

Programa Apoyo Integral Madres Solas Residentes de la Ciudad de México

Evaluación Interna 2017

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



CapitalSocialPorTi

JUNTOS POR TU BIENESTAR

EVALUACIÓN INTERNA 2017 PROGRAMA APOYO A MADRES SOLAS RESIDENTES EN EL DISTRITO FEDERAL OPERADO EN 2016

CONTENIDO

Introducción	1
I. Descripción del Programa Social	1
II. Metodología de la Evaluación Interna 2017	3
II.1. Área encargada de la evaluación interna	3
II.2. Metodología de la evaluación	7
II.3. Fuentes de información de la evaluación	8
II.3.1. Información de Gabinete	9
II.3.2. Información de Campo	9
Categorías de Análisis del instrumento elegido	10
Retos y obstáculos enfrentados durante el levantamiento	13
III. Evaluación de la Operación del Programa Social	13
III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016	13
III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño	18
III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016	24
III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social	26
III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social	32
III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016	34
IV. Evaluación de la Satisfacción de las Personas Beneficiarias del Programa Social	37
V. Diseño del Levantamiento de Panel del Programa	43
V.1. Muestra del Levantamiento de Panel	44
V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	47
VI. Análisis y Seguimiento de la Evaluación Interna 2016	48
VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016	49
VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	51
VII. Conclusiones y Estrategias de Mejora	53
VII.1. Matriz FODA	53
VII.2. Estrategias de Mejora	55
VII.3. Cronograma de Implementación	56
VIII. Referencias Documentales	57
ANEXO 1	58
ANEXO 2	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción del Programa Apoyo a Madres Solas Residentes en el DF 2016	1
Tabla 2. Equipo evaluador, funciones y perfiles	5
Tabla 3. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017	8
Tabla 4. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017	8
Tabla 5. Categorías de Análisis en el Instrumento	10
Tabla 6. Actividades de trabajo en campo	12
Tabla 7. Operadores del programa, funciones y perfiles	14
Tabla 8. Congruencia de la operación	18
Tabla 9. Cobertura del Programa Social	24



Tabla 10. Perfil de los derechohabientes del programa.....	25
Tabla 11. Equivalencia de procesos	28
Tabla 12. Valoración de los procedimientos del programa	30
Tabla 13. Resultados de la MIR 2016.....	32
Tabla 14. Seguimiento y Monitoreo de los Indicadores	34
Tabla 15. Valoración General del Programa.....	35
Tabla 16. Análisis evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias.....	38
Tabla 17. Población Objetivo del Panel	44
Tabla 18. Distribución de las derechohabientes según edad.....	44
Tabla 19. Distribución de las derechohabientes encuestadas, según delegación	45
Tabla 20. Reactivos adicionales a incluir en el levantamiento de Panel	46
Tabla 21. Actividades de trabajo de campo para el levantamiento de panel	47
Tabla 22. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017	48
Tabla 23. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017.....	48
Tabla 24. Consistencia de la evaluación interna 2016.....	49
Tabla 25. Seguimiento a las recomendaciones 2016	52
Tabla 26. Matriz FODA	53
Tabla 27. Estrategias de Mejora del Programa Social	55
Tabla 28. Cronograma de Implementación.....	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Organigrama de operación.....	17
Gráfico 2. Recomendaciones la programa.....	41
Gráfico 3. Medios de difusión del programa	42
Gráfico 4. Razones por la cual la derechohabiente solicita el ingreso al programa.....	43
Gráfico 5. Calificación general del programa	43
Gráfico 6. Categorías Utilizadas en la Encuesta Apoyo a Madres Solas.....	47



EVALUACIÓN INTERNA 2017 PROGRAMA APOYO A MADRES SOLAS RESIDENTES EN EL DISTRITO FEDERAL OPERADO EN 2016

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el informe final de la Evaluación Interna, Operación y Satisfacción, y Levantamiento de Panel del Programa Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal (PAMS), realizado por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-CDMX), conforme a los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México¹, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (EVALUA-CDMX).

La presente evaluación tiene como propósito contribuir a la mejora de la operación y satisfacción del Programa Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal (PAMS), mediante la realización de un análisis de gabinete y sistemático de su planeación y gestión operativa, que permita proveer de información de resultados en el logro de metas y objetivos del programa social.

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

De acuerdo con las Reglas de Operación (ROP), el Programa Apoyo a Madres Solas presenta la siguiente descripción:

Tabla 1. Descripción del Programa Apoyo a Madres Solas Residentes en el DF 2016

Aspecto del Programa Social	Descripción
Nombre del Programa Social en 2016 (fuente: ROP 2016)	Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal 2016
Año de Creación	Se crea en 2008, y entra en vigor el 1 de septiembre de 2009
Modificaciones más relevantes desde su creación y hasta 2016 (cambios en la población objetivo, los bienes y/o servicios otorgados, los objetivos perseguidos, etc.)	El Programa dejó de operar desde finales del 2011 y todo 2012 debido a que se carecía de la estructura necesaria para la ejecución. En 2013 reiniciaron las actividades, a cargo de la Subdirección de Programas Especiales; a partir de 2014 se modificó la forma de operar del Programa; en el caso del apoyo alimentario se realizó a través de la entrega de un vale electrónico con una dispersión mensual de \$269.16 (anterior a este ejercicio la entrega era en especie). Para el ejercicio 2015, se fortalece el servicio de atención psicológica, jurídica, además de los talleres, salidas recreativas y culturales; los talleres por su parte se enfocaron en la capacitación de las derechohabientes, con el fin de que conozcan e implementen nuevas estrategias en las actividades laborales que desempeñan.

¹ Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. "Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México". Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 45. 10 de abril de 2017. EVALUA-CDMX.



Aspecto del Programa Social	Descripción
Problema central atendido por el Programa Social en 2016	Las madres solas de la CDMX de escasos recursos, con hijos menores de 15 años de edad presentan carencia alimentaria y carecen de servicios que garanticen sus derechos. El programa responde a la Ley que Establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario a las Madres Solas de Escasos Recursos Residentes en el Distrito Federal.
Objetivo General en 2016 (fuente: ROP 2016)	Apoyar a las madres solas de la Ciudad de México que tienen un ingreso menor a dos salarios mínimos, y a sus hijos menores de 15 años de edad para que mejoren su alimentación y tengan atención de salud, psicológica, jurídica, recreativa y cultural, a través de la entrega de la transferencia económica y los servicios de atención integral; y de esta manera coadyuvar al bienestar de las madres solas y sus hijos. Para 2016 el programa pretende atender a 1,711 madres solas. El apoyo económico obedece a la Ley que Establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario a las Madres Solas de Escasos Recursos Residentes en el Distrito Federal.
Objetivos Específicos (fuente: ROP 2016)	a) Otorgar un apoyo económico mensual para alimentación de \$292.16 pesos que equivale a cuatro días de salario mínimo vigente para el Distrito Federal en 2016, como complemento de la canasta básica alimentaria, otorgado a través de una tarjeta electrónica que será de uso exclusivo para alimentos. b) Otorgar atención integral a las madres solas inscritas en el Programa, y a sus hijas e hijos, a través de los siguientes servicios: atención psicológica, actividades culturales y recreativas, asesoría jurídica en materia de derecho familiar y servicios de salud, los dos últimos a través de una canalización. Además, esta atención integral se le otorgará a las madres solas que no califiquen para el apoyo económico, pero que cumplen con los requisitos de acceso y que soliciten los servicios en el módulo de atención del Programa.
Población Objetivo del Programa Social en 2016 (descripción y cuantificación)	188,320 madres de la Ciudad de México, solas, con hijos menores de 15 años de edad y que tienen un ingreso no mayor a dos salarios (estimado con base al INEGI, 2012).
Área encargada de la operación del Programa Social en 2016	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), a través de: <ul style="list-style-type: none"> - Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario (DEANDC), - Subdirección de Programas Especiales para la Niñez (SPE). - Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos (DEAJ).
Bienes y/o servicios que otorgó el programa social en 2016 o componentes, periodicidad de entrega y en qué cantidad (fuente: ROP 2016)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se otorgó un apoyo alimentario a través de una tarjeta electrónica equivalente a \$292.16 mensuales a 1,711 derechohabientes que conforman el padrón del Programa 2. Se brindaron 5,400 atenciones integrales (asesoría jurídica, a través de la Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos; atención psicológica, mediante la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario; servicios de salud de primer nivel, a través de una canalización a la Subdirección de Promoción a la Salud y Asistencia Comunitaria; visitas y actividades lúdicas y recreativas para las madres derechohabientes y sus hijos).
Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Eje 1, Área de Oportunidad 1. Objetivo 2, Meta 1, Línea de Acción 1. (pág.124 de las Reglas de Operación)



Aspecto del Programa Social	Descripción
Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018	Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018; Área de Oportunidad. Discriminación y Derechos Humanos; Objetivo 2.; Meta Sectorial. Disminuir los efectos negativos derivados [...]; Política Sectorial 1.
Programa Sectorial de Educación y Cultura 2013-2018	También está alineado a Eje 1; Área de Oportunidad 6; Objetivo: Contribuir a la consecución [...]; Meta. Incrementar el acceso a alimentos nutritivos [...] (pág.124 de las Reglas de Operación)
Presupuesto del Programa Social en 2016	Fueron asignados al Programa \$6´000,000.00 (SEIS MILLONES DE PESOS 00/100 M.N), para otorgar un apoyo alimentario a través de una tarjeta electrónica equivalente a \$292.16 mensuales a 1,711 madres solas.
Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016	Ciudad de México
Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2017	En 2017 el programa tuvo un ajuste de en el nombre del programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la Ciudad de México; en el objetivo general se cambió el ingreso menor a dos salarios mínimos por ingreso menor a dos unidades de cuenta, asimismo se definió que el programa busca contribuir a la seguridad alimentaria de las madres solas y sus hijos; conforme a lo establecido en la Ley que Establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario a las Madres Solas de Escasos Recursos Residentes en el Distrito Federal. En relación a los objetivos específicos estos sufrieron una adecuación para consolidar la claridad y la cuantificación, sin cambiar los componentes que entrega el programa.

Fuente: Elaboración propia con base en DIF-DF, 2016, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.; y DIF-DF, 2017, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México para el Ejercicio 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 255, Tomo III. 31 de enero de 2017; y Evalúa CDMX, Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No.45. 10 de abril 2017.

II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017

II.1. Área encargada de la evaluación interna

El área encargada de la evaluación interna es la Dirección de Planeación con información de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario. Las funciones generales, conforme al Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal², son

Objetivo 1: Asegurar una planeación estratégica eficiente con las áreas del Organismo a través del desarrollo, seguimiento y evaluación permanente de políticas, planes, programas y estrategias, con el fin de brindar un mejor servicio y de calidad a la población.

² Las funciones se toman del Manual Administrativo con número de registro MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315, GODF. No. 255. 8 de enero de 2016. Que sustituyó al Manual administrativo con número de registro MA-01DDF-12/09, GODF. No. 29 de diciembre de 2010. Al respecto es importante señalar que las áreas encargadas del programa social, así como la Dirección de Planeación operaron bajo la norma del Manual administrativo MA-01DDF-12/09.

Funciones vinculadas al Objetivo 1:

- Apoyar a la Dirección General en la planeación de políticas, planes, programas y estrategias necesarios para alcanzar los objetivos del Organismo.
- Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo.
- Coordinar la planeación del diseño de sistemas y procedimientos para operar la apertura de los programas autorizados para su ejecución por el Organismo, a nivel actividad institucional, metas de desglose y metas operativas para llevar el seguimiento de avance y control de los resultados, conforme a lo programado.
- Organizar el diseño y desarrollo de los mecanismos de control cuantitativo y cualitativo, para dar seguimiento y evaluar el avance de los programas, a través de los informes que preparan las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas y evaluar los resultados, determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes.
- Coordinar el desarrollo de los programas en ejecución por el Organismo, con objeto de que sean ejecutados conforme a los niveles previstos para alcanzar las metas, acorde con las políticas, planes, programas y estrategias señaladas en la materia por la Dirección General.

Objetivo 3: Asegurar que la evaluación institucional permita medir la eficiencia y efectividad de los programas, así como acciones que contribuyan a adoptar las medidas correctivas.

Funciones vinculadas al Objetivo 3:

- Coordinar la integración de los reportes de avance y resultados que requiera el Organismo y las entidades de la administración pública federal y local que así lo soliciten y que están previstas en la normatividad que rige al Organismo.
- Realizar el análisis, desarrollo y propuesta de mejoras en los indicadores de servicio, satisfacción y desempeño.

El equipo evaluador, sus funciones y perfiles se describen a continuación:

Perfiles que de los responsables de la evaluación

Las personas encargadas de la evaluación interna, sus funciones y perfiles se describen a continuación:

Tabla 2. Equipo evaluador, funciones y perfiles

Puesto	Sexo	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo
Director de Planeación	Hombre	44	Especialidad en Matemáticas Aplicadas	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a la Dirección General en la planeación de políticas, planes, programas y estrategias necesarios para alcanzar los objetivos del Organismo. • Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo. • Organizar el diseño y desarrollo de los mecanismos de control cuantitativo y cualitativo, para dar seguimiento y evaluar el avance de los programas, a través de los informes que preparan las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas y evaluar los resultados, determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes. • Coordinar la integración de los reportes de avance y resultados que requiera el Organismo y las entidades de la administración pública federal y local que así lo soliciten y que están previstas en la normatividad que rige al Organismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de programas sociales del DIF CDMX 2014 -2017 • Sistema Único de Información, DIF CDMX • Elaboración de Reglas de Operación de los Programas Sociales del DIF-CDMX 2015-2017 • Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2011-2014 • Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2011-2013 • Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2011-2013 • Evaluación del SARE. Secretaría de Economía-ITESM. 2009 • Evaluación del Premio Nacional de Calidad 2006-2007 • Evaluación Intragob-SEP. 2004-2007 • Evaluación del modelo y equidad de género. Banco Mundial-Inmujeres. 2006 • Evaluación del modelo de proequidad. Inmujeres. 2005 	Si
Subdirector Operativo de Seguimiento	Hombre	40	Lic. Economía Agrícola	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la programación y seguimiento de metas institucionales de los diferentes programas asistenciales del Organismo, llevando los objetivos de la planeación estratégica a metas de resultados concretas. • Supervisar estrategias que ayuden al incremento de la productividad, eficiencia y eficacia y, la corrección de problemáticas en la operación del sistema para incrementar el impacto de los servicios a la población. • Supervisar el programa de seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica para monitorear el avance de resultados del Organismo. • Supervisar la generación de información de seguimiento y final para la evaluación de los programas asistenciales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de Programas Sociales del DIF-CDMX 2015-2017 • Reglas de Operación de Programas Sociales del DIF CDMX 2017 • Sistema único de Información, DIF CDMX • Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2013-2014 • Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2013-2014 • Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2013-2014 	Si

Puesto	Sexo	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo
Líder Coordinador de Proyectos de Análisis y Diagnósticos	Hombre	27	Especialidad en Desarrollo Social	<p>Objetivo 1: Contribuir en la instrumentación de políticas, programas y servicios que consoliden la operación de los programas sociales del Organismo, a través de la recopilación de la información del avance y los resultados de las actividades de la Institución.</p> <p>Funciones vinculadas al Objetivo 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en el seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica conjuntamente con la Dirección de Planeación para monitorear el avance de resultados del Organismo. • Dar apoyo en el seguimiento a las actividades operativas de las instituciones gubernamentales y los organismos de la sociedad civil, con el fin de instrumentar políticas, programas y servicios que garanticen que los programas del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México procuren la atención de familias en vulnerabilidad que incluye principalmente a los niños, adolescentes y adultos, así como a los menores víctimas de abusos y explotaciones. • Apoyar en la elaboración del plan de trabajo, responsable de atender los programas prioritarios establecidos por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México con el propósito de que la operación y seguimiento, se dé con firmeza en las entidades gubernamentales. 	<p>Evaluación de Programas Sociales del DIF CDMX 2016-2017</p> <p>Reglas de Operación del DIF CDMX, 2016-2017.</p> <p>Sistema Único de Información, DIF.CDMX.</p>	Si

Fuente: Elaboración propia con información de la Dirección de Planeación.

II.2. Metodología de la evaluación

La Evaluación Interna 2017 del Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal forma parte de la Evaluación Interna Integral de mediano plazo (2016-2018) de los Programas Sociales de la Ciudad de México, correspondiendo ésta a la etapa de Operación y Satisfacción, y levantamiento de panel, 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 y de la percepción de derechohabientes a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base planteada en 2016; además del diseño del levantamiento del panel, como seguimiento al levantamiento inicial, estableciendo 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 (Evaluación de Resultados).

La evaluación de Operación y Satisfacción es un estudio de carácter cualitativo y cuantitativo que, a través de diversas estrategias de corte analítico, busca establecer y explicar las interacciones que resultan indispensables para que la gestión del programa genere los resultados comprometidos en su diseño.

Análisis cualitativo:

- a) Realización de entrevistas a personal responsable para obtener información sobre la implementación del programa y la identificación de elementos relevantes de análisis, y
- b) Análisis de información de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario (procedimientos, cédulas de registro e informes) para complementar la implementación de los procesos en cada uno de los niveles de ejecución.

