del programa social así como el levantamiento de la línea base para el proceso de la evaluación y monitoreo posterior.

Puesto	Género	Edad	Formación Profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
Jefa de Unidad Departamental de Vinculación Social	Mujer	47 años	Licenciatura en Administración de Empresas (trunca).	Encargada de la operación de los Programas Sociales.	2 años	2 años Participa en la operación y evaluación del mismo.
Trabajadora Social	Mujer	28 años	Licenciatura en Trabajo Social (pasante).	Elabora las Reglas de Operación, Integración de Padrones de beneficiarias y beneficiarios y Evaluación Interna de los Programas Sociales Elaboración de base de datos.	2 años	2 años Participa en la operación y evaluación del mismo.

II.2. Metodología de la Evaluación.

La Evaluación Interna 2017 forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018), correspondiendo ésta segunda etapa de la evaluación, misma que analizará la operación y satisfacción del Programa Social, comprenderá el análisis de los procesos seguidos por el programa social para otorgar los bienes o servicios a la población atendida, el análisis de la calidad de atención del programa y de la percepción de beneficiarios a través de los resultados arrojados en el levantamiento de la línea base planteada en 2016, es decir, establecer la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente, pero un periodo después; insumo esencial para la última etapa de la Evaluación Interna Integral a realizarse en 2018.

La metodología empleada para realizar la evaluación de este programa social, mezcla tanto elementos cuantitativos como cualitativos, lo que permite a las áreas encargadas de elaborarla tener una visión más homogénea de los aciertos y las fallas que ha tenido el programa de “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez” y, gracias a ello, elaborar un panorama de acuerdo para solucionar los defectos, y con ello, fortalecerlo integralmente.

La evaluación cualitativa para realizar la Evaluación Interna de los Programas Sociales ejecutados por esta Delegación durante el año 2016 se llevó a cabo de la siguiente forma:

- Recopilación de datos.- mediante investigación documental y trabajo de campo con las beneficiarias del programa.
- Sistematización de los resultados
- Análisis estadístico de datos a partir del padrón de beneficiarias.
- Análisis estadístico de los datos obtenidos a partir de la aplicación de las dos encuestas de evaluación aplicadas a las usuarias.

Los criterios y parámetros de medición cuantitativos utilizados para realizar la Evaluación Interna de los Programas Sociales ejecutados por esta Delegación para el año 2016 fueron:

- Tablas y Gráficas con datos estadísticos de la población potencial de la Delegación Benito Juárez.
- Tablas y Gráficas con información de base de datos de las beneficiarias.
- Tablas y Gráficas con información de las Encuestas.

Ruta crítica de la integración del informe de la evaluación:

Apartado de la Evaluación	Período de análisis
Integración de Expediente y Elaboración de Base de Datos	Marzo 2016
Aplicación de la Primera Encuesta de Evaluación	Mayo 2016
Captura y codificación de la Información obtenida en la Primera Encuesta de Evaluación	Enero 2017
Taller de Apoyo para la elaboración de Evaluaciones Internas 2016	Mayo-Junio 2017
Envío de la Evaluación Interna para su publicación	Junio 2017

II.3. Fuentes de Información de la Evaluación

En esta segunda etapa de la evaluación se realizará un análisis de gabinete y de campo; se proyecta el levantamiento de información de campo para la construcción del panel que dará seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016, cuyo análisis formará parte de la última etapa de la Evaluación Interna Integral a realizarse en 2018.

II.3.1. Información de Gabinete

El proceso de evaluación se integró a partir de fuentes primarias de consulta, que sirvieron como base para el diseño del programa. Para ello se investigó respecto a la definición de jefa de familia y los elementos básicos para su comprensión, tales como rol, género y estructura familiar a nivel internacional como nacional. Para complementar dicha información se investigó con respecto a la situación de las jefas de familia en México y a nivel local.

Finalmente, se recurrió a fuentes de información de la misma Delegación, tales como las bases sociodemográficas elaboradas por la demarcación durante esta administración, reglas de operación del programa social, el padrón de beneficiarias y la evaluación interna 2015 del mismo programa, con lo que se compara y por lo tanto se fortalece su estructura y su implementación gracias a la información obtenida de las evaluaciones del programa.

También con el propósito de conocer el grado de satisfacción del programa entre sus beneficiarios, se realizó la encuesta denominada: “Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez” durante la entrega de los apoyos sociales que constó de 26 reactivos, que incluyeron datos demográficos generales, evaluación del procedimiento del programa y calificación de algunas áreas involucradas en el programa.

II.3.2. Información de Campo

En la actual Evaluación Interna se llevará a cabo la aplicación de encuestas para la línea base, las cuales permitirán el levantamiento de información sobre las jefas de familia beneficiarias en el programa. Las encuestas que se aplicaran serán un porcentaje de la población beneficiaria, debido a que no se cuentan con recursos materiales y humanos suficientes para llevar a cabo la aplicación de la encuestas a las 833 beneficiarios del programa social.

La encuesta fue el instrumento seleccionado para el levantamiento de información, ya que con este se podrá obtener una mayor visión sobre cómo se percibe el apoyo otorgado a cada una de las Jefas de Familia beneficiadas, así como su impacto social y económico en la vida diaria.

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos de Instrumento
Datos Generales	El conocer la colonia en la que habitan las jefas de familia, beneficiarias del programa social, nos da un acercamiento para conocer cuáles son	¿Cuál es el nombre completo de la colonia en la que vives?: -Respuesta abierta

	las colonias con mayor vulnerabilidad socioeconómica de la Delegación Benito Juárez.	
Datos de Incorporación al Programa	Al conocer el medio de difusión por el cual se enteran las jefas de familia de la existencia del Programa Social, contribuye a fortalecer y mantener ese medio como uno de los principales canales para la divulgación del mismo y se logre difundir a más personas. Permite reforzar las estrategias de difusión en el medio alcance.	Medio por el cual se enteró de la convocatoria: -Gaceta Oficial de la Ciudad de México. -Portal Oficial de la Delegación. -Redes Sociales. -Mantas. -Carteles o Volantes. -Oficinas Delegacionales. -Familiar o Vecino. -Reintegrarse al programa.
	Sí las beneficiarias se enfrentaron con alguna problemática en alguna de las áreas que intervienen en el proceso de ingreso de solicitud, recepción e integración de documentos y cédulas económicas, es preciso tener conocimiento como área principal responsable de la operación del programa para enfrentar las debilidades operativas y modificar para otorgar un mejor servicio a las usuarias.	¿Se enfrentó con algún problema para ingresar su solicitud? -Si -No Si su respuesta fue “Si”, indique que problema tuvo durante el trámite (en cuál área de la Delegación): -Respuesta abierta
	Brindar una buena atención es primordial para visión como Institución. El dar un buen servicio a las usuarias permite alcanzar las metas y objetivos establecidos en el Programa Social, generando cumplimiento del Programa y la satisfacción en las personas atendidas.	¿Tuvo algún problema con su trabajador social al momento de realizar la entrevista o en la visita domiciliaria? -Si -No Si su respuesta fue “Si”, indique que problema tuvo -Respuesta abierta
		¿Ha ingresado alguna queja con relación al programa? -Si -No Si su respuesta fue “Si”, indique cuál fue su queja: -Respuesta abierta.
Efectos del apoyo económico	El personal encargado de la operación	Marque con una “X” si conoce o no la