Análisis cuantitativo:

- a) Encuestas en línea a derechohabientes del programa social que permiten realizar caracterizaciones generales de los factores asociados a la efectividad en la implementación de los procesos y,

La ruta crítica de integración del presente informe de evaluación se puede observar en el cuadro y gráfica siguiente:



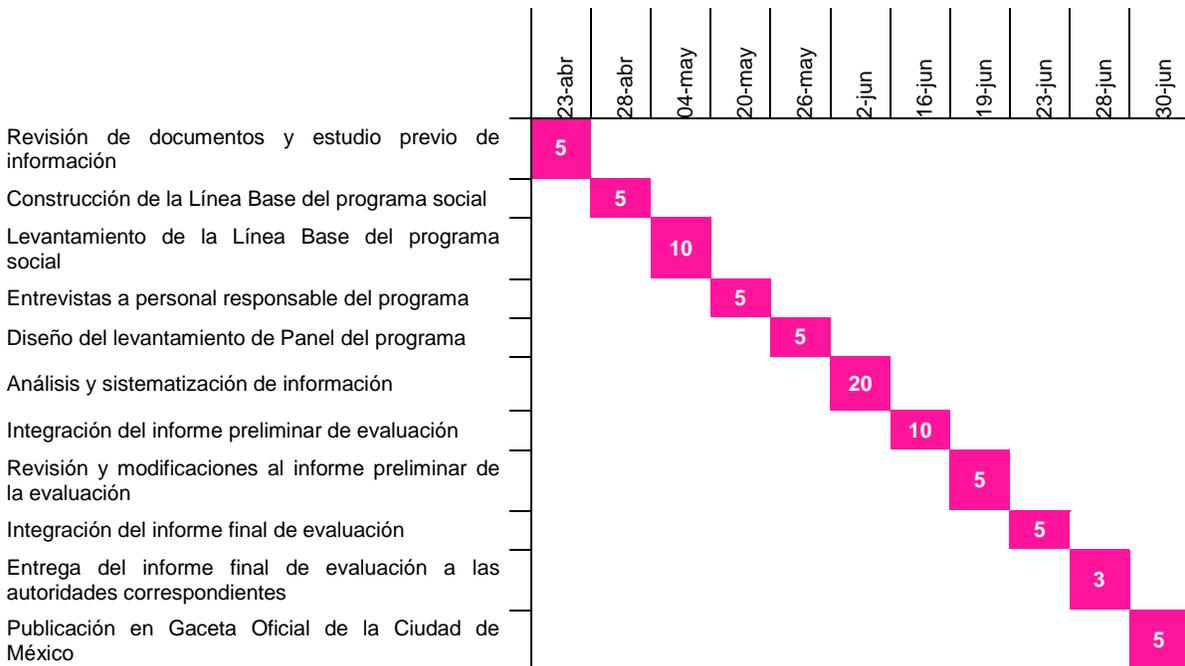
Ruta crítica de la integración de la evaluación Interna

Tabla 3. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017

Apartado de la Evaluación		Periodo de análisis
1	Revisión de documentos y estudio previo de información	5 días
2	Construcción de la Línea Base del programa social	5 días
3	Levantamiento de la Línea Base del programa social	10 días
4	Entrevistas a personal responsable del programa	5 días
5	Diseño del levantamiento de Panel del programa	5 días
6	Análisis y sistematización de información	20 días
7	Integración del informe preliminar de evaluación	10 días
8	Revisión y modificaciones al informe preliminar de la evaluación	5 días
9	Integración del informe final de evaluación	5 días
10	Entrega del informe final de evaluación a las autoridades correspondientes	3 días
11	Publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México	5 días
Total		78 días

Fuente: Elaboración propia con base en información de la Dirección de Planeación.

Tabla 4. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017



Fuente: Elaboración propia con base en información de la Dirección de Planeación

II.3. Fuentes de información de la evaluación

La evaluación se realiza mediante un análisis de gabinete y de campo que involucra el acopio, organización, sistematización y valoración de información contenida en registros administrativos, evaluaciones externas, documentos oficiales, documentos normativos, sistemas de información y documentos relacionados con el programa, la cual es generada por la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, instancias estatales y federales y, otros actores relevantes; así como 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

Para la realización del análisis de gabinete, el equipo evaluador consideró los siguientes documentos:

- Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio 2016
- Informes Trimestrales 2016
- Sistema Único de Información
- Padrón de Derechohabientes

II.3.2. INFORMACIÓN DE CAMPO

Las fuentes de información de campo utilizadas para contrastar lo establecido en la normatividad del programa con lo que se realiza en la práctica fueron:

- Encuesta en línea del programa Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal y,
- Entrevistas con el personal responsable del programa, designado por la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, para identificar la percepción de las personas servidoras públicas involucradas en el proceso, en cuanto a la operación del programa social.

Para el levantamiento de información para la construcción de la línea base se aplicaron 361 encuestas en línea, a través de la página de internet del DIF-CDMX, a las derechohabientes del programa social, mediante un cuestionario en el cual se establecieron categorías de análisis como: desempeño del programa, efectos del programa, expectativas y cohesión social. Esto con la finalidad de obtener la percepción de las derechohabientes sobre la eficiencia y calidad del proceso y componentes que entrega el programa social.

La encuesta en línea se sustenta en los siguientes aspectos:

- Aplicabilidad. Una muestra de 361 derechohabientes representa menos costos operativos al momento de la instrumentación. Por otro lado, la población cuenta con las condiciones para ser encuestadas (saben leer, escribir, pueden ser contactadas a través de distintos medios y tienen participación obligatoria en los servicios integrales que brinda el programa). En lo referente a las preguntas están se categorizaron en conjuntos para facilitar la captura de la información y disminuir el tiempo de aplicación del instrumento.
- Capacidad de instrumentación. La encuesta se realizó a través de 10 personas adscritas a la Subdirección de Programas Especiales, se utilizaron los recursos materiales de dicha Subdirección (el módulo de atención del programa, equipos telefónicos y computadoras personales). El levantamiento y la captura se realizó sin ningún contratiempo de forma presencial y vía telefónica.
- Calidad Intrínseca. El cuestionario contó con opciones múltiples y validaciones que aumentaron la calidad de la información recopilada. Las respuestas pueden ser



cuantificables y estandarizarse dentro de distintas categorías, lo cual facilita el análisis.

- **Relevancia y Validez.** La encuesta fue valorada por el área responsable del programa, a partir de pruebas pilotos entre las derechohabientes del programa, las cuales permitieron corroborar si los reactivos provocan información exacta y relevante; por lo que, la selección de los mismos aportan información de utilidad para el análisis, en sus tres tipos: de contenido, de criterio y de constructo.
- **Fiabilidad.** La encuesta es confiable porque su aplicación repetida resulta en datos consistentes, considerando que sus mediciones no varían significativamente, en el tiempo ni por la aplicación de diferentes personas. Este análisis aplica para los reactivos con escala nominal (respuesta dicotómica y politómica) y escala ordinal (escala de Likert).
- **Disponibilidad de tiempo.** El instrumento de aplicación permaneció en la plataforma del DIF-CDMX con acceso durante las 24 horas del día, desde cualquier computadora o dispositivo con acceso internet, de acuerdo a los tiempos establecidos por el equipo de campo y de los derechohabientes.
- **Costos.** La técnica representó el medio más económico desde el punto de vista operativo (recursos materiales, financieros, humanos y tiempo destinado a tal actividad).

CATEGORÍAS DE ANÁLISIS DEL INSTRUMENTO ELEGIDO

La encuesta consistió de 69 preguntas en total, distribuidas en categorías de análisis y reactivos como se muestran en el siguiente cuadro:

Tabla 5. Categorías de Análisis en el Instrumento

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos del Instrumento
I. Identificación del derechohabiente y sus características generales	Este apartado obtiene información sobre la derechohabiente, así como sus características generales, como son: edad, escolaridad, empleo, servicios médicos, medio de transporte, entre otro; con estas preguntas se busca identificar el perfil de ingreso al programa.	Preguntas de la 1.1 a la 1.12 (págs. 64-65 del Informe Final de Evaluación)
II. Características Socioeconómicas	Contiene preguntas de carácter sociodemográfica cuyo propósito es caracterizar a la población atendida, en cuanto a su vivienda, ingreso familiar, bienes y servicios con los que cuenta, gasto, apoyos gubernamentales entre otros..	Preguntas de la 2.1 a la 2.10 (págs. 65-67 del Informe Final de Evaluación)
III. Desempeño del Programa	Se identifican distintos aspectos que buscan calificar el desempeño del programa, y su operación. Se contemplan preguntas relaciones con la entrega y calidad de los beneficios; las preguntas en este apartado se alinean a las categorías Imagen del Programa, Calidad de la Gestión, Calidad del Beneficio, Contraprestación y adicionalmente se incluyen algunas preguntas relacionadas con la Satisfacción.	Preguntas de la 3.1 a la 3.20 (págs. 67-70 del Informe Final de Evaluación)
IV. Efectos del Programa	En este apartado recupera información para realizar un análisis de los efectos que ha tenido el programa social, respecto a los objetivos generales y específicos. Las preguntas se apegan a las categorías Calidad del Beneficio y Satisfacción.	Preguntas de la 4.1 a la 4.8 (págs. 70-72 del Informe Final de Evaluación)



Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos del Instrumento
V. . Expectativas de los Derechohabientes	Las preguntas en este apartado recuperan información relacionada a las expectativas de los derechohabientes respecto a los bienes y servicios a los que tienen derecho, asimismo se busca una retroalimentación por parte de los encuestados con la finalidad de mejorar la calidad de la Gestión, la Calidad del Beneficio y las Contraprestaciones que contempla el programa.	Preguntas de la 5.1 a la 5.4 (págs. 72 del Informe Final de Evaluación)
VI. Cohesión Social	Los programas sociales que instrumenta el DIF CDMX tienen un enfoque de derechos, por lo cual es necesario identificar la incidencia que tienen el programa en la participación e integración de los derechohabiente en el contexto social en el que se desarrollan (familia y comunidad) para lograr Cohesión Social.	Preguntas de la 6.1 a la 6.3 (págs. 72-73 del Informe Final de Evaluación)

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

Para la selección de la muestra se utilizó la metodología del muestreo aleatorio simple, en la cual todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos, con ello se garantiza que en la muestra estén presentes las principales características de la población, y con ello evitar que la muestra se encuentre sesgada.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente ecuación:

$$n = \frac{NZ_{\alpha}^2 pq}{d^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 pq}$$

Donde:

- n= tamaño de la muestra
- N = Total de la población en estudio
- Z_α = nivel de confianza de la muestra
- p = proporción esperada
- q = 1-p
- d = probabilidad de error

La población objetivo de la encuesta son las madres de la Ciudad de México, solas, con hijos menores de 15 años de edad y que tienen un ingreso no mayor a dos salarios, mínimos vigentes en la Ciudad de México, derechohabientes del programa.

Para la encuesta de la línea base, el intervalo de confianza es del 95 % valor de Z_α=1.96, error máximo de 5 % y la población beneficiaria de 1,711 con corte a marzo de 2017. Con lo cual se obtuvo una muestra de 361 derechohabientes.

Una vez aplicado el muestreo y con el objeto de que en la muestra esté representado cada estrato en la proporción que le corresponda; se realizó una afijación proporcional de la muestra, es decir, la asignación del tamaño muestral entre los distintos estratos que en este caso fueron delegaciones. El método de afijación asignó pesos específicos según el porcentaje de cobertura de la población derechohabiente, es decir, fue distribuida la

cantidad de encuestas a levantar según el número de derechohabientes atendidos por el programa en cada delegación.

Previo al levantamiento de la información, se realizó la prueba piloto del instrumento para corroborar y medir las capacidades de recolección de la información por la cual fue diseñado a través de su aplicación en papel a derechohabientes del programa. Adicionalmente, se midió las capacidades del equipo de campo para comprender correctamente los objetivos del instrumento en su conjunto de cada uno de los reactivos que lo componen.

Con la información recolectada a partir de la prueba piloto se realizó una valoración de los instrumentos que gira en torno a la posibilidad de haber generado una herramienta de recolección de información que garantice recabar la información con las restricciones de costos y tiempos para su aplicación, mismas que han descrito con anterioridad.

Las actividades para el trabajo de campo de levantamiento de la información se muestran a continuación:

Tabla 6. Actividades de trabajo en campo

Actividades	Periodo	Descripción
Elaboración y revisión de instrumentos de recolección de datos	6 al 21 de marzo	Reuniones de trabajo con el objetivo de definir los alcances y contenidos de los instrumentos de recolección de la información
Realización de una prueba piloto para evaluar la eficiencia de los instrumentos	28 de marzo al 6 de abril	Medir la eficiencia de las entrevistas y de los cuestionarios en una muestra no representativa
Capacitación del personal para el trabajo de campo	19 al 21 de abril	Conformación del equipo de campo y capacitación para asesorar al derechohabiente en la aplicación de la encuesta
Levantamiento de la encuesta	24 de abril al 5 de mayo	De acuerdo a la distribución de la muestra, se organizaron los equipos de campo por Centros de Desarrollo Comunitario DIF-CDMX
Captura del levantamiento y preparación de bases de datos	15 al 22 de mayo	Codificación de la información mediante metodologías e instrumentos informáticos; asimismo, el procesamiento de la información en bases de datos electrónicas en formato “.csv” y “.xlsx”.

Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.

Asimismo, de acuerdo con las necesidades de información y tomando en cuenta la forma de operación del programa social, se realizaron entrevistas semiestructuradas con el personal de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario. Para ello, se diseñó la Guía de Entrevista Semiestructurada para conocer los procesos sustantivos y específicos de la operación del programa, así como su área de responsabilidad poniendo énfasis en aquellas fuerzas restrictivas o en su caso fuerzas impulsivas que han detonado o no una mejor operación o implementación del programa.

Los instrumentos aplicados se incluyen en Anexos.

Finalmente, el instrumento de aplicación presentó modificaciones en su diseño, agregando la categoría de análisis Cohesión Social con tres reactivos, para con ello, contar con preguntas en al menos en las siete categorías señaladas en los Lineamientos

para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. Asimismo, se modificó la fecha de aplicación del instrumento por los criterios de permanencia de los derechohabientes en el programa social, ajustándolo a la entrada en vigor de las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del DIF-CDMX para el Ejercicio 2017, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 31 de enero de 2017. Adicionalmente, se realiza el diseño del instrumento Guía de Entrevista Semi Estructurada.

RETOS Y OBSTÁCULOS ENFRENTADOS DURANTE EL LEVANTAMIENTO

Durante la instrumentación del cuestionario se enfrentaron los siguientes retos:

Se enfrentó el reto de lograr una logística que pudiera abarcar las 16 delegaciones y realizar el levantamiento de la Información del programa, dadas las características solicitadas por la muestra (delegación), para ello se habilitó el módulo de atención del programa en el cual fueron citadas las derechohabientes de acuerdo a las características señaladas en la muestra, asimismo se diseñó un operativo de llamadas telefónicas para aquellas delegaciones que por la lejanía respecto del módulo de atención del programa podrían presentar problemas para el levantamiento de la información.

III. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Con la evaluación interna de la operación del programa social se realizó un análisis sistemático que permita valorar si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente; es decir, permite contrastar los aspectos normativos, la operación cotidiana y los elementos contextuales, con la finalidad de determinar si en la práctica los procesos del programa social que lo componen y que posibilitan su realización, son eficaces y eficientes en el logro de metas y objetivos del programa.

III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016

Los recursos humanos con los que cuenta el programa para su operación, se describen a continuación:

Tabla 7. Operadores del programa, funciones y perfiles

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Licenciatura	5	Coordinar la planeación, operación y seguimiento de los programas sociales de atención dirigidos a las niñas, niños y los adolescentes en situación de riesgo, que contribuyan a un mejor desarrollo para su integración al proceso social en condiciones de equidad en la Ciudad de México.	Hombre		Maestro en Derechos Humanos y Democracia	6 años * Director Ejecutivo de los Derechos de las Personas con Discapacidad (DIF CDMX) * Secretario para la Promoción de Derechos Humanos (CDHDF) * Coordinador de Relatorías (CDHDF)
Dirección de Niñez en Circunstancias Dificiles	Licenciatura	4	- Implementar de acuerdo a la normatividad y lineamientos establecidos, los programas sociales a cargo de la Dirección Ejecutiva. - Coordinar el cumplimiento de las Reglas de Operación vigentes, lineamientos normas y políticas para la atención, evaluación y seguimiento de los programas sociales a cargo de la Dirección Ejecutiva. - Coordinar los informes y reportes del avance y resultados de los programas sociales a cargo de la Dirección Ejecutiva.	Mujer		Lic. Ciencias de la Comunicación	8 años * Subdirectora de atención Ciudadana y Gestión de la Información (Sría. De Ciencia, Tecnología e Innovación CDMX) * Subdirectora de Programación Cultural (Del. Coyoacán)
Subdirección de Programas Especiales	Licenciatura	3	- Informar a la Dirección de Apoyo a la Niñez en Circunstancias Dificiles, sobre el resultado de los diferentes programas y sus actividades, mediante reportes diarios, semanales y mensuales. - Programar las actividades de los programas a cargo de la Subdirección. - Supervisar la información contenida en los sistemas de información de los programas para optimizar la calidad, confiabilidad y su actualización. - Diseñar indicadores para obtener un diagnóstico de las necesidades de mejora de los programas. - Implementar los mecanismos de control para el buen funcionamiento de las Áreas de Atención Ciudadana. - Supervisar el informe mensual de altas, bajas y reactivaciones de beneficiarios de los programas a cargo.	Hombre	29	Ing. en Sistemas	* Secretaria de Educación de la CDMX. * Instituto para la Atención del Adulto Mayor. * DIF-CDMX.

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Jefatura de Unidad Departamental de Atención y Verificación	Licenciatura	1-2	<ul style="list-style-type: none"> - Planear las actividades de los programas a cargo de la Subdirección de Programas Especiales. - Gestiona la logística para la visita a museos, teatros, conciertos, parques recreativos y eventos del DIF-CDMX. Coordinar el trabajo del personal de campo que opera los programas a cargo de la Subdirección. - Supervisar el buen funcionamiento de las Áreas de Atención Ciudadana (AAC) a cargo de la Subdirección. Diseñar estrategias de evaluación del servicio, para obtener datos de incidencia y mejoramiento. - Elaborar el reporte mensual de altas, bajas y reactivaciones de beneficiarios de los programas a cargo de la Subdirección. - Administrar la documentación recibida en las AAC para su verificación. 	Hombre	34	Lic. en Comunicación Social	* Instituto para la Atención del Adulto Mayor. * DIF-CDMX.
Jefatura de Unidad Departamental de Procesamiento de Información	Licenciatura	1-2	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar los reportes diarios, semanales y mensuales sobre los resultados de los programas a cargo de la Subdirección. - Dar seguimiento a los indicadores para obtener un diagnóstico de las necesidades de crecimiento y desarrollo de programas a cargo de la Subdirección de Programas Especiales. - Coordinar la evaluación de los programas a cargo de la Subdirección. - Operar los Sistemas de Información de los programas a cargo de la Subdirección. 	Hombre	31	Lic. en Administración	DIF-CDMX
Técnico Operativo-Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. - Verificar los registros de los solicitantes. - Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico. 	1 Hombre 2 Mujer	20-53 años	N/D	DIF-CDMX

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. - Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. - Recabar la documentación de los solicitantes. - Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información a solicitantes y beneficiarios del programa. - Realizar estudios socioeconómicos. 	3 Mujer	35-42 años	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios-Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. - Verificar los registros de los solicitantes.-. Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico. 	1 Hombre	22	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar oficios de solicitud y respuesta. - Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. - Integrar los expedientes de los derechohabientes. - Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	5 Mujer 7 Hombre	22-62 años	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. - Recabar la documentación de los solicitantes. - Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información a solicitantes y beneficiarios del programa. - Realizar estudios socioeconómicos. - Apoyo en brigadas de trabajo de campo. 	2 Mujer 4 Hombre	21-64 años	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Integral	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Programación de actividades culturales-recreativas. - Convocatorias para la participación de los derechohabientes en las actividades culturales-recreativas. - Programación de atenciones psicológicas, y de canalización para asistencia jurídica. - Apoyo en brigadas de trabajo de campo. 	6 Mujer 2 Hombre	23-36 años	N/D	DIF-CDMX

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Programas Especiales

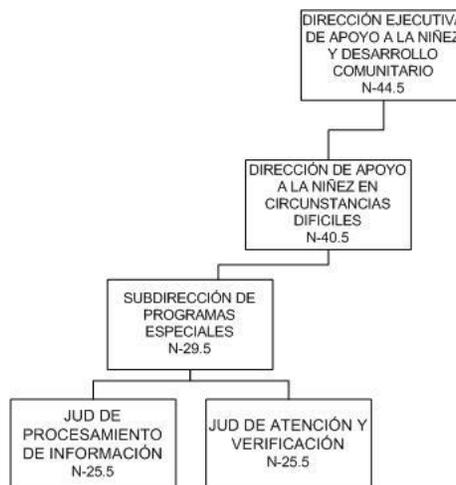
Nota: N/D: No Disponible

Conforme a lo señalado en la Tabla, la estructura operativa de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario para el programa social está conformada por 38 personas servidoras públicas del Sistema DIF CDMX. Del total, el 13% lo constituye personal de estructura, 16% personal técnico operativo y 71% prestadores de servicios asimilados a salarios (ver Anexo 2 pág. 64). Se identificó que la Subdirección que opera el programa adicionalmente cuenta con 10 prestadores de servicio que se encargan del trámite de Cartillas de 0-6; estos prestadores³ pueden intervenir en la ejecución de distintos procesos del programa debido a las funciones que tienen definidas, sin embargo debido a que su función principal corresponde a la ejecución de otra actividad no se contabiliza en la operación del programa.

Resalta el hecho de que 53% del personal es femenino y el 74% del personal se encuentra entre los 20 y 39 años de edad; además es importante señalar que el 11% del personal tiene edades que oscilan entre los 50 y 64 años. En lo referente a la experiencia y la formación (nivel educativo), existe una limitante para valorar los apartados debido a la información restringida de la que se dispuso en la presente evaluación. Con la información proporcionada por el área encargada de la operación fue imposible determinar la totalidad del perfil de las personas que participan en la operación del programa.

El organigrama del área responsable se presenta a continuación:

Gráfico 1. Organigrama de operación



Fuente: Elaboración propia con base en el Manual Administrativo del DIF CDMX, e información proporcionada por la Subdirección de Programas Especiales.

El gráfico 1 señala los puestos de estructura que intervienen, en la operación del programa social; asimismo en la operación del programa intervienen 27 prestadores de servicios y 6 técnicos operativos, los mandos que intervienen en los distintos procesos de dirección, supervisión y control representan el 13% del personal operativo.

³ De acuerdo a los datos proporcionados por la Subdirección de Programas Especiales de los 10 puestos, 6 corresponden a mujeres y 4 a hombres. Las edades oscilan entre los 31 y 56 años de edad. Las funciones de estos servidores públicos son las siguientes: Expedición de cartillas y registro de servicios; Operación de módulos de atención ciudadana; Apoyo en brigadas de trabajo; y Trabajo en campo.

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

Este apartado del proceso de evaluación tiene como objetivo determinar la congruencia de la operación con el diseño del programa, analizando si su ejecución correspondió con lo establecido en las Reglas de Operación 2016. Para ello, se realiza un análisis integral respecto a la práctica cotidiana que se presenta a los responsables de la gestión como a los operadores en su ejecución con el fin de proponer mejoras que involucre una implementación más eficaz y eficiente.

Tabla 8. Congruencia de la operación

Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
Introducción	El Gobierno del Distrito Federal ha identificado como una problemática social la vulnerabilidad de las mujeres madres solas residentes en la Ciudad de México, al no contar con los recursos económicos para atender sus necesidades inmediatas como lo es el derecho humano a la alimentación por ello, el 3 de octubre de 2008 se publica la "Ley que Establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario a las Madres Solas de Escasos Recursos Residentes en el Distrito Federal",	Se toma en cuenta los lineamientos emitidos por Evalúa CDMX para la elaboración de las Reglas de Operación. Asimismo los antecedentes de la operación del Programa en años anteriores, sirven para mejorar los procedimientos y las acciones del Programa; las recomendaciones se retoman para reforzar las actividades culturales-recreativas que se brindan a los derechohabientes, como parte de la Atención Integral.	Satisfactorio	La Subdirección de Programas Especiales, realizó un trabajo de gabinete que permitió consolidar la información de las ROP; asimismo se actualizó el diagnóstico del programa y con ello la Metodología del Marco Lógico (MML) al recuperarse las recomendaciones de las evaluaciones internas. Asimismo se realizó una valoración del apartado con los requisitos solicitados para la elaboración de Reglas de Operación los cuales se incorporaron satisfactoriamente.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), a través de: - Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario (DEANDC), - Subdirección de Programas Especiales para la Niñez (SPE). - Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos (DEAJ).	El DIF-CDMX, a través de la DEANDC por medio de la Subdirección de Programas Especiales, por medio de la JUD de Atención y Verificación. La operación del Programa se realiza con el personal asignado a la Subdirección de Programas Especiales; el Programa no es operado por otra Dirección Ejecutiva.	Satisfactorio	Las áreas señaladas en las ROP como responsables de la operación llevaron a cabo la operación del programa y se da cumplimiento a lo señalado por el Manual Administrativo de DIF. En el caso de la Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos solo interviene cuando se solicita una asesoría jurídica (parte de las atenciones integrales).
II. Objetivos y Alcances	II.1. Objetivo General Apoyar a las madres solas de la Ciudad de México [...] para que mejoren su alimentación y tengan atención de salud, psicológica, jurídica, recreativa y cultural [...]	Se verifican los objetivos y alcances de años anteriores diseñados a partir de la MML y lo estipulado en la Ley que Establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario a las Madres Solas de Escasos Recursos Residentes en el Distrito Federal; así como, las recomendaciones de Derechos Humanos de la CDMX, COPRED, y	Satisfactorio	El indicador de nivel propósito (Tasa de madres solas del D.F. que son beneficiadas por el programa), reportó un desempeño del 0.91% conforme a lo programado para el ejercicio 2016, en lo referente al indicador (Porcentaje de vales electrónicos entregados con respecto al total de vales electrónicos

Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
	<p>II.2. Objetivos Específicos</p> <p>a) Otorgar un apoyo económico mensual para alimentación de \$292.16 pesos [...]</p> <p>b) Otorgar atención integral a las madres solas inscritas en el Programa, y a sus hijas e hijos, a través de los siguientes servicios [...]</p>	<p>de Inmujeres CDMX.</p> <p>Tanto los objetivos como los alcances, son el eje central para llevar a cabo la operación del Programa; no se otorga otro tipo de apoyo que no sea el que plantean las ROP del Programa. Estos objetivos son de conocimiento de las derechohabientes mediante la entrega de una carta compromiso al momento del ingreso de la madre sola al Programa.</p>		<p>solicitados) se mostró un desempeño del 99.63%, y el indicador porcentaje de atenciones integrales brindadas en relación con el total de derechohabientes 1779.89%. Estos resultados reflejan la contribución del programa a la atención y consecución de los objetivos general y específicos.</p> <p>Existe consistencia entre los objetivos planteados, la operación y los resultados esperados en lo relativo a la entrega de los componentes del programa.</p>
III. Metas Físicas	<p>1. Se otorgará una dispersión mensual a 1,711 derechohabientes [...] y con ello dar cumplimiento a la "Ley que Establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario a las Madres Solas de Escasos Recursos Residentes en el Distrito Federal".</p> <p>2. Se brindarán 5,400 atenciones integrales [...]</p>	<p>Se verifica la asignación presupuestal para poder establecer los objetivos y los alcances de los mismos, tomando en cuenta lo estipulado en la Ley que Establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario; para el año 2016 se programó una meta de 1,711 derechohabientes</p> <p>Solo se entrega el apoyo al número de madres solas estipuladas en este apartado, conforme al presupuesto asignado, y a las características que deben de presentar las madres solas para tener acceso al Programa. Mes con mes se realizan los cortes necesarios para realizar bajas de derechohabientes; así como las altas o ingresos para mantener, todo lo anterior con estricto apego a las ROP.</p> <p>Para prestar las atenciones integrales, mediante oficios y otras gestiones, se consiguieron los espacios para los talleres y actividades recreativas y se llevó a cabo la convocatoria telefónica para que asistieran los derechohabientes. Dicha meta de forma lineal."</p>	Satisfactorio	<p>Se presenta un avance del 100% en la meta física y se proporcionaron 30,454 atenciones integrales de acuerdo con el Informe de Gestión 2016 del DIF CDMX.</p>
IV. Programación Presupuestal	<p>Para el ejercicio fiscal 2016, fueron asignados [...] \$6'000,000.00 (SEIS MILLONES DE PESOS 00/100 M.N); para otorgar un [...] a través de una tarjeta electrónica equivalente a \$292.16 mensuales [...]</p>	<p>La operación del Programa se sujeta al presupuesto otorgado por la Asamblea Legislativa. Para el ejercicio 2016 se autorizó 6'000,000.00 para cubrir a 1,711 derechohabientes. Respecto a las derechohabientes, el programa cumplió la meta establecida.</p>	Satisfactorio	<p>Se presenta un avance del 100% en la meta de derechohabientes del programa de acuerdo con el Informe de Gestión 2016 del DIF CDMX. Respecto al ejercicio de la meta física se tiene un avance el 99.9%.</p>
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	<p>La inscripción al Programa se realizará a través del portal de internet (www.dif.df.gob.mx) sólo durante el mes de marzo del</p>	<p>Se analizó la experiencia recabada de la operación de años anteriores, para implementar mecanismos que faciliten el acceso al Programa; también, los hallazgos que resultan</p>	Satisfactorio	<p>El programa realiza el procedimiento conforme al esquema que se plantea en las ROP 2016; procedimiento que se encuentra enunciado de forma narrativa. Sin embargo</p>



Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
	<p>ejercicio fiscal 2016 V.2. Requisitos de acceso Las madres solas que acrediten documentalente [...] podrá realizar el estudio socioeconómico pertinente para su verificación, dando cumplimiento a lo siguiente: - Que en su domicilio no cohabite su pareja. - Que tengan hijas y/o hijos menores de 15 años de edad. - Que tengan un ingreso no superior a dos salarios mínimos generales vigentes [...] - Comprobar la residencia en el Distrito Federal [...] - Que las madres solas no cuenten con Apoyo Económico o Alimentario de la Administración Pública Local, Federal o de Instituciones Privadas.</p> <p>V.3. Procedimiento de acceso</p>	<p>de recientes Auditorias, son tomados en cuenta para mejorar los procedimientos de ingreso. Los requisitos del programa se encuentran detallados en ROP, el programa se limita a solicitar los requisitos estipulados. El primer filtro es el pre-registro en línea, el cual se realiza en el mes de marzo y que cuenta con validadores en algunas de las celdas para evitar que se emita el ACUSE el sistema si el solicitante no cumple con los requisitos de ROP. Posteriormente con base en la cita emitida por el SUI en el Módulo se aplica el estudio socioeconómico y se revisa la documentación solicitada en las ROP. Posteriormente, se validan los documentos y se capturan en el SUI en donde nuevamente se realiza una validación. Al término del trámite se le entregará un comprobante de registro como derechohabiente del Programa. Durante los meses de junio y diciembre se llevó a cabo la actualización del expediente (comprobante de domicilio y comprobante de soltería) en apego a lo señalado en las ROP. El módulo de atención ciudadana, tiene presente este apartado para realizar todas las acciones correspondientes a los ingresos y bajas; sobre todo, con la permanencia en el Programa.</p>		<p>de acuerdo a la documentación presentada por la Subdirección se tienen procedimiento en forma de tabla donde detallan los actores, las actividades y los tiempos de los distintos procedimientos. Asimismo debe señalarse que en las ROP 2017 se incluyeron los procedimientos en forma de tabla. Al respecto existe un área de oportunidad para valorar la inclusión del número de servidores que participan en cada uno de los momentos del proceso.</p>
VI. Procedimientos de Instrumentación	<p>VI. Procedimiento de Instrumentación</p> <p>VI.1 Operación Las madres solas [...] recibirán su tarjeta electrónica, una vez que se concluyan los procedimientos [...] para adquirir dichas tarjetas. A partir de la suscripción de la Carta Compromiso, [...] realizará seguimiento y atención integral a la derechohabiente, en el lugar que le corresponda</p>	<p>Para la instrumentación del programa se realizan cuatro procedimientos, los cuales se describen de manera narrativa en las ROP 2016. En este sentido los procedimientos se describen de manera general en las ROP. Los procedimientos que se realizan son: el de entrega de tarjetas bancarias; uno para la instrumentación de las canalizaciones y atenciones integral; uno referente a las actividades culturales y recreativas; finalmente uno para la supervisión y monitoreo. Asimismo durante el diseño de las ROP se trató de hacer más claros y sencillos los pasos a realizar por parte de las solicitantes. Se realizan diariamente en el módulo de atención ciudadana, orientando y aclarando, las dudas</p>	Satisfactorio	<p>Se identifica que existe una consistencia entre lo realizado por el programa, lo señalado en las ROP y la documentación soporte de los procedimientos instrumentados. En relación a los procedimientos instrumentados por el área de acuerdo a la evidencia presentada se identifica que cuentan con claridad de los actores, actividades y tiempos establecidos (se encuentran estandarizados), mismos que se incluyen en las ROP 2017 en un formato de tabla.</p>

Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
	VI.2. Supervisión y Control Se realizan reportes trimestrales de seguimiento del Programa [...]	sobre el ingreso o la permanencia en el Programa. Para tener control de las actividades la información se captura en el SUI; sistema que suministra la información necesaria para el seguimiento y monitoreo del programa.		
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	En caso de que el interesado considere que la o el o servidor público incurrió en actos u omisiones que impliquen incumplimiento de cualquier disposición jurídica podrá presentar su queja por escrito: a) En el buzón que se encuentra en el Módulo de Atención [...] b) Ante la Contraloría Interna [...] c) Ante la Contraloría General [...] Los requisitos mínimos que debe contener el escrito de queja son:	Durante el ejercicio 2016 el programa no tuvo quejas ni inconformidades ciudadanas. Sin embargo, en caso de existir casos el procedimiento para presentarla es el que se señala en las ROP del programa en el apartado VII. <i>Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana</i> . Asimismo en la carta compromiso que se entrega a cada uno de las derechohabientes, se les informa donde pueden interponer su queja o sugerencia. El programa busca atender directamente en el módulo de atención ciudadana cualquier tipo de queja o sugerencia. Adicionalmente se actualiza la información, para que las personas solicitantes o derechohabientes, tengan claro como es el procedimiento para interponer su queja o inconformidad.	Parcial	De acuerdo a lo señalado por el programa el mecanismo para la resolución de las quejas o las inconformidades es el descrito en las ROP, sin embargo en el ejercicio fiscal 2016 no existieron quejas. Al respecto existe un área de oportunidad para incluir el tiempo esperado o estimado para la resolución de las quejas o inconformidades. Debe valorarse la inclusión del procedimiento y se sugiere incorporar los actores, las actividades y los tiempos, lo anterior con el objetivo de estandarizar el proceso.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	En caso de que la interesada exija su derecho a participar en el Programa, podrá solicitar [...], mediante escrito su incorporación. O bien [...] podrá presentar la queja ante la Procuraduría Social del Distrito Federal. Los casos en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, son los siguientes [...]:	El programa lleva a cabo consultas con la Contraloría Interna a fin de verificar la información.	Parcial	El programa muestra información soporte sobre los requisitos, derechos y obligaciones de los derechohabientes en el módulo de atención del programa, así como los plazos para la entrega de documentación. Sin embargo, existe un área de oportunidad para documentar el cruce de información que se realiza con la Contraloría Interna a fin de identificar si existen solicitantes que han hecho valor su derecho de exigibilidad con la finalidad de garantizarle el derecho. Existe un área de oportunidad para valorar la incorporación del procedimiento en forma de tabla.
IX. Mecanismos de Evaluación de Indicadores	IX.1. Evaluación [...] tal como lo establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la Evaluación Externa del Programa Social será realizada de manera	Los mecanismos de evaluación que se establecieron en las ROP del programa se realizaron durante el ejercicio 2016 (evaluación interna) y se realizó de manera periódica el monitoreo de los distintos niveles de objetivos del programa social en coordinación con la	Satisfactorio	El programa cuenta con una MIR a través de la cual se da el seguimiento a los distintos niveles de objetivos de la MML, se identificó que el área señalada como responsable de calcularlos efectivamente lo realiza; de acuerdo a la información señalada por el

Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
	<p>exclusiva e independiente por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA DF) [...].</p> <p>La evaluación interna del presente Programa estará a cargo de la Dirección de Planeación del DIF DF, en coordinación con la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, para lo cual se recurrirá a la Metodología de Marco Lógico [...]</p>	<p>Dirección de Planeación.</p> <p>La construcción de indicadores, están basados en el Taller "Medición de Resultados de los Programas de Desarrollo", impartido por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en 2014. Así mismo, se toman en cuenta las recomendaciones y lineamientos establecidos en 2015 por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (EVALUA CDMX) y se consideraron las sugerencias emitidas por el Mecanismo de Seguimiento del Programa de Derechos Humanos y el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED) y las evaluaciones internas realizadas al Programa.</p>		<p>programa se identificó que los indicadores son utilizados para realizar el monitoreo del programa y que están contruidos con base en la MML. Asimismo la Dirección de Planeación dio cumplimiento a la evaluación interna del programa para el ejercicio 2016.</p>
X. Formas de Participación Social	<p>Las derechohabientes contribuyen [...] informando todo lo relacionado al Programa. Además pueden participar en los talleres informativos y/o capacitación [...]</p> <p>Aunado a lo anterior, en el Módulo de Atención Ciudadana del Programa existe un buzón donde la derechohabiente puede depositar sus comentarios [...]</p>	<p>El programa realiza encuestas piloto elaboradas internamente para conocer la satisfacción u otros aspectos de los derechohabientes, asimismo realiza talleres que implementa el área de atención integral.</p>	Satisfactorio	<p>De acuerdo a la evidencia mostrada por el programa existen mecanismo de participación ciudadana, los cuales sirven para retroalimentar el diseño y operación del programa.</p>

Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	<p>Al interior del DIF-DF, se tiene contacto con los siguientes programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente [...] - [...] - [...] - [...] <p>Las acciones derivadas entre las instituciones o dependencias y el Programa, se desarrollarán durante todo el ejercicio 2016, como parte de la atención integral que el mismo brinda a cada una de las derechohabientes.</p>	<p>Durante el ejercicio fiscal 2016 se realizó el análisis de los Programas del DIF CDMX, que pueden tener relación alguna por medio de la canalización o de la colaboración mutua con el Programa. En los casos donde existió la posibilidad de canalización o de colaboración se llevó a cabo.</p> <p>Asimismo, a través de las solicitudes de ingreso vía oficio o presencial, se verifica que se cumplan los requisitos de acceso al Programa; sin embargo, cuando se constata que la solicitante puede ser ingresada a otro Programa social, que le brinde mayores beneficios, se le es canalizada."</p>	Satisfactorio	<p>De acuerdo a la información soporte presentada por el programa se llevaron a cabo canalizaciones internas entre los Programas estipulados en el apartado (Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2016; Servicio de Canalización de Servicios para Personas con Discapacidad; Programa Atención a Personas con Discapacidad en las Unidades Básicas de Rehabilitación; Programa de Niñas y Niños Talento; Programa Becas Escolares para Niños y Niñas en Condición de Vulnerabilidad Social; Centros de Atención al Desarrollo Infantil.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Programas Especiales.

En resumen, se puede identificar que la operación del Programa Social se realiza conforme lo establecen las Reglas de Operación y con ello contribuyen al propósito del mismo. En este sentido se destaca que en el 83% de los apartados tuvo una calificación satisfactoria y el 17% una calificación parcialmente satisfactoria. Al respecto es importante señalar que el programa presenta áreas de oportunidad para consolidar lo señalado en las ROP con la operación en lo que se refiere a los apartados: *VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana* y *VIII. Mecanismos de Exigibilidad*. Destaca el hecho que el programa para el ejercicio 2017 hizo una revisión y consolidación de los procedimientos incluidos en las ROP de 2016; asimismo sustituyó los procedimientos narrativos por procedimientos en forma de tabla.⁴

⁴ Para mayor información consultar las Reglas de Operación 2017 del Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la Ciudad de México, en la cual se incluyen los procedimientos utilizados por el programa en forma de tabla.



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

Retomando información disponible en las Reglas de Operación de los últimos tres periodos, el avance del programa social en la cobertura de la población objetivo, se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 9. Cobertura del Programa Social

Aspecto	Población Objetivo (A)	Población Atendida (B)	Cobertura ⁵ (B/A)*100	Observaciones
Descripción	Madres de la Ciudad de México, solas, con hijos menores de 15 años de edad y que tienen un ingreso no mayor a dos salarios (estimado con base al INEGI, 2012).	Madres solas (que cuentan con la entrega del vale electrónico más el beneficio de la atención integral) con hijos menores de 15 años de edad.		
Cifra 2014	Este Programa atenderá a las madres solas, que acrediten documentalmente la solicitud de disolución del vínculo jurídico o demanda de alimentos para ella y sus hijos, o en caso excepcional mediante acta circunstanciada ante Juez Cívico que comprueben residencia en el Distrito Federal, que tengan hijos menores de 15 años; y que tengan un ingreso diario no superior a dos salarios mínimos generales vigentes en el Distrito Federal, incluyendo cualquier pago por derecho alimentario.	1,927	Indeterminado	No se contaba con un cálculo estimado de la población objetivo en las ROP 2014.
Cifra 2015	188,320	1,578	0.8%	Ninguno
Cifra 2016	188,320	1,711	0.9%	Ninguno

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Programas Especiales.

La cobertura que logró el programa se observa como insuficiente debido a la magnitud de la población objetivo; sin embargo, se observa un ligero incremento entre el ejercicio 2015 y el 2016. Al respecto se observa que la población objetivo que tiene el programa es grande respecto de los recursos con lo que cuenta el programa. Por otro lado, es importante mencionar que el programa ha logrado en cada ejercicio fiscal atender el número de madres solas que se ha establecido como meta; sin embargo, no se ha podido lograr la universalidad.

Adicionalmente, es importante resaltar el perfil de las personas derechohabientes del programa social conforme lo establecen su objetivo general, los requisitos de acceso y la información proporcionada por la Subdirección de Programas Especiales, mismo que se presenta a continuación:

⁵ La cobertura del programa es variable debido a que el programa cuenta con altas y bajas que le permiten ampliar la cobertura.



Tabla 10. Perfil de los derechohabientes del programa

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016	Justificación
Madres solas con hijas o hijos menores de 15 años de edad	100%	Todas las derechohabientes de acuerdo a la documentación que presentan al programa son madres solas con hijos menores de 15 años de edad.
Madres solas con hijas o hijos menores de 15 años de edad, residentes de la Ciudad de México.	100%	Todas las derechohabientes viven en la CDMX.
Madres solas con hijas o hijos menores de 15 años de edad, residentes de la Ciudad de México, y que tienen un ingreso no mayor a dos salarios	100%	Todas las derechohabientes de acuerdo a la documentación que presentan tienen un ingreso menor a 2 salarios mínimos.

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Programas Especiales.

Con base en lo observado en el perfil de ingreso al programa, puede señalarse que el programa social cuenta con mecanismos que le permiten garantizar la cobertura de la población objetivo y la igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso a los mismos, los cuales se describen a continuación:

- La Subdirección de Programas Especiales realiza una difusión permanente a través de los distintos medios de comunicación que existen en la CDMX, como la página de internet, carteles, folletos y difusión en eventos en los que participa el personal del programa.
- El registro de los derechohabientes se hace en el módulo de atención del programa o desde cualquier punto de la CDMX ingresando a la página del DIF donde se puede llevar a cabo la solicitud, la revisión de la documentación se hace en el módulo de atención del programa.
- Debido a las características del programa y las validaciones que se tienen en el Sistema de Pre-registros la totalidad de las personas solicitantes cumplen con los requisitos señalados en las ROP.
- Las personas solicitantes cuenta con las mismas oportunidades para ingresar al programa, por lo que se atienden todas las solicitudes procedentes sin distinción de religión, orientación sexual, pertenencia étnica y condición física, etc.
- Respecto a los mecanismos para llegar a la población objetivo, se identifica que el formato y las validaciones que se tienen en el SUI permiten realizar una adecuada selección del perfil requerido, posteriormente se hace un cotejo documental para validar la situación de la solicitante e integrarla al programa.
- En apego a los artículos 2 y 3 de la Ley de Atención Integral para el Desarrollo de las Niñas y los Niños en Primera Infancia en el Distrito Federal se busca incorporar preferentemente a las madres solas con hijas (os) en primera infancia.
- Se considera que el Programa contribuye desde la perspectiva de género a fomentar las “Necesidades Estratégicas de Mujeres” que se refieren a fomentar un cambio que facilite el acceso a mejores oportunidades, que modifiquen la posición vulnerable y de desventaja de las Mujeres Madres Solas, con esta acción se contribuye a fomentar la igualdad de género.

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

Los procesos de operación del programa social se describen de forma cronológica y por número de secuencia de la siguiente forma:

Planeación, Programación y Presupuestación: Se realiza un anteproyecto de presupuesto el cual es enviado a la Secretaría de Finanzas de la CDMX; una vez aprobado el presupuesto se formaliza el Programa Operativo Anual del DIF CDMX, en el cual se detallan los objetivos, metas y recursos a utilizar durante el ejercicio fiscal. De manera paralela se integra las Reglas de Operación del Programa Social, procedimiento que inicia con la publicación de los lineamientos en la gaceta oficial de la CDMX por parte de Evalúa CDMX y finaliza con la publicación de las ROP en la gaceta a más tardar el día 31 de enero del año en el que tendrán vigencia.

Procedimiento de Acceso: La Subdirección de Programas Especiales realiza la difusión del programa. El solicitante ingresa al portal del DIF-CDMX o acude al módulo de atención del programa para realizar la solicitud en las fechas establecidas por las ROP, posteriormente acude en día y horario señalado por la solicitud para entregar la documentación correspondiente; si los documentos cumplen con los requisitos señalados por las ROP se requisita la *Cédula de Incorporación al Programa* (previo cotejo del personal de la Subdirección) y llena el estudio socioeconómico. Si cumple con los requisitos del estudio socioeconómico se le entrega la Cédula de Incorporación al programa, Carta Compromiso y Cartilla de Actividades, para revisión y firma. Para finalizar el personal del programa entrega al solicitante copia de la Carta Compromiso y Cartilla de Actividades como comprobante de haber completado su registro al programa social, e informa que formará parte de un padrón de derechohabientes conforme a Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

Procedimiento de entrega de tarjetas electrónicas: Personal del programa revisa la documentación de la derechohabiente para captura en el SUI y apertura de expediente, posteriormente se elabora oficio de solicitud de tarjeta bancaria y recurso monetario dirigido a la Dirección de Recursos Financieros. El Director de Recursos Financieros gestiona la entrega de la tarjeta y el recurso monetario, misma que informa al Director Ejecutivo de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario. El Subdirector de Programas informa al derechohabiente de la entrega de la tarjeta.

Organización y programación de canalizaciones y atenciones psicológicas: La derechohabiente solicita la atención integral del programa en el módulo de atención del programa o vía telefónica, la solicitud se registra en el SUI para su atención. El derechohabiente acude a recibir la atención, en caso de ser necesario se programa nueva sesión. La atención se registra en bitácora de atención y posteriormente se captura en el SUI.

Organización y desarrollo de actividades culturales y recreativas: Personal de la Subdirección de Programas Especiales realiza programa calendario de actividades culturales y recreativas; posteriormente se realiza la convocatoria para la asistencia de las

derechohabientes a la actividad; una vez confirmada la asistencia de los derechohabientes, personal de la Subdirección realiza lista para gestionar la logística a la visita o taller. Se realiza la actividad, se registra en una bitácora la visita para su captura en el SUI.

Supervisión y monitoreo de expedientes de derechohabientes: Las derechohabientes deben actualizar su expediente con los documentos solicitados en las ROP y de acuerdo a las fechas establecidas para ello (comprobante de domicilio y comprobante de estado de soltería). La documentación es revisada y validada (en caso de existir alguna inconsistencia, la derechohabiente debe subsanarla) para actualizar el expediente. Posteriormente se captura en el SUI y se escanea, para la integración de reportes solicitados a la Subdirección de Programas Especiales. Se realizan reportes de seguimiento que son validados por la Subdirección de Programas Especiales.

Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana: Si alguna persona considera que que la o el o servidor público incurrió en actos u omisiones que impliquen incumplimiento de cualquier disposición jurídica podrá presentar su queja por escrito en: a) En el buzón que se encuentra en el Módulo de Atención Ciudadana; b) Ante la Contraloría Interna en el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal; c) Ante la Contraloría General del Distrito Federal; y d) en la Procuraduría Social (PROSOC) del Distrito Federal. Los requisitos que debe contener la queja son: a) Nombre, domicilio y número telefónico del quejoso; b) Motivo de la queja; c) Nombre de la o el servidor público o área administrativa que origina el motivo de la queja.

Debe señalarse que adicionalmente a los procedimientos descritos que son competencia exclusiva de la Subdirección de Programas Especiales se instrumenta el procedimiento denominado **Seguimiento a la MIR**, que opera en conjunto con la Dirección de Planeación para monitorear los indicadores de manera trimestral y presentar su desempeño a la Junta de Gobierno del DIF CDMX; asimismo se instrumenta el procedimiento **Dispersión de Apoyos Económicos para Programas Sociales**, para la entrega del apoyo monetario mensual, este procedimiento se opera en conjunto con la Dirección Ejecutiva de Administración.

Para ver los procedimientos completos y en forma de tabla se sugiere remitirse a las ROP 2017. Con base en la información presentada, se realiza un análisis de equivalencia con los procesos establecidos en el Modelo General de los Procesos⁶, señalando la secuencia cronológica de los procesos y las principales características de cada proceso, como continuación se describe:

⁶ Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. "Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México". Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 45. 10 de abril de 2017. EVALÚA-CDMX. Pág. 12.



Tabla 11. Equivalencia de procesos

Proceso en el Modelo General	Nombre de o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D ⁷	E	F	G	H	I
Planeación	Planeación, programación y presupuestación	1	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Difusión	Procedimiento de Acceso	2	Si	No ⁸	Si	Si	No	Si	Si	No	No
Solicitud	Procedimiento de Acceso	3	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Incorporación	Procedimiento de Acceso	4	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Obtención de bienes y servicios	Procedimiento de entrega de tarjetas electrónicas ⁹	5	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Entrega	Procedimiento de entrega de tarjetas electrónicas	6	Si	Si	Si ¹⁰	Si	No	Si	Si	Si	Si
	Organización y programación de canalizaciones y atenciones psicológicas	7	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
	Organización y desarrollo de actividades culturales y recreativas	8	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Incidencias	Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	10	Si	No	No	No	No	Si	Si	Si	Si
Seguimiento y monitoreo	Supervisión y monitoreo de expedientes de derechohabientes	9	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
	Seguimiento a la MIR	11	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Programas Especiales y los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.

Los incisos que van del A al I, refieren a:

- A. Actividad de inicio
- B. Actividad de fin
- C. Tiempo aproximado de duración del proceso
- D. Número de personas servidoras públicas que participan
- E. Recursos financieros
- F. Infraestructura
- G. Productos del proceso
- H. Tipo de información recolectada
- I. Sistemas empleados para la recolección de información

La evaluación de la gestión operativa del programa social, se resume en que el programa tiene procedimientos equivalentes para todos los procesos del Modelo General, en el caso del proceso entrega se identificaron 3 procedimientos equivalentes. Al respecto se debe señalar que se detectó un área de oportunidad para definir en cada uno de los procesos cual es el número (especificar el número) de personas que participan en el proceso y el

⁷ Se debe señalar que los procedimientos instrumentados por los operadores del programa y con base en la documentación soporte presentada por el programa. Los procedimientos señalan el tipo de personal que intervienen en cada una de las actividades. Sin embargo, existe un área de oportunidad para definir el número de servidores que intervienen en los distintos procesos.

⁸ La difusión se realiza de manera permanente, así como la incorporación al programa.

⁹ Para la entrega y dispersión de las tarjetas electrónicas se realiza el procedimiento Dispersión de Apoyos Económicos para Programas Sociales que se opera en conjunto con la Dirección Ejecutiva de Administración, que se encuentra estandarizado en el Manual Administrativo del DIF CDMX con número de registro MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315.

¹⁰ La entrega de la tarjeta puede realizarse en un evento masivo, por lo que puede variar el tiempo en el que se cite a la derechohabiente para recibirlo.



monto de los recursos utilizados. Para el proceso Incidencias el programa instrumenta dos procedimientos, en referencia al *Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana* este puede realizarse durante todas las etapas del programa social, el cual tiene áreas de oportunidad en lo referente a la definición de los tiempos y los servidores públicos que participan. En lo que respecta a los procedimientos: *Seguimiento a la MIR* se identificó que se instrumenta de manera conjunta entre el área encargada de la operación del programa y la Dirección de Planeación, en el caso del procedimiento *Dispersión de Apoyos Económicos para Programas Sociales* la Dirección Ejecutiva de Administración es la encargada de instrumentarlo con la información proporcionada por el área encargada de la operación.