	<p>del programa social está obligado a proporcionar la información completa y acertada sobre el programa social y la entrega del apoyo económico, para que las personas que participen y sean beneficiarias del mismo conozcan los montos, el número de entregas y las fechas en las que se recibiría el apoyo económico y evitar la falta de información por parte de las beneficiarias y se genere una falta de interés por parte de ellas. Asimismo, si existiera la omisión de información por parte del personal del área se debe conocer esta debilidad</p>	<p>siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monto total que recibirá: <ul style="list-style-type: none"> -sí -no - Número de entregas en las que se le proporcionará el apoyo: <ul style="list-style-type: none"> -sí -no - Fechas de las entregas: <ul style="list-style-type: none"> -sí -no
	<p>Permite conocer las necesidades básicas de las familias encabezadas por una jefa de familia en la Delegación Benito Juárez y saber si el apoyo económico otorgado les es suficiente o no, y las necesidades básicas que llegan a cubrir con el.</p>	<p>¿Considera suficiente el apoyo que el programa proporciona?:</p> <ul style="list-style-type: none"> -sí -no <p>¿Por qué?:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es insuficiente el apoyo económico debido a que los gastos familiares y escolares van incrementando día con día. - Es una ayuda extra para cubrir el pago de ciertos gastos adquiridos y no contemplados. - Otros ¿Cuál?
	<p>Agilizar los tiempos de operación del programa social para la atención de las personas solicitantes y las personas que son beneficiarias.</p>	<p>¿Cuánto tiempo pasó desde que realizó la solicitud de ingreso al programa hasta que recibió el primer apoyo?:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Respuesta abierta
<p>Sugerencias y Recomendaciones</p>	<p>Saber cuáles son las debilidades del programa social en su operación para mejorar en ellas y evitar se generen problemáticas que obstaculicen su adecuada operación. De igual manera, conocer propuestas de mejora por parte de las beneficiarias, así como las necesidades requeridas.</p>	<p>¿Qué propuesta de mejora puede proporcionar para el Programa Social?:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incrementar el apoyo. -Ayuda con despensas, útiles escolares y atención médica. - Mayor difusión. - Agilizar el trámite. - Ninguna, todo esta excelente.
<p>Satisfacción de necesidades conforme</p>	<p>Es importante tener una estadística de</p>	<p>Además de usted, señale quienes se</p>

al programa.	<p>quienes son las personas que se contribuyen con el apoyo económico recibido de las jefas de familia beneficiadas, dando un enfoque sobre quienes dependen económicamente de las jefas de familia de la Delegación Benito Juárez.</p>	<p>benefician con el apoyo económico (nada, muy poco, poco, importante, muy importante):</p> <ul style="list-style-type: none"> -Hijos -Padres -Abuelos -Otros (específicos)
	<p>Permite conocer las necesidades básicas de las familias encabezadas por una jefa de familia en la Delegación Benito Juárez y saber si el apoyo económico otorgado les es suficiente o no, y las necesidades básicas que llegan a cubrir con él.</p>	<p>Qué tan importante es el apoyo económico del Programa Social para cubrir las siguientes necesidades (nada, muy poco, poco, importante, muy importante):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alimentación y medicinas - Gastos escolares - Gastos médicos - Actividades deportivas - Ropa y calzado - Otros gastos (muebles y pago de renta) <p>¿Qué tan importante considera que el Programa Social del cual es usted beneficiaria ha sido un factor de cambio en su forma de vida?:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nada -Muy poco -Poco -Importante -Muy importante <p>¿Por qué?</p> <ul style="list-style-type: none"> - El apoyo otorgado por la delegación es de buena ayuda ya que es un extra mas al ingreso familiar y se distribuye en diferentes gastos. - No es suficiente el apoyo otorgado ya que el costo de las cosas va en aumento día a día. - Tenemos una mejor calidad de vida. - Se compran los útiles requeridos para que mi hijo (a) tenga una mejor educación escolar. - Se solventan los gastos médicos de la familia.
Antecedentes y participación en	Conocer si ya han sido beneficiarias	En el año 2016 ¿Recibió apoyo

<p>programas sociales.</p>	<p>de alguno de los programas que maneja la de Delegación Benito Juárez.</p>	<p>económico de algún Programa Social?:</p> <p>-sí -no</p> <p>De qué programa:</p> <p>-Respuesta abierta</p>
	<p>Conocer si las beneficiarias solicitaran ingresar nuevamente su incorporación al programa social, permitiendo conocer el impacto de jefas de familia que requieren del apoyo económico y el motivo por el cual desean continuar ingresando a dicho programa social.</p>	<p>¿Para el año 2018, solicitará nuevamente su incorporación al Programa Social del cual es usted beneficiaria?</p> <p>-sí</p> <p>¿Por qué?</p> <p>- Por necesidad, es de gran ayuda ya que puedo darles una mejor calidad de vida a mis hijos. -El monto proporcionado por el Programa Social cubre gastos contemplados que requiero en mi vida diaria.</p> <p>-no</p> <p>¿Por qué?</p> <p>- Mi hijo (a) cumplirá 17 años - Mi hijo (a) ya no estudiará - Ya tengo pareja</p>
<p>Calificaciones al programa.</p>	<p>Conocer las fortalezas y debilidades de las diferentes áreas que intervienen en la operación del programa social con el fin de mantener las fortalezas y corregir las debilidades para otorgar un buen servicio a las del Programa Social.</p>	<p>Indique qué calificación le otorgaría a: (Muy mal, mal, regular, bien, excelente):</p> <ul style="list-style-type: none"> - La difusión del programa social. - La atención por parte del personal de CESAC. - La atención por parte del personal de trabajo social que realiza las entrevistas y aplica la Cédula de Características Socioeconómicas. - La atención del personal directivo de la Delegación. - La atención del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación

III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL

III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
Jefa de Unidad Departamental de Vinculación Social	Administración y Derecho	2 años	-Encargada de la operación de los Programas Sociales.	Mujer	47 años	Licenciatura en Administración de Empresas (trunca)	2 años
Coordinadora	Administración y Derecho	2 años	-Supervisar la aplicación de Cédulas de Características Económicas. - Elabora las Reglas de Operación, Integración de Padrones de beneficiarias y beneficiarios y Evaluación Interna de los Programas Sociales -Elaborar la base de datos.	Mujer	28 años	Licenciatura en Trabajo Social (pasante)	2 años
Trabajadoras Sociales	Trabajo Social	1 año	-Aplicación de Cédulas de característica económicas. -Visitas	Mujer	51 años	Licenciatura en Trabajo Social	28 años
				Mujer	50 años	Técnico en Trabajo Social	28 años
				Mujer	51 años	Técnico en	27 años

			domiciliarias			Trabajo Social	
				Mujer	21 años	Técnico en Trabajo Social	3 años
				Mujer	33 años	Técnico en Trabajo Social	1 año
Personal Administrativo	Personal Administrativo	1 año	-Agendamiento de citas a las personas solicitantes para ingresar al Programa Social. -Revisión de documentación solicitada a las personas que ingresaron solicitud para el Programa Social.	Mujer	54 años	Secretariado ejecutivo y auxiliar en contabilidad	31 años
				Mujer	53 años	Secretariado Ejecutivo	30 años
				Mujer	46 años	Técnico Programación analista	20 años
				Mujer	52 años	Licenciatura en Derecho (trunca)	10 años
				Mujer	60 años	Secundaria	6 años
				Mujer	24 años	Preparatoria	2 años
Chofer	Chofer	1 año	Encargado de trasladar a las trabajadoras sociales a los recorridos de las visitas domiciliarias	Hombre	48 años	Profesional Técnico en Electrónica Industrial	28 años

III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 en su Diseño.

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa.	-Delegación Benito Juárez -Dirección General de Desarrollo Social -Dirección General de Administración de Desarrollo Humano y	La Delegación Benito Juárez es la responsable del programa social como institución representante. Las Direcciones y Subdirección que	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados.

	<p>Social</p> <ul style="list-style-type: none"> -Subdirección de Programas Sociales -Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social -Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) 	<p>intervienen son las encargadas de la supervisión del programa social. La Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación es la encargada de la realización de las RO y de la operación del programa.</p> <p>Únicamente el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) es responsable de la recepción de las solicitudes de incorporación del programa social.</p>		
<p>II. Objetivos y Alcances</p>	<p>Garantizar el derecho económico a 958 jefas de familia mayores de edad, residentes en la Delegación Benito Juárez que no perciban algún apoyo económico de una pareja, ni que cohabiten con ella o que si cuentan con alguna pensión alimenticia por parte del padre de sus hijos previamente establecida por un Juez Familiar la cual no deberá exceder un salario mínimo mensual vigente en la Ciudad de México, equivalente a \$2,220.41 pesos, que tengan hijos menores de edad (desde cero meses hasta 16 años 11 meses) que vivan con ellas.</p>	<p>La Jefatura de Unidad Departamental de vinculación se encarga de agendar cita a las solicitantes para la aplicación de la cédula de características económicas, posterior a la recepción de documentación y aplicación de la cédula, se conforma un padrón de beneficiarias para dar a conocer el padrón de jefas de familia que resultaron beneficiarias y así cubrir las metas y alcances propuestos en las Reglas de Operación.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Se integran todos los elementos marcados.</p>
<p>III. Metas físicas</p>	<p>El Programa otorgará 958 apoyos de transferencia económica por la cantidad de \$6,000.00</p>	<p>Recepción y atención de todas las solicitudes ingresadas para incorporación al programa social,</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Se integran todos los elementos marcados.</p>

	<p>cada uno, dividido en dos exhibiciones, así como talleres y pláticas de crecimiento personal y desarrollo humano, a 958 jefas de familia con hijas e hijos menores de edad, desde recién nacidos y hasta 16 años con 11 meses, residentes de la Delegación Benito Juárez que soliciten el apoyo del Programa y cumplan con los requisitos del mismo.</p>	<p>posteriormente al conformarse el padrón de beneficiadas se toman en cuenta para su integración aquellos casos favorables de mayor grado de vulnerabilidad tomando en cuenta los criterios de selección establecidos previamente en la reglas de operación. Al realizar la entrega del apoyo económico, también se les imparten talleres y pláticas de desarrollo humano para su crecimiento personal.</p>		
<p>IV. Programación Presupuestal</p>	<p>Total de beneficiarias: -958 jefas de familia</p> <p>Monto Unitario Anual: -\$6,000.00 (Seis mil pesos 00/100 M.N.)</p> <p>Frecuencia de Ministración: -Dos exhibiciones de \$3,000.00 (Tres mil pesos 00/100 M.N.)</p> <p>Presupuesto Total Anual: -\$5, 748,000.00 (Cinco millones setecientos cuarenta y ocho mil pesos 00/100 M.N.)</p>	<p>Se solicita la Suficiencia Presupuestal al área correspondiente de la Delegación Benito Juárez para conocer el presupuesto destinado para el programa y operar el programa, estableciendo las metas físicas así como los alcances de la población objetivo del programa para determinar el monto monetario y el número de jefas beneficiarias para el Ejercicio Fiscal en curso.</p>	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados.
<p>V. Requisitos y Procedimientos de Acceso</p>	<p>Requisitos: -Ser residente de la Delegación Benito Juárez. -Ser mayor de edad. -Ser madre encontrándose en las</p>	<p>En la Gaceta Oficial de la Ciudad de México se publican las reglas de operación para el programa social, donde se deja por</p>	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados.

	<p>siguientes condiciones: solteras, viudas, divorciadas o separadas.</p> <p>-Tener hijos menores de edad, desde recién nacidos hasta 16 años 11 meses cumplidos, acreditados con su acta de nacimiento y que residan en el mismo domicilio que la solicitante.</p> <p>-Si el menor tiene edad de 3 años o más deberá estar inscrito en escuela o institución educativa.</p> <p>- No cohabite con su pareja.</p> <p>- Contar con toda la documentación solicitada.</p> <p>Procedimiento de acceso:</p> <p>La Delegación Benito Juárez emitirá la convocatoria mediante su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en el Sistema de Información del Desarrollo Social, en dos periódicos de mayor circulación en la Ciudad de México y mediante difusión impresa de carteles y volantes en los puntos con mayor afluencia de población delegacional, así como en la página oficial de la Delegación.</p>	<p>sentado los requisitos para ingresar al programa. Asimismo, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México se publica una Convocatoria en la de los Programas Sociales para dar a conocer los requisitos y documentos para acceder al programa. De igual forma, en lugares de fácil observación se colocan carteles con los requisitos y procedimiento de acceso al programa, tanto en la Unidad Departamental de Vinculación Social con en las instalaciones del CESAC, este último en donde se da la recepción de solicitudes para ingresar al programa social. Teniendo como finalidad dar a conocer estos requisitos y procedimiento del programa.</p>		
<p>VI. Procedimientos de Instrumentación</p>	<p>Reglas de Operación 2016, Apartado VI: Procedimientos de Instrumentación.</p>	<p>Se llevo a cabo conforme a los procedimientos establecidos en las reglas de operación del Programa Social</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Se integran todos los elementos marcados.</p>