Para la evaluación de procesos, se presenta la matriz de contingencias en la cual se muestra la valoración de cada proceso de acuerdo a las siguientes características:

- A. Tiene un inicio
- B. Tiene un fin
- C. El tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado
- D. El personal designado para el proceso suficiente, tiene el perfil adecuado y cuenta con capacitación para realizar sus funciones
- E. Los recursos financieros destinados son suficientes y adecuados para la operación del proceso
- F. La infraestructura o capacidad instalada para desarrollar el proceso es la suficiente y adecuada.
- G. Los productos del proceso son lo suficientes y adecuados
- H. Los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso siguiente
- I. Los sistemas de recolección de la información empleados son los adecuados y suficientes
- J. La información recolectada en el proceso sirve para el monitoreo del programa
- K. La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del proceso es la adecuada
- L. El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos del programa social.

Tabla 12. Valoración de los procedimientos del programa

Nombre del proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
Planeación, Programación y presupuestación	1	Si	Si	Si	Si	No	Si	El proceso a través de los cuales se realiza la planeación, programación y presupuestación es instrumentado por la Dirección Ejecutiva de Administración, las Direcciones encargadas de la operación de los programas sociales y por la Dirección de planeación en los términos señalados por la normatividad aplicable en materia de presupuesto (Secretaría de Finanzas de la CDMX) y para la Elaboración de ROP (Evalúa CDMX).El procedimiento concluye con la publicación de presupuesto de egresos y las ROP del programa Social.						
Procedimiento de Acceso		Si	Si	Si	Parcial	No	Si	Las actividades, los tiempos (1 mes) y los actores que intervienen en el procedimiento están descritos en la documentación presentada por los operadores del programa. Sin embargo, en lo referente a la experiencia y la formación (nivel educativo), existe una limitante para valorar los apartados debido a la información restringida de la que se dispuso en la presente evaluación en cuanto al perfil y capacitación de los operadores del programa. Se debe destacar que de acuerdo a lo observado el personal conoce las ROP y las distintas etapas de los procedimientos de operación. El proceso de acceso permite al programa contar con un padrón de derechohabientes.						
Procedimiento de entrega de tarjetas electrónicas		Si	Si	Si	Parcial	No	Si	Se observa que existen tiempos definidos y actividades de coordinación claras entre los gestores de los bienes y servicios que entrega el programa (Subdirección de Programas Especiales y la Dirección Ejecutiva de Administración del DIF CDMX); el procedimiento tiene una duración aproximada de 24 días; asimismo parte de las actividades están estandarizadas y el SUI proporciona insumos para la operación del proceso.						
Organización y programación de canalizaciones y atenciones psicológicas		Si	Si	Si	Parcial	No	Si	De acuerdo a la información proporcionada por el programa, el procedimiento se encuentra estandarizado, debido a que presenta los actores, actividades y los tiempos aproximados en los que se realiza (tiempo máximo de 2 días), participa personal que conoce el proceso y parte de las actividades se encuentran sistematizadas en el SUI. Debe señalarse que para la instrumentación de las canalizaciones el programa se coordina con la Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos, y la Subdirección de Promoción a la Salud y Asistencia comunitaria a través de oficio para brindar el servicio (asesoría jurídica y atención en salud) al derechohabiente.						
Organización y desarrollo de actividades culturales y recreativas		Si	Si	Si	Parcial	No	Si	El proceso tienen claridad y se encuentra estandarizado (se realiza en un tiempo máximo de 10 días), participa personal que conoce el proceso y parte de las actividades se encuentran sistematizadas en el SUI, con el cual se genera información para medir el desempeño del programa.						

Nombre del proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
Supervisión y monitoreo de expedientes de derechohabientes		SI	SI	SI	Parcial	No	SI	De acuerdo a la información proporcionada por los operadores del programa el proceso tienen claridad y se encuentra estandarizado (se realiza dos veces en el año, de acuerdo a un calendario definido en las ROP), parte de las actividades se encuentran sistematizadas en el SUI.						
Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana		SI	SI	SI	No	No	SI	El procedimiento para la recepción y resolución de la queja o inconformidad ciudadana es el adecuado debido a que se establecen de manera clara cuales son los requisitos y pasos a seguir. Sin embargo existe un área de oportunidad para incluir el tiempo máximo en el que se puede llevar a cabo.						
Seguimiento a la MIR		SI	SI	SI	SI	No	SI	El DIF CDMX establece un procedimiento de monitoreo de la MIR. Este procedimiento se instrumenta de manera conjunta con la Dirección de Planeación y de manera sistemática.						

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Programas Especiales y los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México

A partir de la valoración realizada en la tabla anterior se identifica que los procesos del programa cuenta con una valoración satisfactoria en las aspectos A, B, C, F, G, H, I, J, K, y L; respecto al apartado E se observa para todos los procedimientos del programa (No), debido a que se carecen de la cuantificación de recursos financieros para poder realizar una valoración del apartado. El apartado D muestra valoración distintas (no, parcial, si) debido a que la información proporcionada fue insuficiente para realizar una valoración de todos los aspectos que señala Evalúa CDMX (personal suficiente, tiene el perfil adecuado y cuenta con capacitación para realizar sus funciones).

De manera general el programa tiene una calificación de **si** en el 85% de los apartados valorados, el 5% tienen una valoración de **parcial**, y el 9% tienen una valoración de **no**. Se identificó que el programa cuenta con una estandarización de los procesos, existe claridad debido que existen actividades de inicio y fin, los procesos se llevan a acorde con el tiempo planificado, los productos son los necesarios para la operación del programa y el SUI se encuentra presente en casi todos los procesos como una herramienta de monitoreo y recopilación de información del programa. Sin embargo, se identificó un área de oportunidad para identificar los recursos financieros destinados a la operación del proceso, el perfil de los operadores y su capacitación.

III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social

Los principales resultados de la Matriz de Indicadores del programa social del ejercicio 2016, se presentan a continuación:

Tabla 13. Resultados de la MIR 2016

Nivel	Indicador de desempeño	Fórmula de Cálculo	Valor Alcanzado	Justificación
Fin	Porcentaje de mujeres con carencia alimentaria que mejoran su alimentación	$(\text{Mujeres con carencia alimentaria en el DF} / \text{Total de mujeres en el DF}) * 100$	4.06%	El sentido del indicador es a la baja; es decir entre más cercano se encuentre del 0% el programa (así como la política social dirigida a este sector de la población) tiene un mejor desempeño; en este indicador se divide la población potencial, entre el total de mujeres que habitan en la CDMX. En el indicador busca identificar la contribución de todas las acciones para disminuir la carencia alimentaria en las mujeres.
Propósito	Tasa de madres solas del D.F. que son beneficiadas por el programa	$(\text{Total de madres solas que se benefician con el programa} / \text{Total de madres solas con hijos menores de 18 años en el D.F.}) * 100$	0.91%	El sentido del indicador es a la baja; es decir entre más cercano se encuentre del 0% el programa tiene un mejor desempeño; debe considerarse que el programa tienen recursos limitados y aun cuando se llega a las metas físicas planteadas en las ROP el desempeño del indicador va a ser bajo. Para llegar al 100% se requeriría de un presupuesto que alcanzara a coberturar a las 188,320 madres solas que se identifican como población objetivo.
Componentes	Porcentaje de vales electrónicos entregados con respecto al total de vales electrónicos solicitados	$(\text{Vales electrónicos entregados} / \text{Vales electrónicos solicitados por las derechohabientes}) * 100$	99.63%	
Componentes	Porcentaje de atenciones integrales brindadas en relación con el total de las derechohabientes	$(\text{Total de atenciones integrales brindadas} / \text{Total de las derechohabientes}) * 100$	1779.89%	
Actividades	Porcentaje de solicitudes procedentes en base al total de solicitudes	$(\text{Solicitudes procedentes} / \text{Total de solicitudes estimadas}) * 100$	98.20%	
Actividades	Porcentaje de expedientes verificados	$(\text{Total de expedientes verificados al mes} / \text{Expedientes programados al mes}) * 100$	100%	
Actividades	Porcentaje de actualización de la base de datos	$(\text{Derechohabientes dados de alta} - \text{derechohabientes dados de baja} + \text{derechohabientes activos al periodo} / \text{Total de derechohabientes programados al periodo}) * 100$	100%	

Nivel	Indicador de desempeño	Fórmula de Cálculo	Valor Alcanzado	Justificación
Actividades	Porcentaje de vales electrónicos entregados con base a lo programado	$(\text{Vales electrónicos entregados} / \text{Vales electrónicos programados}) * 100$	99.63%	
Actividades	Porcentaje de dispersiones de recurso con respecto a las dispersiones programadas	$(\text{Dispersiones de recurso realizadas} / \text{Dispersiones de recurso programadas}) * 100$	98.09%	
Actividades	Porcentaje de atenciones psicológicas proporcionadas en base a las atenciones psicológicas solicitadas	$(\text{Atenciones psicológicas proporcionadas} / \text{Atenciones psicológicas solicitadas}) * 100$	100%	
Actividades	Porcentaje de servicios de salud otorgados con respecto a los servicios de salud solicitados	$(\text{Servicios de salud otorgados} / \text{Servicios de salud solicitados}) * 100$	100%	
Actividades	Porcentaje de asesorías jurídicas brindadas en base a las asesorías jurídicas solicitadas	$(\text{Asesorías jurídicas brindadas} / \text{Asesorías jurídicas solicitadas}) * 100$	100%	
Actividades	Porcentaje de talleres con enfoque en derechos humanos	$(\text{Talleres implementados} / \text{Talleres programados}) * 100$	188.24%	

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal e información de desempeño de los indicadores de la MIR del programa Apoyo a Madres Solas, 2016.

Como se desprende de los resultados obtenidos durante el ejercicio 2016, a nivel de actividades se debe señalar que los nueve indicadores alcanzaron un desempeño mayor o igual al 100%. A nivel de componente los dos indicadores establecidos en las ROP presentaron un desempeño igual o mayor al 100%. A nivel de Propósito, el indicador alcanzó un desempeño del 0.91%, lo anterior como resultado de los recursos que dispone el programa y los cuales permiten coberturar a una población limitada de la población objetivo, aun cuando en el ejercicio fiscal se logre la meta planteada. A nivel de Fin, el indicador tuvo un desempeño del 4.06%.

Respecto a la valoración de los indicadores y su incidencia en el desempeño del programa de acuerdo a la información presentada por el programa social se realiza la siguiente valoración.

Tabla 14. Seguimiento y Monitoreo de los Indicadores

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016	Valoración	Justificación
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente	Si	De acuerdo a información proporcionada por los operadores del programa, se atienden de manera periódica la información relativa a los indicadores del programa, solicitada por la Dirección de Planeación para la integración del informe de gestión trimestral del DIF CDMX. Por lo que se considera que el seguimiento a los indicadores se realizó de acuerdo a la periodicidad establecida.
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores	Si	De acuerdo a la evidencia mostrada por el programa el programa generó, recolectó y registró la información relacionada a todos los indicadores, a través de distintas actividades en las distintos procesos del programa social. El SUI sirve como la herramienta principal de recolección de información; otros de los medios de recolección son: reportes internos del área del módulo de atención; del área de verificación; y del área de captura, bitácoras y bases de datos internas.
Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	Si	Se debe señalar que se generan instrumentos estandarizados a través de los cuales se recolecta información en las distintas fases del programa y que permiten realizar un monitoreo adecuado del programa, al respecto los medios a través de los cuales se recolecta la información se señalan en los procedimientos establecidos por el área. El SUI se utiliza para el suministro de insumos para el cálculo de indicadores.
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica	Si	Todos los indicadores fueron calculados en la Subdirección de Programas Especiales.
Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	Si	Los indicadores definidos en la MIR en permitieron realizar el monitoreo del programa, se identifica que una de las fortalezas del programa es el registro, seguimiento y monitoreo de todas las actividades de relevancia para la conclusión de los objetivos del programa.
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social	Si	Los indicadores para los distintos niveles de la MIR permitieron realizar un monitoreo adecuado del programa y con ello tomar decisiones de instrumentación, de acuerdo a la información proporcionada por los operadores la información de los indicadores permiten establecer estrategias de mejorar en la operación del programa y en el diseño de las ROP.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016; e información del programa social.

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

Dentro de este apartado, se realiza una justificación integral de los resultados obtenidos en el análisis de los atributos y sus indicadores para cada uno de los procesos. Adicionalmente, se busca mostrar la relación de consistencia entre el proceso analizado, el atributo y los indicadores. A continuación se presenta la matriz de valoración de la operación del programa social:

Tabla 15. Valoración General del Programa

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016	Valoración	Justificación
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada	Parcial	De acuerdo a la información proporcionada por el programa el personal con el que se opera es suficiente. Sin embargo, debido a la información limitada de la que se dispuso en lo relativo al perfil de los operados se emite una calificación parcial, al no poderse evaluar la experiencia y capacitación que tiene el personal del programa.
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2016	Si	La operación se realizó conforme a lo señalado en ROP y los documentos normativos de uso interno donde se especifican los actores, las actividades y los tiempos máximos en los que se puede realizar la actividad, además, el personal encargado de operar el programa conoce las ROP. Debe señalarse que los procedimientos utilizados en 2016 se incluyen en las ROP 2017 sustituyendo la narrativa, para dar claridad a los derechohabientes sobre las etapas y procesos que instrumenta el programa para otorgar los bienes y servicios
Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social	Parcial	Si bien los recursos de los que dispuso el programa, permitieron realizar la operación y alcanzar las metas planteadas para el ejercicio 2016, debido a la magnitud de la problemática y la población objetivo identificada por el área encargada de la operación se considera que los recursos son insuficientes, por lo que se ha generado una lista de espera.
El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2016	Si	Si de acuerdo a los registros de la base de datos del programa la totalidad de los derechohabientes que se encuentran en el programa cumplen con el perfil establecido en las ROP del programa. Sin embargo se ha logrado una cobertura limitada de las personas que presentan la problemática ante la insuficiencia presupuestal por lo que se ha generado una lista de espera.
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	Si	De acuerdo a lo señalado por el Programa, se cuenta con la infraestructura física, equipos y el personal necesarios para la operación del programa social. Se debe señalar que durante la realización de la presente evaluación la oficina antes mencionada se encontraba en un proceso de remodelación.
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General	Si	Si identifica que el programa cuenta con procesos que son equivalentes para todos los procesos del modelo general, además estos procesos se operan conforme a lo señalado en las ROP por lo que existe consistencia en la operación. En este sentido se recomienda valorar la identificación e inclusión de los recursos financieros utilizados en los distintos procesos.
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social	Si	Existen Reglas de Operación del Programa, formatos establecido para el levantamiento de la solicitud, procedimientos estandarizados para cada una de las etapas de operación, se cuentan con manuales de procedimientos y el SUI sirve como sistema de recopilación y suministro de información en todas las etapas del programa.

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016	Valoración	Justificación
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social	Si	De acuerdo a lo mencionado por el programa social y lo identificado por el equipo evaluador las reglas de operación son de conocimiento de todo el personal que opera el programa. Para ello se hace un ejercicio de análisis de los principales cambios una vez públicas en la ROP Gaceta Oficial con el personal que ejecuta las distintas actividades de los procedimientos.
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.	Si	Se identificó que el programa se instrumentan conforme a lo señalado en las Reglas de Operación y los manuales de procedimientos de uso interno, las cuales incluyen procedimientos claros y estandarizados para las distintas actividades de operación del programa (se señalan actores, actividades y tiempos máximos de ejecución).
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado	Si	La instrumentación de los procedimientos cuenta con tiempos máximos definidos. Existe consistencia entre los tiempos establecidos y la duración de los procesos, adicionalmente se definen un calendario para la renovación de documentos.
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	Si	Se tiene una adecuada coordinación entre con la Subdirección de Programas Especiales y la Dirección Ejecutiva de Administración en lo relativo a la entrega de la tarjeta bancaria y la dispersión del apoyo económico, asimismo se tienen buena coordinación con la Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos del DIF CDMX y la Subdirección de Promoción a la Salud y Asistencia Comunitaria en lo referente a la atención de las asesorías jurídicas y atenciones de salud. Se debe señalar que la vinculación con las distintas áreas que intervienen en los procesos del programa se realiza a través de oficio por lo cual existe sustento de las acciones llevadas a cabo por cada uno de los actores.
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.	Si	El programa social cuenta con una MIR la cual brinda información necesaria para cada una de las etapas del MML (fin, propósito, componentes y actividades). Debe señalarse que la MIR tiene seguimiento a través de los distintos informes que integra el DIF CDMX. Asimismo existe supervisión en las distintas etapas del programa, realizadas por el personal de estructura del programa.
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	Si	La evaluación interna, las encuestas internas y las auditorías realizadas al programa sirven de insumo para la mejora continua del diseño y ejecución del programa.
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social.	Si	De acuerdo a la evidencia mostrada por el programa existen mecanismo de participación ciudadana, los cuales sirven para retroalimentar el diseño y operación del programa, como son las encuestas piloto elaboradas internamente para conocer la satisfacción u otros aspectos de los derechohabientes, la realización talleres que implementa el área de atención integral, existe un buzón de sugerencias en la cual puede depositar sus opiniones acerca de los bienes y servicios a los que son derechohabientes. Asimismo de conformidad con los señalado por el Evalúa CDMX se realizó el levantamiento de la Línea Base por lo cual se cuenta con instrumentos que buscan conocer la satisfacción de los derechohabientes.

Fuente: Elaboración propia con base en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.