		de "Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez".		
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	<p>El ciudadano que desee interponer una queja lo podrá hacer de la forma siguiente:</p> <p>-Solicitando audiencia o presentar su queja mediante escrito libre dirigido a la Presidencia de la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez; mismo que deberá ser entregado al CESAC ubicado en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Edificio "Centro Soluciones", Colonia Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310 Tel. 54225400. Con horario de atención de 9:00 a 19:00 hrs.</p> <p>-Presentando queja mediante escrito libre ante la Dirección General de Desarrollo Social, ubicada en Av. Cuauhtémoc No. 1240 4to. Piso, Col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, Tel. 54225400, ext. 1220. Con horario de atención de 9:00 a 18:00 hrs.</p> <p>-A través del buzón en el portal www.delegacionbenitojuarez.gob.mx</p>	<p>La Unidad Departamental de Vinculación Social al recibir alguna queja o inconformidad ciudadana por parte de las solicitantes o beneficiarias del programa social de manera directa o a través de los diferentes mecanismos de recepción de inconformidades se le da respuesta bajo los argumentos de los hechos sucedidos.</p>	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados.
VIII. Mecanismos de exigibilidad	Atendiendo lo dispuesto en el artículo 70 del	Se colocan carteles con los requisitos, derechos,	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados.

	<p>Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal “Es obligación de los servicios públicos responsables de la ejecución de los programas tener a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones y procedimientos para que los beneficiarios (as) puedan acceder a su disfrute y en caso de omisión puedan exigir su cumplimiento a la autoridad responsable en apego a la normatividad aplicable”.</p>	<p>obligaciones, procedimientos y plazos para el acceso de las beneficiarias del programa, esto en las instalaciones de las oficinas de la Delegación</p>		
<p>IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores</p>	<p>Como lo establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, el logro de los objetivos y metas esperadas, el diseño, la operación, los resultados y el impacto alcanzado, así como la opinión de los beneficiarios (as) y ciudadanos, serán valoradas a través de evaluaciones e indicadores, mediante la utilización de encuestas de satisfacción y grupos focales, que para tal efecto realizará la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social.</p>	<p>Cada Ejercicio Fiscal al terminar con la operación del programa social, al momento de dar a conocer resultados y en la entrega de los apoyos económicos se les aplica una encuesta de satisfacción a la usuaria en referencia al programa social del cual fueron beneficiarias, con el levantamiento de la información a través del instrumento se logra obtener una base cuantitativa para generar la evaluación interna de manera cualitativa y conocer los resultados de la operación del Programa Social.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Se integran todos los elementos marcados.</p>
<p>X. Formas de Participación Social</p>	<p>Mediante propuestas formuladas a la Comisión Técnica de Diagnóstico,</p>	<p>Escritos dirigidos a la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Se integran todos los elementos marcados.</p>

	Operación y Evaluación de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez. Interactuando e informando con la población que puede ser la población que puede ser la probable beneficiaria acerca de los requisitos y fechas para acceso al programa social.	Evaluación de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez. Durante los recorridos y jornadas vecinales que realiza Participación Ciudadana.		
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Este programa no tiene articulaciones con otros Programas Sociales.	Este programa no tiene articulaciones con otros Programas Sociales.	No Satisfactorio	Se establece el nombre del Programa o Programas con los cuales se articula, así como el de la o las dependencias o entidades responsables de los mismos, sin embargo no aplica debido a que este programa no tiene articulación con otros Programas Sociales.

III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016.

Aspectos	Población objetivo	Población Atendida	Cobertura	Observaciones
Descripción	La población objetivo son las Jefas de familia, residentes en la Delegación Benito Juárez, con hijos dentro de un rango de edad de cero a 16 años con 11 meses, vivan con los hijos y que no cuenten con el apoyo económico de una pareja o que la pensión alimenticia establecida por el Juez Familiar no exceda un salario	La población atendida son Jefas de familia, residentes en la Delegación Benito Juárez, mayores de edad que con hijos dentro de un rango de edad de cero a 16 años con 11 meses, vivan con los hijos y que no cuenten con el apoyo económico de una pareja o que la pensión alimenticia establecida por el Juez Familiar no exceda un salario	Garantizar el derecho económico a 958 jefas de familia mayores de edad, residentes de la Delegación Benito Juárez que no perciban apoyo de una pareja, ni que cohabiten con ella, que tengan hijos menores de edad; esto a través de la implementación anual de un programa de apoyo económico, con la finalidad de	Este programa pretende atender a un sector prioritario: todas las jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez, sin embargo debido a que el presupuesto es limitado, no es posible tener una cobertura más amplia que permita cubrir la población objetivo.

	mínimo mensual vigente en la Ciudad de México.	mínimo mensual vigente en la Ciudad de México.	mejorar su condición de vida y proporcionar una mayor seguridad a sus hijos e hijas. Asimismo, fomentar la no discriminación y la autonomía de las jefas de familia.	
Cifras 2014	1600	51,489	3.1%	El programa favoreció a 1600 jefas de familia, que cumplieron con todos los requisitos y procedimientos del proceso, conformando un padrón de beneficiarias conforme al presupuesto destinado para el programa social.
Cifras 2015	1000	51,489	1.9%	El programa favoreció a 1000 jefas de familia, que cumplieron con todos los requisitos y procedimientos del proceso, conformando un padrón de beneficiarias conforme al presupuesto destinado para el programa social.
Cifras 2016	958	51,489	1.8%	El programa favoreció a 958 jefas de familia, que cumplieron con todos los requisitos y procedimientos del proceso, conformando un padrón de

				beneficiarias conforme al presupuesto destinado para el programa social.
--	--	--	--	--

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016	Justificación
-Ser residente de la Delegación Benito Juárez. -Ser mayor de edad. -Ser madre encontrándose en las siguientes condiciones: solteras, viudas, divorciadas o separadas. -Tener hijos menores de edad, desde cero meses hasta 16 años 11 meses (si el menor tiene edad de 3 años o más deberán estar inscritos en una escuela o institución educativa). -No cohabite con su pareja. -Contar con toda la documentación solicitada. -Cumplir con los lineamientos para la aplicación de la Cédula de Características Económicas	100%	Cubrieron el perfil al 100%

III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social

El programa social de “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez” se compone de diferentes procesos que logran su conformación como se describirá a continuación.

En un primer momento para poder establecer el programa social, se realizó la planeación del mismo, durante este proceso, una vez que era del conocimiento del área ejecutora la suficiencia presupuestal destinada para el programa se comenzó con la realización de las Reglas de Operación, en donde se establecen los objetivos, metas y alcances que se pretenden obtener y los demás componentes y actores que intervienen en las distintas etapas para su oportuna y adecuada ejecución.

Una vez aprobadas las reglas de operación por el Comité de Planeación del Desarrollo (COPLADE) y publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México se puede dar inicio con la difusión. Se procede con la publicación de la convocatoria oficial del programa social para el ingreso de solicitudes, a través de la Gaceta Oficial de la Ciudad de México con los requisitos de ingreso. También se realiza la publicación de la convocatoria en dos diarios de mayor divulgación de la Ciudad, así como, se sube a la página oficial de la Delegación Benito Juárez. Otro recurso para su difusión es pegar carteles en las instalaciones de las oficinas de la Delegación en los lugares de mayor acceso y visibilidad para las ciudadanas.

Al estar abierta la convocatoria, las solicitantes que cumplan con los requisitos de acceso al programa social, deberán acudir

al Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de la Delegación Benito Juárez, para ingresar una escrito libre en donde realicen la petición para su integración. Al ser procesada su solicitud por el centro y haberles generado un folio para su atención, las personas interesadas deben acudir a la oficina de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social para concertar una cita en donde deberán presentar la documentación completa y para la aplicación de una cédula de características económicas por parte de las trabajadoras sociales del área.

Previamente a la incorporación de las personas beneficiarias, se realiza la recepción de documentación solicitada y la aplicación de la cédula de características económicas, con el propósito de conocer su grado de vulnerabilidad económica, de salud y de vivienda, bajo una tabulación que determinara un puntaje total. Al final de la integración de expedientes de los casos favorables de las solicitantes que cumplieron con los requisitos establecidos en las Reglas de Operación, se lleva a cabo la conformación del padrón de beneficiarias considerando los puntajes más bajos, considerándolos como los casos más vulnerables hasta cubrir el número establecido de apoyos económicos que se otorgaran conforme al presupuesto establecidos.

Ya conformado el padrón de beneficiarias, se dan a conocer los resultados a las solicitantes atendidas, y se coordina con el área correspondiente para que se comiencen a preparar los medios para la entrega de la primera ministración del apoyo económico, basados en el padrón de beneficiarias que se les envía para que se encuentren en la posibilidad de realizar las gestiones necesarias para la entrega del recurso económico en las fechas establecidas previamente.

Cuando las usuarias conocen los resultados y están enteradas de que son beneficiarias, se establecen las fechas, hora y lugar para la entrega de la primera y segunda ministración para que se presenten al evento y se lleve a cabo la entrega del apoyo económico del programa social. El área de finanzas de la Delegación es la encargada de la entrega de los insumos financieros. Se constituye un máximo de 10 días hábiles después de la fecha previamente establecida para la recepción de la primera ministración, para recoger el apoyo económico.

Posteriormente a la entrega de la primer ministración, se revisan todas las personas beneficiarias que acudieron a recibir el apoyo y después de los 10 días hábiles después de la fecha que se entregaron para conocer quienes no acudieron a recogerlo, para proceder conforme a lo establecido en las Reglas de Operación a la cancelación y sustitución de beneficiaria.

Durante este proceso de incidencias, también se atienden las quejas, aclaraciones o denuncias existentes durante la atención y entrega de apoyos económicos en relación a la calidad de los servicios, demora o falta de los apoyos otorgados.

Para el seguimiento y monitoreo de las jefas de familia que resultaron beneficiarias y recibieron su primera ministración económica se realizan visitas domiciliarias para dar continuidad a su caso y corroborar que las obligaciones establecidas en el programa para quienes resultaron beneficiarias se lleven a cabo y puedan mantener su permanencia durante la vigencia del programa conforme a lo establecido en las Reglas de Operación.

Equivalencia del Modelo General de Procesos:

Proceso en el Modelo General	Nombre de los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Planeación	Integración de las reglas de operación del programa social.	1	x								
Difusión	Publicación de la convocatoria del programa social.	2			x						
Solicitud	Solicitud de ingreso al programa social al CESAC y agenda para cita de atención.	3			x						
Incorporación	Entrega de documentación y aplicación de la cédula de características económicas a las	4			x						

	solicitantes del programa.																	
Obtención de bienes y servicios	Se realizan las gestiones pertinentes con el área correspondiente de la Delegación para tener los medios para la entrega de los apoyos económicos en tiempo y forma establecidos.	5																
Entrega	Entrega de resultados y fecha para el evento de entrega de apoyos económicos del programa social “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez”.	6																
Incidencias	Atención de quejas, aclaraciones o demandas por parte de las solicitantes y beneficiarias del programa social.	Durante todo el proceso																
Seguimiento y monitoreo	Realización de visitas domiciliarias de seguimiento a las beneficiarias del programa.	7																
	Procesos identificados que no coinciden con el Modelo General	No aplica	No aplica															

Nombre del proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
Integración de las reglas de operación del programa social.	1	s í	Este proceso se cumplió en tiempo y forma previamente establecido, con el personal consignado para realizar la tarea, así como con los recursos materiales necesarios.											
Publicación de la convocatoria del programa social.	2	s í	Este proceso se cumplió en tiempo y forma previamente establecido, con el personal consignado para realizar la tarea, así como con los recursos materiales necesarios.											
Solicitud de ingreso al programa social al CESAC y agenda para cita de atención.	3	s í	Este proceso se cumplió en tiempo y forma previamente establecido, con el personal consignado para realizar la tarea, así como con los recursos materiales necesarios.											

Entrega de documentación y aplicación de la cédula de características económicas a las solicitantes del programa.	4	s í	Este proceso se cumplió en tiempo y forma previamente establecido, con el personal consignado para realizar la tarea, así como con los recursos materiales necesarios.												
Se realizan las gestiones pertinentes con el área correspondiente de la Delegación para tener los medios para la entrega de los apoyos económicos en tiempo y forma establecidos.	5	s í	Este proceso se cumplió en tiempo y forma previamente establecido, con el personal consignado para realizar la tarea, así como con los recursos materiales necesarios.												
Entrega de resultados y fecha para el evento de entrega de apoyos económicos del programa social "Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez".	6	s í	Este proceso se cumplió en tiempo y forma previamente establecido, con el personal consignado para realizar la tarea, así como con los recursos materiales necesarios.												
Atención de quejas, aclaraciones o demandas por parte de las solicitantes y beneficiarias del programa social.	Durante todo el proceso	s í	Este proceso se cumplió en tiempo y forma previamente establecido, con el personal consignado para realizar la tarea, así como con los recursos materiales necesarios.												
Realización de visitas domiciliarias de seguimiento a las beneficiarias del programa.	7	s í	Este proceso se cumplió en tiempo y forma previamente establecido, con el personal consignado para realizar la tarea, así como con los recursos materiales necesarios.												