De acuerdo a los resultados de la valoración general de programa, se identificó que el 86% de los apartados fueron valorados con *Si*, mientras que el restante 14% tuvo una valoración parcial. Asimismo se identificó que el programa cuenta con procesos sistematizados para cada uno de los procedimientos que intervienen en su operación y se utiliza un sistema de monitoreo y seguimiento electrónico (Sistema Único de Información) que brinda certeza a la operación del programa en sus distintas etapas. Además se tiene una adecuada coordinación con las áreas encargadas de brindar las distintas atenciones integrales que no son competencia exclusiva del programa.

Con base en lo anterior se identifica que el programa social cuenta con procesos de operación consolidados por lo que se sugiere valorar la pertinencia de incorporar mecanismos que midan los estándares de calidad del programa. Existe un área de oportunidad para documentar de manera completa cual es el perfil que tiene el personal que opera el programa (formación profesional y experiencia), con el objetivo de identificar fortalezas o debilidades, y que permitan fortalecer la operación del programa.

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

La evaluación de satisfacción nos permitirá determinar la medida de satisfacción de las derechohabientes y establecer si se está cumpliendo con la tutoría de derechos en el otorgamiento de los bienes y/o servicios establecidos en el programa social, y en un momento dado tomar las decisiones pertinentes de acuerdo a los resultados obtenidos.

La encuesta del Programa Apoyo a Madres Solas se orienta a levantar información relevante para describir las condiciones iniciales de los derechohabientes, rescatando elementos de percepción relativos al desempeño del programa y sus efectos; así como las expectativas de las derechohabientes sobre los bienes y servicios otorgados. La evaluación de satisfacción del programa social se basa en información proporcionada por 361 derechohabientes. Entre las encuestadas, el 25.5% tiene un ingreso menor de un salario mínimo mensual, el 61% declara tener un ingreso menor a los 2 salarios mínimos, el restante 13.5% declaró tener un ingreso combinado de todos los miembros del hogar entre los 2 y 3 salarios mínimos.

De la totalidad de encuestadas el 81.6% habita en una casa rentada o prestada, solo el 18.4% habita en una casa propia. El promedio de personas por hogar es de 4.8, mientras que el promedio de niñas y niños es de 1.8. De acuerdo a la ocupación de la derechohabiente el 61.5% trabajó por su cuenta; el 24.7% fue empleada, el 6.9% no tuvo empleo y el restante 6.9 recibió apoyos de gobierno. Destaca el hecho que del total de derechohabientes encuestadas el 75.5% trabajo en el sector informal donde careció de prestaciones y servicios de salud, solo el 10.7% fue empleada formal. De las madres solas solo el 1.1% ha sido diagnosticada con problemas de aprendizaje o alguna discapacidad; sin embargo de acuerdo a la información registrada en la encuesta el 7.4 de las derechohabientes o integrante de su familia ha dejado de comer algún día por falta de alimentos.

Tabla 16. Análisis evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias

Categorías	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	Interpretación
Expectativas	<p>3.5 ¿Considera que el monto del apoyo es suficiente para cubrir las necesidades de alimentación?</p> <p>3.6. ¿Cuál es la razón por la que el monto del apoyo no es suficiente para cubrir las necesidades de alimentación?</p> <p>3.15. Antes de ingresar al Programa, ¿recibió de manera gratuita los servicios que ofrece el Programa (servicios de: salud, jurídico, psicológico, culturales y recreativos) por alguna otra institución?</p> <p>4.2. ¿Considera que habrá un cambio positivo en su salud y nutrición a consecuencia del apoyo económico y servicios que recibe del Programa?</p> <p>4.3 Puede mencionar ¿por qué?</p> <p>4.6. ¿Las atenciones integrales que brinda el Programa le han ayudado a resolver una problemática particular? En su respuesta agregue por favor, el o los motivos.</p> <p>5.1 ¿Considera que de no contar con el apoyo económico que brinda el Programa, empeorará su alimentación?</p>	<p>El 80.5% de las derechohabientes respondieron que el monto del apoyo es insuficiente, entre los motivos por los cuales tienen esta opinión se encuentra: No es suficiente para cubrir mis necesidades (90%); y Tiene poca aceptación en los establecimientos donde compro (10%).</p> <p>El 86.3% de las derechohabientes contestó que no había recibido los servicios que brinda el programa de manera gratuita por otra institución, en este sentido el 87.6% espera un cambio positivo en su salud y nutrición a partir de recibir el apoyo del programa.</p> <p>67.6% de las encuestadas considera que de no recibir el apoyo del programa empeoraría su alimentación.</p>	<p>Puede observarse que de acuerdo a la valoración realizada por las derechohabientes el monto del apoyo que otorga el programa no es suficiente; sin embargo en este sentido el programa se apega a lo señalado en la Ley que Establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario a las Madres Solas de Escasos Recursos Residentes en el Distrito Federal.</p> <p>Sin embargo el 87.6% de las encuestadas tienen una expectativa positiva acerca de la contribución del programa a su salud y nutrición. Al respecto se puede analizar que esta expectativa es el resultado de los dos componentes que entrega el programa, aun cuando el programa cuenta con limitaciones externas (presupuestal) para otorgar un monto mayor.</p> <p>Se identifica que el programa incide en la alimentación de las derechohabientes aun con las restricciones que significa el monto del apoyo y los establecimientos donde es aceptado.</p>
Imagen del Programa	<p>3.1. ¿Cómo se enteró del programa?</p> <p>3.2 ¿Cómo califica la claridad de la información de los medios sobre los cuáles se enteró del Programa?</p> <p>3.4 ¿Cuál fue el motivo por el que solicitó el apoyo monetario?</p> <p>3.10 ¿Conoce los servicios adicionales que ofrece el Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX (servicios de: salud, jurídico, psicológico, culturales y recreativos)?</p> <p>3.11 Los servicios adicionales que brinda el Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX son servicios de salud, asesoría jurídica, atención psicológica, salidas culturales y recreativas ¿Usted o alguno de sus hijos e hijas los utilizaría?</p>	<p>Entre los encuestados el 57.7% de las derechohabientes se enteraron del programa a través de familiares o conocidos, el 3.8% se enteró a través de un medio distinto al DIF, en lo que respecta a los medios del sistema el 38.2% se enteró a través de los medios propios. Respecto a la claridad de la información el 90.1% señala que la claridad es buena o muy buena. En relación a las atenciones integrales el 72.3% declaró conocerlas.</p> <p>Si bien el programa está dirigido a contribuir a la alimentación de las madres solas, entre las derechohabientes hay otras razones para solicitar el apoyo, entre los aspectos mencionados destacan: los problemas económicos y los problemas de tipo familiar (divorcio, muerte de un familiar, etc.).</p>	<p>De acuerdo a la información del programa la difusión se ha realizado a través de los distintos canales de difusión institucional que se tienen, los cuales enfrentan un reto para llegar a la población objetivo del programa, muestra de ello es que el 57.7% de los derechohabientes se enteraron del programa por medios distintos al programa. En este sentido existe un área de oportunidad para fortalecer la difusión del programa y de los componentes que incluye, entre la población objetivo.</p> <p>En lo que se refiere a las causas por las que el derechohabiente solicitó su ingreso al programa se observa un área de oportunidad respecto a la estrategia de difusión del programa como un medio para cristalizar el ejercicio de derechos</p>

Categorías	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	Interpretación
Cohesión Social	<p>6.1. Derivado de los servicios que le proporciona el programa en su opinión , ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen a mejorar las relaciones en su familia?</p> <p>6.2 Derivado de los servicios que le proporciona el programa ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen a mejorar su comunidad?</p> <p>6.3 Derivado de la experiencia que ha tenido como derechohabiente, ¿qué probabilidad existe de que participe en actividades para la mejora de su comunidad?</p>	<p>El 75.8% de las madres las consideran que el programa a contribuido a mejorar las relaciones en su familia; el 44.8% señala que el programa tiene contribución sobre la comunidad; finalmente el 75.3% señaló que existe una probabilidad para que participen en actividades para la mejora de su comunidad, de los cuales el 45% corresponde a las personas que opinaron que su comunidad ni ha mejorado, ni empeorado.</p>	<p>De acuerdo a lo señalado por los tutores se identificó que el programa tienen incidencia en la cohesión social, particularmente la familiar y en menor medida la comunitaria. Sin embargo destaca el hecho que el 75% de las derechohabientes señala que existe una probabilidad de que participe en actividades para la mejora de su entorno. Lo anterior cobra sentido cuando se considera que el programa brinda actividades y talleres en los que participan tanto las derechohabientes y sus hijos que destacan la importancia de los lazos de convivencia (familiares y comunitarios), así como el desarrollo comunitario a través de un ejercicio de derechos.</p>
Calidad de la Gestión	<p>3.9. ¿Ha recibido puntualmente el apoyo económico en la tarjeta?</p> <p>3.11 Los servicios adicionales que brinda el Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX son servicios de salud, asesoría jurídica, atención psicológica, salidas culturales y recreativas ¿Usted o alguno de sus hijas e hijos los utilizaría?</p> <p>3.16 ¿Cuenta con su Cartilla de Seguimiento, Control de documentación y de Atención Integral?</p> <p>3.19 En su opinión ¿Cómo califica la atención del personal del Programa?</p> <p>3.20 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del Programa?</p> <p>5.2 ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el desempeño del Programa? (Puede marcar más de una opción).</p>	<p>El 94% de los derechohabientes declaro haber recibido el apoyo en tiempo, respecto a las atenciones integrales destaca que el 72.3% de las derechohabientes declaró conocer los servicios adicionales que proporciona el programa; de los que no conocen las atenciones integrales el 5% respondió que no los utilizaría, el 26.7% respondió no sabe y el 68.3% contesto que si los usaría. Respecto a la cartilla de seguimiento el 99.7% respondió que cuenta con ella</p> <p>Respecto al trato del personal el 97% de las derechohabientes considera que es bueno o muy bueno, mientras que el 91.2% se encuentran satisfechas con el desempeño del programa.</p>	<p>El programa cuenta con procedimientos definidos y estandarizados para los distintos momentos de instrumentación, lo anterior permite que se definan tiempos para recibir los beneficios del programa. El cumplimiento de estos tiempos así como el trato que brinda el personal de la subdirección incide la percepción que tienen las derechohabientes acerca de la gestión del programa, aun cuando la percepción del apoyo este limitada por el monto que se establece en la Ley que Establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario a las Madres Solas de Escasos Recursos Residentes en el Distrito Federal</p> <p>De acuerdo a los resultados se identifica un área de oportunidad para revisar y consolidar la estrategia de difusión de los distintos derechos que tienen el derechohabiente respecto del programa, así como sus obligaciones.</p>
Calidad del Beneficio	<p>3.7 ¿Qué productos son lo que compra en mayor medida con su apoyo?</p> <p>3.8 De los siguientes productos ¿Cuáles ha comprado en los últimos meses con la tarjeta electrónica que le proporciona el Programa? (Puede marcar más de una opción)</p> <p>3.13 De los siguientes servicios, señale cuantas veces los ha utilizado en los últimos 6 meses</p> <p>3.14. Describa cual o cuales son los motivos por lo que utiliza o no utiliza los servicios integrales</p> <p>3.17 Considera que los bienes y servicios que</p>	<p>El recurso que es transferido a las derechohabientes es utilizado en mayor medida para la compra de productos de la canasta básica, así como productos para el cuidado de los bebés. Respecto a los bienes y servicios que las derechohabientes reciben del programa el 65.4% considera que son los adecuados para atender sus necesidades.</p> <p>Respecto a los servicios de atención integral se identifica que las madres derechohabientes enfrentan dificultades externas al programa para acceder a los servicios como: la falta de tiempo</p>	<p>De acuerdo con lo señalado por los derechohabientes puede interpretarse que el diseño de los componentes que entrega el programa (apoyo monetario, así como las atenciones integrales) influye en aspectos que permiten que la derechohabiente mejore en alguna proporción su alimentación, sin embargo el monto que es entregado al derechohabiente es calificado como insuficiente.</p> <p>Es importante señalar que las características de la población que atiende el programa hace difícil (madres que por lo regular trabajan por su cuenta o que cuentan con condiciones precarias de empleo)</p>

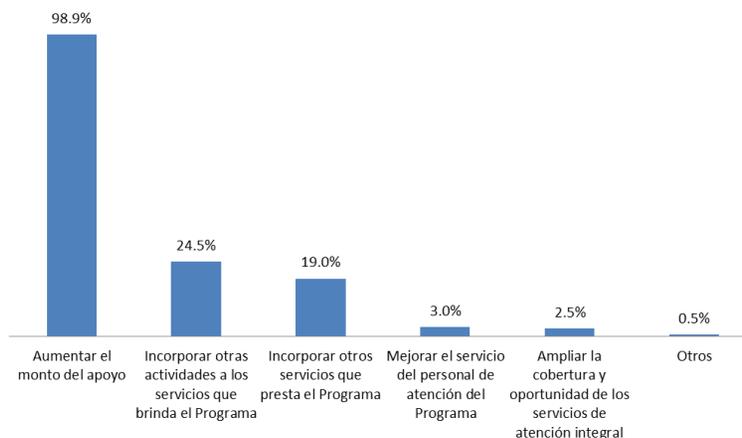
Categorías	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	Interpretación
	<p>entrega el Programa son los adecuados para atender sus necesidades.</p> <p>3.18 ¿Por qué?</p> <p>4.1 ¿En su opinión el apoyo económico y los servicios integrales que brinda el Programa le ha ayudado a mejorar la alimentación de su familia?</p> <p>4.4 En una escala del 1 al 10 ¿Cómo califica el apoyo que le brinda el Programa?</p> <p>4.5 ¿Por qué califica de esa manera al Programa?</p> <p>4.6. ¿Las atenciones integrales que brinda el Programa le han ayudado a resolver una problemática particular? En su respuesta agregue por favor, el o los motivos.</p> <p>4.7 ¿Los servicios adicionales del Programa le han representado beneficios adicionales?</p> <p>4.8 ¿Qué tipo de beneficios ha recibido o representado la prestación de las atenciones integrales del Programa?</p> <p>5.3 En su opinión ¿Qué servicios cree necesarios ofrecer a las madres solas con hijos menores de 15 años de edad, que el Programa no tienen actualmente?</p>	<p>para tomar las actividades o el ingreso insuficiente. Algunas otras condicionantes que se identificaron fue la saturación que tienen algunos servicios del área de atención integral, así mismo las derechohabientes señalaron que no los han requerido.</p> <p>De acuerdo a la percepción de los derechohabientes el 83% está de acuerdo en que el programa ha contribuido a mejorar la alimentación de la familia. De manera general el programa recibe una calificación de 8.2.</p>	<p>que destinen tiempo para la realización de actividades que en el corto plazo no son prioritarias para ellas.</p>
<p>Contraprestación</p>	<p>3.3 ¿En su opinión los requisitos y procedimientos para acceder al apoyo que brinda el Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX son claros?</p> <p>3.12.1. De los siguientes servicios, ¿cuál o cuáles ha utilizado en los últimos 6 meses?</p>	<p>El 61.3% de las derechohabientes encuestadas tomo alguno de los servicios proporcionados por el programa. De los actividades proporcionadas las actividades culturales y recreativas presentaron una prevalencia en el 97.8% de las derechohabientes que tomo algún servicio; el 3.1% de las derechohabientes tomo en los últimos seis meses atención jurídica, el 3.6% la atención psicológica y el 1.3% atención en salud.</p> <p>Asimismo el 95.6% de las madres solas del programa encuestadas el 95.6% declaró que en su opinión los requisitos y procedimientos para acceder al apoyo que brinda el Programa son claros.</p>	<p>La participación en las atenciones integrales es a petición del solicitante, con la excepción de las actividades recreativas y culturales que se hacen a invitación de la Subdirección. Sin embargo se carece de la capacidad instalada para atender a la totalidad de las derechohabientes. Asimismo de acuerdo a las características de la población se identificó que persisten obstáculos que dificultan su incorporación a las diversas actividades con las que cuenta el programa. En este sentido existe un área de oportunidad para definir estrategias que faciliten a la derechohabiente ejercer todos los servicios del programa (con la restricción que supone la capacidad instalada del programa).</p> <p>El 95.6% respondió que los requisitos y procedimientos son claros, lo anterior es resultados de los procedimientos estandarizados que se tienen para la operación, así como de la difusión-atención que se brinda en el módulo del programa y a la estrategia de difusión de los requisitos.</p>

Categorías	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	Interpretación
Satisfacción	3.20. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del Programa? 5.4. En general, cómo califica el Programa	El 91.2% de las derechohabientes considero estar satisfecha o muy satisfecha con el desempeño del programa. En este sentido el programa recibió una calificación de bueno y muy bueno en el 93.7%.	La satisfacción del desempeño del programa y la calificación global son el resultado de la instrumentación de un programa con base en procedimientos estandarizados; en lo que se refiere a los componentes del programa la calificación es el resultado de servicios pensados para las necesidades de los derechohabientes. En este sentido se considera un refrendo a las acciones del programa.

Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

Entre las sugerencias que hacen al programa para mejorar el desempeño se mencionan principalmente: aumentar el monto del apoyo, incorporar otras actividades a los servicios que brinda el programa e incorporar otros servicios que presta el programa. En este sentido se observa que una de las principales sugerencias hechas al programa, se encuentran fuera del control del DIF CDMX.

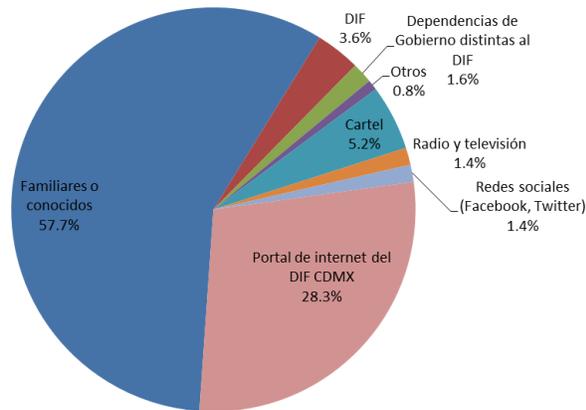
Gráfico 2. Recomendaciones la programa¹¹



Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

¹¹ La suma de los porcentajes no tienen como resultado 100%, lo anterior debido a que los derechohabientes podían contestar más de una de las opciones.