III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2016	Externalidades
Fin	Beneficiarias afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa social.	(Número de beneficiarias encuestadas al final del programa que afirman haber mejorado su calidad de vida/Número de beneficiarias) *100	13.98%	Existieron recursos humanos, materiales y financieros escasos para la aplicación de encuestas al total de las beneficiarias.
Propósitos	Cuántas personas fueron cubiertas por el programa.	(Número de beneficiarias del programa /número de población que son jefas de familia)*100	100%	No existieron externalidades
Componentes	Evaluación del proceso y resultados del Programa, por parte de las	(Número de beneficiarias encuestadas durante el periodo	13.98%	Existieron recursos humanos, materiales y financieros escasos para la aplicación de

	beneficiarias.	presupuestal/Número de beneficiarias)*100		encuestas al total de las beneficiarias.
	958 Jefas de Familia	(Número de apoyos otorgados en el periodo/Número total de beneficiarias en el periodo)*100	100%	No existieron externalidades
Actividades	Número de las personas solicitantes de ingreso al Programa Social	Número solicitudes ingresadas al programa/Número de solicitudes del programa.	100%	No existieron externalidades
	Número de personas beneficiarias del Programa Social	Número solicitudes ingresadas al Programa/Número de solicitantes del programa. (Número de Solicitudes/Cantidad física programada)*100	100%	No existieron externalidades
	Recepción de solicitudes para el ingreso al programa.		100%	No existieron externalidades

Aspecto de seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016	Valoración (sí, parcialmente, no)	Justificación
Se dió seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente.	parcialmente	Se dió seguimiento a los indicadores obtenidos sin embargo no se realizó en el tiempo previamente establecido debido a que se priorizó en continuar con otros procesos del programa social.
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores.	sí	Se integra adecuadamente.
Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores.	sí	Se integra adecuadamente.
Las áreas que inicialmente designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica.	sí	Se integra adecuadamente.
Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social.	sí	Se integra adecuadamente.
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social.	sí	Se integra adecuadamente.

III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016

Aspecto de la Operación del Programa Social en 2016	Valoración (sí, parcialmente, no)	Observaciones
---	-----------------------------------	---------------

<p>El programa social contó con el personal suficiente y capacitación requeridos para su operación adecuada.</p>	<p>parcialmente</p>	<p>Las solicitudes para ingreso al programa social son de alta demanda por lo que no se cuenta con el personal suficiente para lograr una atención completa y especializada a cada una de las personas que ingresaron su solicitud, por lo que se cuentan con tiempo muy precisos y distribuidos entre el personal del área para su atención concreta. Debido a los tiempos apresurados en la operación del programa no se cuenta con el tiempo suficiente para que el personal reciba la capacitación adecuada para brindar un mejor servicio, sin embargo se realizan algunos talleres para mejorar la atención al público, esto conforme a la disponibilidad del tiempo que se preste en la operación del programa social.</p>
<p>El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2016.</p>	<p>Sí</p>	<p>Se integró conforme a lo publicado en las Reglas de Operación del Programa Social “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez” para el ejercicio fiscal 2016.</p>
<p>Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social.</p>	<p>Sí</p>	<p>La suficiencia presupuestal destinada para el Programa Social “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez” fue suficiente y adecuada debido a que se logró cubrir la meta establecida en las reglas de operación, 958 jefas de familia beneficiadas.</p>
<p>El programa social atendió a la población objetivo establecido en las Reglas de Operación.</p>	<p>Sí</p>	<p>Se atendió a la población objetivo que ingreso solicitud de incorporación al programa y que cumplió con los requisitos conforme a lo establecido en las reglas de operación 2016.</p>
<p>La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada.</p>	<p>parcialmente</p>	<p>No se cuenta con instalaciones con adecuadas para atender el número de personas que asisten para incorporarse al programa.</p>
<p>El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General.</p>	<p>Sí</p>	<p>Se cuentan con los procesos equivalentes en el programa social conforme al Modelo General.</p>
<p>Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social.</p>	<p>Sí</p>	<p>Se cuenta con las Reglas de Operación de Programas Sociales del Ejercicio Fiscal 2016 publicadas en Gaceta Oficial de la Ciudad de México que norman el proceso del programa social.</p>
<p>Los procesos que están documentados son del</p>	<p>Sí</p>	<p>Todas las personas que participan</p>

conocimiento de todas las personas operadoras del programa social.		en la operación del programa social tienen conocimiento de los procesos del programa con el propósito de contribuir con el cumplimiento de los objetivos establecidos en el programa.
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutorias.	Sí	Al existir una coordinación entre las áreas que interviene en alguno de los procesos del programa social, permite que los procesos establecidos tengan una continuidad sin obstáculos.
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado.	parcialmente	La mayoría de los procesos y el área correspondiente de la ejecución de los mismos va de acuerdo a lo establecido en cada proceso de operación de una manera que se genera continuidad, sin embargo se depende de otras áreas para la entrega de los apoyos económicos por lo tanto dependemos de que se cuenten con los recursos financieros y materiales para entrega, lo que generaría cambios en las entregas de apoyos.
La coordinación entre los actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	sí	Existe una adecuada coordinación entre los entes participantes en el programa social, reflejado en el cumplimiento de las metas y objetivos al concluir con los procesos de operación y la satisfacción de las jefas de familia beneficiarias.
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.	parcialmente	Debido a que las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social no son amplias, se considera que no son adecuadas para atender el número de personas que asisten para incorporarse al programa, así como con recursos materiales (computadoras con buen funcionamiento) para brindar el servicio oportuno.
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras.	sí	Con la aplicación del instrumento de evaluación de atención, procedimientos y nivel de satisfacción de beneficiarias del programa social, conocemos los resultados sobre la atención prestada, permitiendo establecer las actividades que permitan mejorar en la calidad del servicio.
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto a los objetivos y o	sí	Se cuentan con un instrumento para la evaluación de atención,

servicios que ofrece el programa social.		procedimientos y nivel de satisfacción de beneficiarias del programa social, lo que nos permite obtener una muestra de resultados para evaluar el programa social y los actores que en el intervienen, para continuar trabajando en el mejoramiento del servicio otorgado a las usuarias del programa.
--	--	--

IV. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL.

Categorías	Aspectos a valorar	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	Interpretación
Expectativas	<p>Grado que cubrirá sus necesidades individuales, familiares y colectivas.</p> <p>Grado o ponderación antes de recibir el beneficio.</p> <p>Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.</p>	<p>Qué tan importante es el apoyo económico del Programa Social para cubrir las siguientes necesidades</p> <p>¿Qué tan importante considera que el Programa Social del cual es usted beneficiaria ha sido un factor de cambio en su forma de vida?:</p>	<p>Entre el 13% y el 30% por ciento de las beneficiarias que respondieron la encuesta, refirieron que era “muy importante” el apoyo económico para cubrir necesidades básicas como alimentación, medicinas, gastos escolares, médicos, actividades deportivas, ropa, calzado, entre otros.</p> <p>51% de las beneficiarias consideraron muy importante el haber recibido el apoyo económico como un factor de cambio en su forma de vida. Así mismo, el 36 % considera que esto se debido a que el apoyo otorgado por la delegación es de buena ayuda ya que es un extra mas al ingreso familiar y se distribuye en diferentes gastos.</p>	<p>Para las jefas de familia beneficiarias del programa social el recibir el apoyo económico es muy importante debido a que les ayuda a cubrir algunas de las necesidades básicas, lo que nos da una visión en lo que se llega a destinar recurso recibido. Se identifica que contribuye en su cambio de vida al poder tener una ingreso extra para cubrir las necesidades básicas, lo que genera en cierta medida un bienestar.</p>

<p>Imagen del Programa</p>	<p>Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas).</p> <p>Información acerca de la institución que otorga el apoyo.</p> <p>Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa).</p> <p>Funcionamiento del programa.</p> <p>Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo.</p> <p>Conocimiento de los derechos y obligaciones.</p>	<p>Marque con una "X" si conoce o no la siguiente información:</p> <p>-Monto total que recibirá:</p> <p>-Número de entregas en las que se le proporcionará el apoyo:</p> <p>-Fechas de las entregas:</p>	<p>El 49% de las solicitantes refieren conocer el monto total de recibirán. De igual manera el 56% de las beneficiarias encuestadas respondieron que conocen el número de entregas del apoyo social y 53% las fechas en las que se les entregara el apoyo económico social.</p>	<p>Las jefas de familia beneficiarias se muestran interesadas en la información que se les proporciona durante el proceso de operación del programa al encontrarse en su mayoría informadas sobre los principales procedimientos y acerca del momento de la entrega de los apoyos económicos, haciendo que se involucren de manera responsable en el programa social.</p>
<p>Cohesión Social</p>	<p>Cohesión familiar</p> <p>Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social.</p> <p>Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.</p>	<p>Reactivo no incorporado en el instrumento de evaluación</p>	<p>No incorporado</p>	<p>No incorporado.</p>

<p>Calidad de la Gestión</p>	<p>Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa.</p> <p>Tiempo de respuesta.</p> <p>Asignación de beneficios con oportunidad.</p> <p>Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa.</p> <p>Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencia.</p> <p>Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia.</p>	<p>¿Se enfrentó con algún problema para ingresar su solicitud?</p> <p>¿Tuvo algún problema con su trabajador social al momento de realizar la entrevista o en la visita domiciliaria?</p> <p>¿Ha ingresado alguna queja con relación al programa?</p>	<p>Del total de jefas de familia encuestadas que resultaron beneficiarias, el 94% no presentaron ningún problema al ingresar su solicitud.</p> <p>De las mismas el 99% no presento ningún problema con la trabajadora social en la entrevista o durante la visita domiciliaria.</p> <p>Sólo el 4% de las beneficiarias encuestadas ingresaron alguna queja con relación al programa, lo que resulta en un 96% de las encuestadas que no presentaron queja alguna.</p>	<p>La atención prestada por parte de los actores involucrados en los diferentes procesos de operación del programa social fue buena debido a que no se presentaron gran mayoría de quejas y problemas durante el proceso del programa social, lo que se refleja en lo que las encuestadas refirieron al responder la encuesta.</p>
<p>Calidad del Beneficio</p>	<p>Evaluación de las características del beneficio.</p> <p>Grado o ponderación después de la entrega del beneficio.</p> <p>Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio.</p>	<p>Reactivo no incorporado en el instrumento de evaluación</p>	<p>No incorporado</p>	<p>No incorporado.</p>
<p>Contratación</p>	<p>Tipo de compromiso adquirido.</p> <p>Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa.</p> <p>Costos relacionados con la realización de</p>	<p>Reactivo no incorporado en el instrumento de evaluación</p>	<p>No incorporado</p>	<p>No incorporado.</p>

	la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.)			
Satisfacción	Grado de conocimiento del programa como derecho. Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza. Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.	Reactivo no incorporado en el instrumento de evaluación	No incorporado	No incorporado.

V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL.

V.1. Muestra del levantamiento de panel.

Debido que se cuentan con recursos humanos y materiales limitadas, así como con los tiempos precisos para la operación de cada proceso del programa social, no se pudo realizar la aplicación de la segunda encuesta para el levantamiento de panel. Para el siguiente ejercicio fiscal 2017 se pretende implementar las dos fases, línea base y levantamiento de panel para dar el seguimiento a las futuras evaluaciones.

V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información

Ruta Crítica a Seguir	Periodo de Análisis
Integración de expediente y elaboración de base de datos	Mayo-Julio 2017
Aplicación de encuesta de evaluación	Julio 2017
Captura y codificación de la información obtenida de la encuesta de evaluación	Agosto 2017

VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016.

VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016

Apartados de la Evaluación Interna 2016		Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. Introducción		Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
II. Metodología de la Evaluación	II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	Se integran todos los elementos

Interna 2016			marcados
	II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	II.3. Fuentes de información de la Evaluación	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	II.4. Fuentes de Información	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
III. Evaluación del Diseño del Programa	III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa Social	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.3. Cobertura del Programa Social	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
IV. Construcción de la Línea Base del Programa Social	IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados

	IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	IV.4. Método de la Aplicación del Instrumento	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	IV.5. Cronograma de Aplicación y Procedimiento de la Información	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
V. Análisis y Seguimiento de la Evaluación Interna 2016	V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	V.2. Seguimiento de Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
VI. Conclusiones y Recomendaciones	VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	VI. 3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
VII. Referencias Documentales		Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados

VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores

Estrategia de mejora	Etapas de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2017	Justificación y retos enfrentados
Realizar capacitaciones dirigidas al personal de trabajo social, ya que son el primer	Evaluación Interna	Plazo no mayor a 6 meses, después de haber finalizado el ejercicio fiscal.	Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social.	Ya se dieron curso de sensibilización para mejorar el trato y continúan con los cursos de	Ya se inició el proceso de capacitación pero faltan temas por atender.

contacto con las personas. Asimismo, mejorar el material utilizado para realizar la Evaluación.				contención.	
Deberá existir una buena sincronización entre el personal que realiza año con año la Evaluación Interna.	Evaluación Interna	Plazo no mayor a 1 año, después de haber finalizado el ejercicio fiscal.	Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social.	Se encuentra en proceso.	Se encuentra en proceso, por cuestiones de cambio de personal no es posible tener la sincronización correspondiente entre el personal encargado de la Evaluación Interna.

VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA.

VI.1. Matriz FODA

-Factores Internos:

Fortalezas (Positivo):

1. La operación se realiza conforme a lo establecido en las Reglas de Operación.
2. Toda solicitud realizada es atendida.
3. Se atendieron correctamente a todas las solicitantes y se cumplió la meta física.
4. Se da seguimiento a las beneficiarias.

Debilidades (Negativo):

1. Los recursos humanos en las áreas operativas son insuficientes y no están capacitados en su totalidad, lo cual retrasa el proceso. No se cuenta con mobiliario y equipo suficiente y eficiente, tales como: escritorios, computadoras y vehículos.
2. Falta de organización y sincronización en el área operativa al momento de dar la información correspondiente a las solicitantes.
3. El personal de las áreas de CESAC y Finanzas que tiene contacto directo con la ciudadanía no les brinda un trato digno a todos los ciudadanos.
4. El espacio para la atención de la población es insuficiente.

Factores Externos:

Oportunidades (Positivo):

1. El contacto directo con el ciudadano permite que este interactúe con el gobierno local para hacer propuestas de mejora al programa.
2. Mediante las solicitudes atendidas se pueden realizar mejoras al programa mediante las propuestas que los ciudadanos realicen a través de la encuesta aplicada al finalizar el programa.
3. Tener una difusión eficaz desde que se publica la convocatoria.
4. Con base a la detección de obstáculos del procedimiento, se pueden implementar mecanismos de mejora para la atención de las solicitantes.

Amenazas (Negativo):

1. No se autorice el presupuesto necesario para aumentar la cobertura del Programa.
2. No se cuentan con recursos humanos y materiales suficientes para poder ejecutar el programa de manera eficiente.
3. Los trámites no se pueden agilizar derivado de la falta de personal.

4. No poder cubrir las necesidades completas de las ciudadanas Jefas de Familia residentes de la Delegación Benito Juárez.

VI.2. Estrategias de Mejora

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapa de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
Debilidad no. 1	Implementar capacitación al personal del área de atención, solicitar la contratación de personal para la atención de las personas que solicitan ingresar al programa social para otorgar un mejor servicio, así como mejorar el recurso material con el que se cuenta.	Operación	Existirá una mejor operación en la implementación del programa.
Debilidad no. 2	A través del padrón de beneficiarias, localizar las zonas territoriales en donde habitan las Jefas de Familia con una mayor vulnerabilidad.	Operación	Focalización del sector prioritario para la implementación de programas sociales
Debilidad no. 5	Capacitar a los servidores públicos para tener un mejor trato con el ciudadano.	Control y Operación	Mejor trato al ciudadano que busca obtener un apoyo y un acercamiento directo con la Delegación.
Amenaza no. 1	Delimitar a la población objetivo, para que el programa social se enfoque a la población en estado de vulnerabilidad.	Diseño	Facilitar la entrega del recurso.
Amenaza no. 2	Contratar más personal.	Diseño	Mejorar la operación del programa.

VII.3. Cronograma de Implementación

Estrategia de Mejora	Plazo	Área(s) de instrumentación	Área (s) de seguimiento
Implementar capacitación al personal del área de atención, así como mejorar el recurso material con el que se cuenta.	Corto	Dirección General de Desarrollo Social, Dirección de Desarrollo Humano y Social, Subdirección de Programas Sociales y la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social.	Dirección General de Desarrollo Social, Dirección de Desarrollo Humano y Social y la Subdirección de Programas Sociales.
Detectar por medio del padrón de beneficiarias las zonas territoriales	Mediano	Dirección General de Desarrollo Social, Dirección de Desarrollo Humano y Social, Subdirección	Dirección General de Desarrollo Social, Dirección de Desarrollo

que tienen una mayor vulnerabilidad para las jefas de familia.		de Programas Sociales y la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social.	Humano y Social y la Subdirección de Programas Sociales.
Entregar el recurso en tiempo y forma mediante la adecuada comunicación entre las áreas que operan el programa, así como el área que realiza la entrega de los apoyos.	Largo	Dirección General de Administración, Dirección General de Desarrollo Social, Dirección de Desarrollo Humano y Social, Subdirección de Programas Sociales y la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social.	Dirección General de Desarrollo Social, Dirección de Desarrollo Humano y Social y la Subdirección de Programas Sociales.
Bajo el seguimiento del padrón de beneficiarias realizar mayor difusión del programa en las unidades territoriales en donde se detectó mayor rezago económico.	Mediano	Dirección General de Desarrollo Social, Dirección de Desarrollo Humano y Social, Subdirección de Programas Sociales y la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social.	Dirección General de Desarrollo Social, Dirección de Desarrollo Humano y Social y la Subdirección de Programas Sociales.
Con base al padrón de beneficiarias se detectan las colonias que tuvieron más demanda y se puede difundir el programa en estas.	Mediano	Dirección General de Desarrollo Social, Dirección de Desarrollo Humano y Social, Subdirección de Programas Sociales y la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social.	Dirección General de Desarrollo Social, Dirección de Desarrollo Humano y Social y la Subdirección de Programas Sociales.

VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Censo General de Población y Vivienda (2010), Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), México (Fecha de Consulta: Mayo 2017).
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), Inventario CONEVAL de Programas y Acciones Federales de Desarrollo Social, Listado 2015. (Fecha de Consulta: Mayo 2017).
- Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de febrero de 2007, vigente en la República Mexicana. (Fecha de Consulta: Mayo 2017)
- Ma. De Lourdes Femat González “Las madres solteras” Anuario de Investigación 2005 • UAM-X • MÉXICO • 2006 PP. 528-547
- Ley General de Desarrollo Social para el Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 23 de Mayo del 2000. (Fecha de Consulta: Mayo 2017)
- Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018. (Fecha de Consulta: Mayo 2017)
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, Lineamientos para la elaboración de las Evaluaciones Internas 2017 <http://data.evalua.cdmx.gob.mx/files/2017/lineavint2017.pdf> (Fecha de Consulta: Mayo 2017).
- Reporte de Evaluación Interna del Programa Social “Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez”, en el año 2016 del Ejercicio Fiscal 2015. Publicada el 30 de Junio de 2016 No. 105 Tomo I.

REPORTE DE EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA “APOYO PERSONAS CON DISCAPACIDAD PERMANENTE Y/O ENFERMEDADES CRÓNICO DEGENERATIVAS”, DEL EJERCICIO FISCAL 2016 DE LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ.

Índice:

- I. Descripción del Programa Social.