Gráfico 3. Medios de difusión del programa



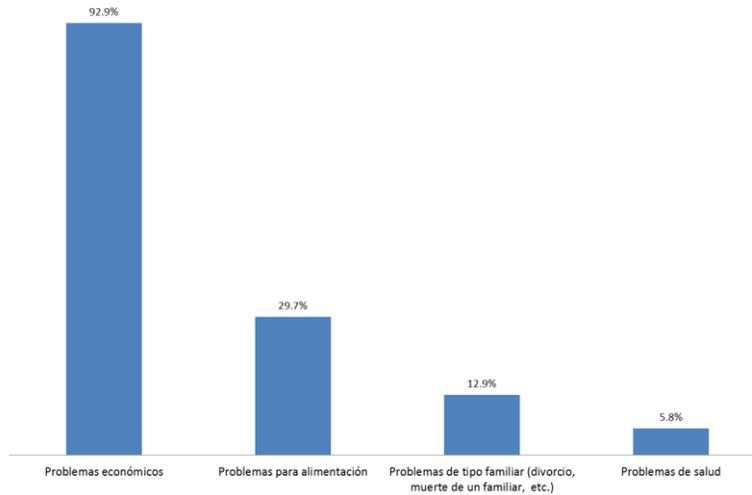
Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

De acuerdo a lo observado en el Gráfico 3 el 57.7% de los derechohabientes se enteraron del programa a través de familiares o conocidos, el DIF CDMX llegó al 28.3% de la población, respecto al restante 14% se observa un desempeño variado de los distintos medios de difusión. Esta información nos permite observar que la mejor estrategia es la difusión de boca en boca, por lo que se sugiere que el Programa haga una revisión de la estrategia de difusión del Programa con la finalidad de buscar nuevas acciones para dar a conocer el Programa, por ejemplo: a través de jornadas como el DIF Itinerante, o sumándose a ferias de servicios de diferentes dependencias de la CDMX.

Entre las respuestas que dieron las derechohabientes del o los motivos por los cuales solicitaron el ingreso al programa destacan: *problemas económicos* y los *problemas para alimentación*. Se identificó que ninguna de las derechohabientes mencionó la relación del programa a un Derecho. En este sentido existe un área de oportunidad para consolidar el enfoque de Derechos en la operación del programa.



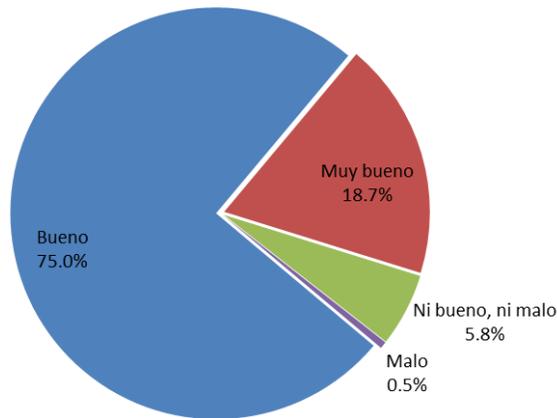
Gráfico 4. Razones por la cual la derechohabiente solicita el ingreso al programa



Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

En relación a la calificación que se le otorga al programa se observa que el 93.7% le otorgan una calificación de bueno o muy bueno al programa, el 5.8% lo otorgan una calificación ni bueno, ni malo; y solo el 0.5% lo calificó como malo. Esta valoración es un reflejo a los componentes y desempeño del programa pese a las externalidades que afectan el desempeño del mismo.

Gráfico 5. Calificación general del programa



Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017

V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA

Para dar cumplimiento a la Evaluación Integral 2016-2018 señalada en los *Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México*, en lo referente a la Evaluación de Resultados, que comprende el análisis de los resultados del

levantamiento del panel, a través del cual se determinará el cumplimiento de los objetivos y metas del programa social, de los efectos esperados y la medición de cambios en el nivel de bienestar en la población, como resultado de la intervención.

Con tal instrumentó se buscará identificar los cambios que experimentaron los individuos y con ello identificar la evolución de los distintos aspectos preguntados en el cuestionario realizado durante mayo de 2017.¹² El Panel tiene el objetivo abarcar a la muestra de 361 derechohabientes encuestadas originalmente.

V.1. Muestra del Levantamiento de Panel

El levantamiento de panel es un seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016, planteado como línea base, es decir, se buscará aplicar la misma encuesta diseñada a la mayor cantidad posible de la población derechohabiente a la que se le aplicó en 2017, aun cuando ya no se encuentre activa en el programa social.

Tabla 17. Población Objetivo del Panel

Poblaciones	Número de Personas
Población derechohabiente que participó en el levantamiento de la Línea Base	361
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A)	361
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encuentra activa en el programa en 2017, pero puede ser localizada para el levantamiento de panel (B)	0
Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B)	361

Fuente. Elaboración propia, conforme en la base de datos del Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

Debido a que el levantamiento se realizó a derechohabientes que se encuentran activas, se tiene el supuesto de que la totalidad de las encuestadas originalmente son población objetivo del panel¹³. A continuación se describen las principales características de la población objetivo del levantamiento de panel.

Respecto a las características de las derechohabientes se puede señalar que el 100% son mujeres, el promedio de hijos de las mujeres inscritas en el programa es de 1.7, el 72% de las madres se encuentran en un rango que oscila entre los 20 y 39 años de edad, además el 2% tiene más de 50 años. (ver Tabla 18).

Tabla 18. Distribución de las derechohabientes según edad

Rango de edad	Porcentaje
15-19	1%
20-24	15%

¹² El panel se aplicará cuando menos pasados seis meses del levantamiento del primer cuestionario. Se estima aplicarlo en enero de 2018.

¹³ Se debe mencionar que las derechohabientes pueden incurrir en distintas causales de baja que pueden disminuir la muestra final del panel.



Rango de edad	Porcentaje
25-29	18%
30-34	20%
35-39	19%
40-44	16%
45-49	9%
Más de 50	2%
Total	100%

Fuente. Elaboración propia, con base en la base de datos del Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

De acuerdo a los datos obtenidos en el levantamiento de la Línea Base el 52% de las derechohabientes viven en delegaciones con Índice de Desarrollo Social muy bajo, y bajo); el 45% se ubica dentro de un IDS Medio; y sólo el 3% reside en unidades con un IDS alto.¹⁴ Respecto a su ubicación territorial tres delegaciones (Coyoacán, Gustavo A. Madero e Iztapalapa) concentran el 52% de las beneficiarias, en las restantes trece delegaciones habita el 48% de los derechohabientes (ver Tabla 19).

Tabla 19. Distribución de las derechohabientes encuestadas, según delegación

Delegación	Porcentaje Delegación
Álvaro Obregón	7%
Azcapotzalco	3%
Benito Juárez	1%
Coyoacán	8%
Cuajimalpa	3%
Cuauhtémoc	4%
Gustavo A Madero	13%
Iztacalco	6%
Iztapalapa	31%
Magdalena Contreras	2%
Miguel Hidalgo	2%
Milpa Alta	1%
Tláhuac	6%
Tlalpan	4%
Venustiano Carranza	4%
Xochimilco	5%
Total	100%

Fuente. Elaboración propia, con base en la base de datos del Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

En lo referente a las derechohabientes, el 94% de las madres solas refieren que han recibido el apoyo monetario puntualmente. Respecto a las atenciones integrales destaca que el 72.3% de las derechohabientes declararon conocer los servicios adicionales que

¹⁴ Para realizar el cálculo se utilizaron los datos referente a la delegación de residencia de las derechohabientes contenidos en la Línea Base y el documento *Metodología y Resultados del Índice de Desarrollo Social 2015*, publicado por Evalúa CDMX, 2016.



proporciona el programa; de los que no conocen las atenciones integrales el 5% respondió que no los utilizaría, el 26.7% respondió no sabe y el 68.3% contestó que si los usaría. Mientras que del total de la muestra, el 1.9% no estudió, el 4.9% cursó el nivel primaria, el 42.3% el nivel secundaria, el 46.2% el nivel medio superior y el 4.7% el nivel superior. En relación al estado civil el 96.7% declaro ser soltera, y el restante declaro ser viuda o divorciada.

Adecuaciones al Instrumento que se aplicará en el Panel

Con la finalidad de contar con los reactivos suficientes para la evaluación de satisfacción y cumplimiento de los objetivos y metas del programa social, de los efectos esperados y la medición de cambios en el nivel de bienestar de la población, como resultado de la intervención, se tendrán los siguientes reactivos adicionales:

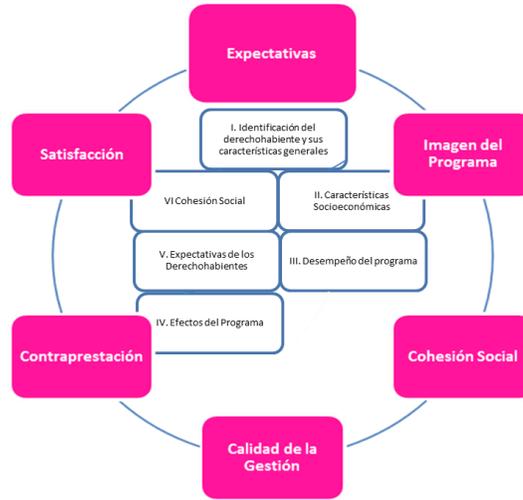
Tabla 20. Reactivos adicionales a incluir en el levantamiento de Panel

Categoría	Reactivos Adicionales en el Instrumento 2017	Justificación de su inclusión
Contraprestación	¿Cuál fue el costo que le representó ingresar al programa? Considere los gastos en pasajes, copias, etc.	En el instrumento realizado en mayo de 2017 se carece de alguna pregunta que mida la dimensión contraprestación sugerida por el Evalúa CDMX.
	¿Considera que los requisitos para permanecer en el programa son adecuados?	Se busca identificar si los documentos que se solicitan y el proceso de renovación son los adecuados para que los derechohabientes permanezcan en el programa.
	¿Cómo califica el proceso (actualización de expediente)?	Se busca validar si el proceso de renovación de documentos es el adecuado.
Expectativas	¿En qué medida podría cambiar sus condiciones de vida?	La identificación de las expectativas generales del derechohabiente es importante, para medir los efectos secundarios que el programa puede tener (el efecto esperado es la continuidad de los estudios).
Satisfacción	¿Qué tan satisfecho se encuentra con las atenciones integrales?	Se quiere tener información sobre la satisfacción de las derechohabientes respecto de las atenciones integrales.
Calidad del Beneficio	Considera que los bienes y servicios que entrega el programa son los adecuados para atender sus necesidades.	Se busca tener información sobre a la satisfacción desde la perspectiva de las derechohabientes respecto a las atenciones integrales (calidad).

Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

De acuerdo al problemática, objetivos y efectos a corto, mediano y largo plazo, las categorías de análisis que se utilizaron tanto para el levantamiento de la Línea Base como para el panel son: I. Identificación del derechohabiente y sus características generales; II. Características Socioeconómicas; III. Desempeño del Programa; IV. Efectos del Programa; V. Expectativas de los Derechohabientes; y VI. Cohesión Social. Se debe señalar que para el diseño de las preguntas del instrumento aplicado se consideró las categorías sugeridas en los *Lineamiento para la Elaboración de la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México* (Ver gráfico6)

Gráfico 6. Categorías Utilizadas en la Encuesta Apoyo a Madres Solas



Fuente: Elaboración propia con base en la información de la dirección de planeación.

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

Las actividades para el trabajo de campo de levantamiento de panel del programa social se describen a continuación:

Tabla 21. Actividades de trabajo de campo para el levantamiento de panel

Actividades	Periodo	Descripción
Revisión y sistematización del instrumento de recolección de datos	8 al 12 de enero de 2018	Reuniones de trabajo con el objetivo de definir los alcances del instrumento de recolección de la información y método de aplicación
Realización de una prueba piloto para evaluar la eficiencia del instrumento	16 al 21 de enero de 2018	Medir la eficiencia de los cuestionarios en una muestra no representativa
Capacitación del personal para el trabajo de campo	15 de enero de 2018	Conformación del equipo de campo y capacitación para asesorar a la derechohabiente en la aplicación de la encuesta
Levantamiento de la encuesta de levantamiento de panel	6 al 24 de febrero de 2018	De acuerdo a la distribución de la muestra, se organizarán los equipos de campo por Dirección Ejecutiva responsable del programa
Captura del levantamiento y preparación de bases de datos	1 al 15 de marzo de 2018	Codificación de la información mediante metodologías e instrumentos informáticos; asimismo, el procesamiento de la información en bases de datos electrónicas en formato “.csv” y “.xlsx”.

Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.



Tabla 22. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017

N°	Fase de Aplicación	Periodo de análisis
1	Revisión y sistematización del instrumento de recolección de datos	5 días
2	Realización de una prueba piloto para evaluar la eficiencia del instrumento	7 días
3	Capacitación del personal para el trabajo de campo	1 días
4	Levantamiento de la encuesta de levantamiento de panel	19 días
5	Captura del levantamiento y preparación de bases de datos	15 días
Total		47 días

Fuente: Elaboración propia con base en información de la Dirección de Planeación.

Tabla 23. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017

Actividad a Realizar	8-nov	16-enero	15-enero	6-febrero	1-marzo
Revisión y sistematización del instrumento de recolección de datos	5				
Realización de una prueba piloto para evaluar la eficiencia del instrumento		7			
Capacitación del personal para el trabajo de campo		1			
Levantamiento de la encuesta de levantamiento de panel				19	
Captura del levantamiento y preparación de bases de datos					15

Fuente: Elaboración propia con base en información de la Dirección de Planeación

VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016

En el presente apartado se recupera la información de las evaluaciones internas del ejercicio 2016, con el fin de valorar el grado de cumplimiento de los programas sociales respecto a los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México emitidos por el Evalúa CDMX y el estatus de las recomendaciones hechas en evaluaciones pasadas.

VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016

En este apartado, se presenta la matriz de contingencias en la cual se determina el grado de cumplimiento de cada uno de los aspectos establecidos en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México emitidos por el Evalúa CDMX, para la Evaluación Interna 2016 del programa social.

Tabla 24. Consistencia de le evaluación interna 2016

Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. Introducción	Satisfactorio	La evaluación incluye una breve descripción de la puesta en marcha del programa social, se especifican el objetivo general, los objetivos específicos, se describen las características generales del programa social y su vigencia durante el ejercicio 2016.
II. Metodología de la Evaluación Interna 2016	Satisfactorio	El área encargada de la evaluación fue la Dirección de Planeación, se incluyó una descripción del personal que realizó la evaluación, la metodología (métodos cualitativos y cuantitativos), así como las fuentes de información para la evaluación.
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	El área encargada de la evaluación interna es la Dirección de Planeación, así mismo se describen sus objetivos y funciones principales en relación a las atribuciones que tienen para llevar a cabo las evaluaciones.
II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Se señala que la evaluación forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018) y que la metodología utilizada para llevar a cabo la valoración del diseño es la Metodología del Marco Lógico (MML).
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	Se incluyen las fuentes de información utilizadas para la elaboración de la Evaluación Interna y el cronograma de integración de la evaluación interna.
III. Evaluación del Diseño del Programa Social	Satisfactorio	Se observa la inclusión de todos los apartados y tablas de contingencia sugeridas por los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. Se incluyeron todos los subapartado sugeridos por Evalúa CDMX.
III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX	Satisfactorio	Se realiza un análisis del apego del programa a la normatividad aplicable, se incluye la Ley de Desarrollo Social, Ley que Establece el Derecho a Recibir un Apoyo Alimentario a las Madres Solas de Escasos Recursos Residentes en el Distrito Federal, etc. Asimismo se incluye la contribución del programa a los principios de la política social, el apego del diseño a los lineamientos de Evalúa, y el apego del programa al marco programático de la CDMX.
III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa	Satisfactorio	La evaluación incluye la definición del problema que atiende el programa social y la cuantificación de la población que padece la problemática. Se explica el cálculo de las poblaciones.

Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
III.3. Cobertura del Programa Social	Satisfactorio	Se indica la población potencial, la población objetivo y la población atendida, así como el comportamiento de la cobertura durante los tres ejercicios fiscales anteriores e información relacionada con la problemática social identificada.
III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social	Satisfactorio	A través de la MML se realiza un análisis de la situación ideal del programa y del marco lógico con el cual fue construido la intervención de política para el ejercicio 2015. En este sentido se incluyen todos los sub-apartados sugeridos por Evalúa (árbol del problema, árbol de objetivos, árbol de acciones, resumen narrativo, valoración de la MIR, consistencia del programa y el análisis de los involucrados. Asimismo se incluyen recomendaciones para mejorar la Matriz del Marco Lógico del Programa.
III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones	Satisfactorio	Se incluye en una tabla de contingencias las complementariedades que tienen el programa con otros programas u acciones dirigidas a la población objetivo del programa o que tienen objetivos similares. Existe un área de oportunidad para el análisis de los programas federales con los cuales el programa puede tener coincidencia o complementariedad.
III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social	Satisfactorio	Con base en los lineamientos emitidos por Evalúa y con base al Marco Conceptual para la definición de Criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales se valoró la congruencia del Programa.
IV. Construcción de la Línea Base del Programa Social	Satisfactorio	Aparece el diseño metodológico para el levantamiento de la Línea base del programa, la descripción de la técnica seleccionada, el diseño del instrumento del programa y la ruta crítica de aplicación. El instrumento elegido fue la encuesta.
IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa	Satisfactorio	Se definen los objetivos del programa al corto, mediano y largo plazo, así como sus efectos sociales, culturales y económicos con base en los objetivos del programa.
IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Incorpora el análisis de las distintas técnicas y la justificación de la técnica seleccionada por el programa (encuesta).
IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	En una tabla se incorpora el instrumento con los reactivos y las categorías a evaluar. Para ello se tomó en consideración los apartados sugeridos por Evalúa CDMX.
IV.4. Método de Aplicación del Instrumento	Satisfactorio	Se incluyeron tablas con la descripción de la población del programa, por sexo, delegación y edad, tanto del total de derechohabientes, como de los que ingresaron al programa hasta el mes de mayo; asimismo se realiza un análisis de los derechohabientes del programa.
IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Satisfactorio	Se anexa el cronograma de aplicación y procesamiento de la información.
V. Análisis y Seguimiento de la Evaluación Interna 2015	Satisfactorio	Se realiza un análisis a través de una tabla de contingencias para describir y valorar la evaluación interna 2015, así como sus recomendaciones.

Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015	Satisfactorio	Incluye la valoración de la consistencia de la evaluación interna 2015 contra los lineamientos emitidos por el Evalúa CDMX.
V.2. Seguimiento de Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	Satisfactorio	A través de una tabla de contingencias se brinda información relativa al estatus y acciones emprendidas para instrumentar las recomendaciones realizadas en la Evaluación 2015. Se observa que para las recomendaciones hechas se han instrumentado acciones.
VI. Conclusiones y Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Cumple con los contenidos mínimos señalados por Evalúa CDMX en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. Las conclusiones se realizaron tomando como base el análisis FODA del diseño del programa.
VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	Incluye una Matriz FODA, con las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del Programa.
VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Incluye el análisis de estrategias de la matriz FODA.
VI.3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	Incluye cronograma de implementación, para las recomendaciones hechas en la evaluación.
VII. Referencias Documentales	Satisfactorio	Incorpora todas las referencias utilizadas para realizar la evaluación de diseño del programa social..

Fuente: Elaboración propia con base en la *Evaluación Interna 2016 Programa Apoyo a Madres Solas en 2015*.

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

Retomando las medidas correctivas o de reorientación identificadas en la Evaluación Interna 2016 del Programa Apoyo a Madres Solas Residentes en la Ciudad de México operado en 2015, se reporta el avance de su instrumentación en el cuadro siguiente:

Tabla 25. Seguimiento a las recomendaciones 2016

Estrategia de Mejora	Etapas de Implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio 2017	Justificación y retos enfrentados
Identificar la complementariedad con programas federales y locales, para establecer formas de coordinación y vinculación del programa.	Operación	Corto	Dirección de Planeación	Se establece la investigación y comparación con Programas Federales, en Reglas de Operación 2017 (Diagnóstico).	Al investigar los Programas Federales, que pueden tener similitud, se ven debilidades y posibles fortalezas en el Programa a operar. Algunas estrategias pueden llevarse a cabo; sin embargo, el tema presupuestal es determinante, por lo que se hará en el corto plazo un análisis de la factibilidad de las estrategias a realizar.
Ampliar los mecanismos de participación ciudadana	Operación	Corto / Mediano	Dirección de Planeación	Se acaba de llevar a cabo una encuesta por parte de la Dirección de Planeación, que perfectamente puede reflejar mejoras en el Programa. Se han desarrollado temas diferentes en los talleres de atención integral, con la finalidad incentivar el empoderamiento de la mujer en el vida familiar y social.	La participación de las derechohabientes, es compleja y existe poca respuesta. Se analiza una estrategia para lograr una participación proactiva de las derechohabientes.
Incluir en el diseño un enfoque socio espacial (territorial) para focalizar a la población objetivo en base a indicadores y estudios de instituciones especializadas en la materia.	Operación	Corto	Dirección de Planeación	Se establece el apartado de Metas Físicas de las Reglas de Operación 2017, la focalización en medida de no lograr la universalidad.	El programa enfrenta el reto de superar las restricciones que significa el tema presupuestal el cual es determinante para la atención y cobertura de la población derechohabiente del programa. Para ello se han instrumentado mecanismos para lograr la focalización adecuada de los recursos del programa.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México; e información proporcionada por la Subdirección de Programas Especiales.

VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

A partir de la información descrita en los apartados anteriores presentamos las siguientes conclusiones y recomendaciones:

VII.1. Matriz FODA

En este apartado se realiza el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene el programa social para su diseño, operación y de los resultados obtenidos.

Tabla 26. Matriz FODA

	Fortalezas (Internas)	Debilidades (Internas)
<p style="text-align: center;">Factores Internos</p> <p>Factores Externos</p>	<p>F1. En la operación se da cumplimiento a lo señalado en las ROP (apartados Introducción, Introducción, I, II, III, IV, V, VI, IX, X y XI).</p> <p>F2. El programa cuenta con 8 procedimientos que son equivalentes a todos los procesos del modelo general, los cuales son específicos en cuanto a los actores, actividades y tiempos.</p> <p>F3. El programa cuenta procesos estandarizados, que inciden en el cumplimiento del objetivo y en la percepción de las derechohabientes. Asimismo permiten dar cumplimiento al perfil de los derechohabientes.</p> <p>F4. El programa utiliza el SUI como sistema de captura y monitoreo en los procesos clave del programa.</p> <p>F5. Se cuenta con un sistema de seguimiento y monitoreo, que sirve como insumo para la consolidación de los indicadores de la MIR.</p> <p>F6. El programa tiene un desempeño satisfactorio de acuerdo con la calificación otorgada por las derechohabientes.</p>	<p>D1. Durante la operación existe consistencia parcial entre lo señalado en ROP y lo operado (apartados VII y VIII).</p> <p>D2. El personal que participa en la operación es suficiente, sin embargo se tiene una identificación parcial de la formación y experiencia del personal.</p> <p>D3. Los recursos con los que opera el programa son insuficientes para lograr la universalidad.</p> <p>D4. Se tiene una identificación parcial de los recursos financieros utilizados en la operación del programa.</p> <p>D5. El programa tiene una cobertura limitada en cuanto a la prestación de las atenciones integrales.</p> <p>D6. El programa tiene un área de oportunidad para transmitir a los derechohabientes que el programa forma parte de sus derechos.</p> <p>D7. El sistema de difusión del programa muestra resultados debajo de las expectativas.</p>



Factores Internos		Fortalezas (Internas)	Debilidades (Internas)
Oportunidades (Externas)	<p>O1. La Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA) adscrita a la Oficialía Mayor cuenta con un Manual específico para la realización de Manuales Administrativos, en este se describe los elementos que debe contener un procedimiento, el cual se puede utilizar para consolidar los procedimientos que se encuentra de forma narrativa.</p> <p>O2. Existen agrupaciones de la sociedad civil interesadas en la difusión y garantía de los derechos humanos.</p> <p>O3. Existen organizaciones de la sociedad civil interesadas en la disminución de brechas en el grupo de población que atiende el programa.</p> <p>O4. El DIF CDMX tiene en todas sus actividades un enfoque de garantía de derechos.</p> <p>O5. El DIF tiene 56 centros de desarrollo que cubren las 16 delegaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Consolidar la operación con la integración de los procedimientos en forma de tabla de acuerdo a lo señalado por el Manual específico para la realización de Manuales Administrativos emitido por CGMA. - Debe utilizarse el enfoque de la garantía de derechos del DIF CDMX para consolidar el desempeño del programa, a través de los productos, servicios y procesos que entrega. - Se puede vincular los procesos de operación con las organizaciones de la sociedad civil con la finalidad de instrumentar estrategias de atención donde participen los distintos sectores. - Puede consolidarse la percepción del programa a través del respaldo de las agrupaciones de la sociedad civil, basado en la transparencia que puede brindar el SUJ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se debe mejorar la difusión aprovechando el impulso comunitario que tienen los 56 Centros DIF y el interés de agrupaciones de la sociedad civil interesadas en la disminución de brechas en el grupo de población que atiende el programa. - Las actividades que instrumenta el DIF CDMX tienen un enfoque de derechos lo cual puede ser utilizado para posicionar un discurso de derechos entre las derechohabientes del programa, a fin de que ejerzan sus derechos.
Amenazas (Externas)	<p>A1. Los recursos asignados son insuficientes para lograr la cobertura y universalidad de la población con la problemática a atender.</p> <p>A2. Se cuenta con recursos escasos que dificultan la consolidación de la operación en lo referente al personal e infraestructura (la ampliación de estos apartados se encuentra restringido).</p> <p>A3. Una demanda que sobrepase la capacidad instalada de operación limita la capacidad de respuesta por parte del programa.</p> <p>A4. La percepción del programa desvinculada de la esfera de cumplimiento o garantía de derechos resta credibilidad al programa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Los recursos escasos asignados se eficientan a través de la estandarización y sistematización de recursos (humanos, materiales e infraestructura). - La incorrecta operación de los procesos afecta la instrumentación del sistema de seguimiento y monitoreo. - Los recursos escasos y una mala aplicación de los recursos disminuye el desempeño de los indicadores asociados al programa. - La sistematización de los procedimientos y procesos permiten enfrentar contingencias ante una demanda que sobrepase la capacidad instalada de operación. 	<ul style="list-style-type: none"> - La falta de recursos impide atender a toda la población objetivo del programa, se vuelve importante una difusión adecuada para llegar a la población objetivo. - La carencia de un posicionamiento de los derechos en el desarrollo del programa, limita el posicionamiento de un enfoque de derechos y disminuye la credibilidad de la política social de la CDMX, por lo que es importante utilizar la experiencia para posicionar un enfoque de derechos. - La operación debe superar los recursos escasos a través de la coordinación de los encargados de operar el programa. - La cobertura limitada de las atenciones integrales, puede restar la opinión de un desempeño satisfactorio entre las derechohabientes.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.

VII.2 Estrategias de Mejora

Con base en la Matriz FODA, se integran las estrategias de mejora del programa social, como se describe a continuación:

Tabla 27. Estrategias de Mejora del Programa Social

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategias de mejora propuesta	Etapas de Implementación dentro del programa social	Efecto Esperado
D1-O2-	Cambiar los procedimientos narrativos que se encuentra en las ROP por los procedimientos en forma de tabla conforme a la guía emitida por CGMA para la consolidación.	Operación	Se busca clarificar a las derechohabientes los procedimientos a través de actores, actividades y tiempos definidos; así como consolidar los distintos procedimientos con los que cuenta el programa y valorar la pertinencia de incorporar los recursos financieros utilizados para cada uno de los procedimientos.
D6-O2-O4-A4	Establecer una estrategia de comunicación que posicione al programa como un medio para fortalecer o cristalizar los derechos de las madres solas derechohabientes del programa.	Operación	Se busca posicionar el enfoque de garantía de derechos que el programa otorga a través de una adecuada comunicación del mensaje que otorga a las derechohabientes del programa.
D5-O2-O3	Valorar la instrumentación de actividades y atenciones integrales en coordinación con organizaciones de la sociedad civil.	Operación	Se pretende identificar la pertinencia de una estrategia de atenciones integrales en coordinación con organizaciones de la sociedad civil que buscan la difusión y garantía de los derechos humanos del grupo de atención del programa (madres solas con hijos menores de 15 años).
D7-O4-O5	Fortalecer la estrategia de difusión del programa en territorio a través de los distintos medios de comunicación que tienen el DIF CDMX y las dependencias del Gobierno de la Ciudad.	Operación	Es importante mejorar la estrategia de difusión del programa que permita lograr la cobertura de los derechohabientes que cuentan con las características de ingreso. Con ello se estaría logrando los propósitos del programa.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

VII.3. Cronograma de Implementación

Con la finalidad de dar seguimiento a la instrumentación de las estrategias de mejora derivadas de la evaluación interna se presenta el siguiente cronograma:

Tabla 28. Cronograma de Implementación

Estrategia de Mejora	Plazo	Área (s) de instrumentación	Área (s) de seguimiento
Cambiar los procedimientos narrativos que se encuentra en las ROP por los procedimientos en forma de tabla conforme a la guía emitida por CGMA para la consolidación.	Corto	Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Dirección de Planeación
Establecer una estrategia de comunicación que posicione al programa como un medio para fortalecer o cristalizar los derechos de las madres solas derechohabientes del programa.	Mediano	Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Dirección de Planeación
Valorar la instrumentación de actividades y atenciones integrales en coordinación con organizaciones de la sociedad civil.	Mediano	Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Dirección de Planeación
Fortalecer la estrategia de difusión del programa en territorio a través de los distintos medios de comunicación que tienen el DIF CDMX y las dependencias del Gobierno de la Ciudad.	Mediano	Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Dirección de Planeación

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES

DIF-CDMX, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2017.

DIF-DF, Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultado el Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, con número de Registro: MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315 otorgado por la Coordinación General de Modernización

DIF-DF, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2016

DIF-DF, Manual Administrativo con número de registro MA-01DDF-12/09

Evalúa DF, Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México

Evalúa DF, Aviso por el cual se dan a conocer, a través de su enlace electrónico, los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México

Evalúa DF, Metodología y Resultados del Índice de Desarrollo Social 2015.

Informe de Gestión 2016

Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio 2016

Morales Vallejo, Pedro, 2012, estadística aplicada a las ciencias sociales, electrónico.

Nota aclaratoria al Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio Fiscal 2016, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, Tomo III, el 29 de enero de 2016

Padrón de Derechohabientes

Reglas de Operación del Programa Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal 2016

Rodríguez Osuma, Jacinto y et al, Inferencia estadística, niveles de precisión y diseño muestral, electrónico.

ANEXO 1

Personal y Perfil que Opera el Programa Apoyo a Madres Solas en el DF

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. - Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. - Recabar la documentación de los solicitantes. - Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información a solicitantes y beneficiarios del programa. - Realizar estudios socioeconómicos. 	Mujer	42	N/D	DIF-CDMX
Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. - Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. - Recabar la documentación de los solicitantes. - Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información a solicitantes y beneficiarios del programa. - Realizar estudios socioeconómicos. 	Mujer	35	N/D	DIF-CDMX
Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. - Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. - Recabar la documentación de los solicitantes. - Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información a solicitantes y beneficiarios del programa. - Realizar estudios socioeconómicos. 	Mujer	39	N/D	DIF-CDMX
Técnico Operativo-Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. - Verificar los registros de los solicitantes. - Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico. 	Hombre	20	N/D	DIF-CDMX
Técnico Operativo-Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. - Verificar los registros de los solicitantes. - Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico. 	Mujer	53	N/D	DIF-CDMX

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Técnico Operativo- Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. - Verificar los registros de los solicitantes. - Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico.	Mujer	38	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios- Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. - Verificar los registros de los solicitantes.-. Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico.	Hombre	22	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Elaborar oficios de solicitud y respuesta. - Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. - Integrar los expedientes de los derechohabientes. - Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Mujer	25	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Elaborar oficios de solicitud y respuesta. - Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. - Integrar los expedientes de los derechohabientes. - Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Mujer	48	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Elaborar oficios de solicitud y respuesta. - Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. - Integrar los expedientes de los derechohabientes. - Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Hombre	33	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Elaborar oficios de solicitud y respuesta. - Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. - Integrar los expedientes de los derechohabientes. - Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Hombre	35	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Elaborar oficios de solicitud y respuesta. - Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. - Integrar los expedientes de los derechohabientes. - Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Hombre	26	N/D	DIF-CDMX



Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Elaborar oficios de solicitud y respuesta. - Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. - Integrar los expedientes de los derechohabientes. - Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Hombre	24	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Elaborar oficios de solicitud y respuesta. - Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. - Integrar los expedientes de los derechohabientes. - Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Hombre	22	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Elaborar oficios de solicitud y respuesta. - Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. - Integrar los expedientes de los derechohabientes. - Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Hombre	62	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Elaborar oficios de solicitud y respuesta. - Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. - Integrar los expedientes de los derechohabientes. - Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Hombre	22	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Elaborar oficios de solicitud y respuesta. - Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. - Integrar los expedientes de los derechohabientes. - Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Mujer	26	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Elaborar oficios de solicitud y respuesta. - Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. - Integrar los expedientes de los derechohabientes. - Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Mujer	27	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Elaborar oficios de solicitud y respuesta. - Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. - Integrar los expedientes de los derechohabientes. - Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Mujer	27	N/D	DIF-CDMX



Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. - Recabar la documentación de los solicitantes. - Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información a solicitantes y beneficiarios del programa. - Realizar estudios socioeconómicos. - Apoyo en brigadas de trabajo de campo. 	Hombre	45	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. - Recabar la documentación de los solicitantes. - Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información a solicitantes y beneficiarios del programa. - Realizar estudios socioeconómicos. - Apoyo en brigadas de trabajo de campo. 	Hombre	53	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. - Recabar la documentación de los solicitantes. - Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información a solicitantes y beneficiarios del programa. - Realizar estudios socioeconómicos. - Apoyo en brigadas de trabajo de campo. 	Hombre	21	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. - Recabar la documentación de los solicitantes. - Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información a solicitantes y beneficiarios del programa. - Realizar estudios socioeconómicos. - Apoyo en brigadas de trabajo de campo. 	Hombre	22	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. - Recabar la documentación de los solicitantes. - Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información a solicitantes y beneficiarios del programa. - Realizar estudios socioeconómicos. - Apoyo en brigadas de trabajo de campo. 	Mujer	41	N/D	DIF-CDMX

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. - Recabar la documentación de los solicitantes. - Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información a solicitantes y beneficiarios del programa. - Realizar estudios socioeconómicos. - Apoyo en brigadas de trabajo de campo. 	Mujer	64	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Integral	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Programación de actividades culturales-recreativas. - Convocatorias para la participación de los derechohabientes en las actividades culturales-recreativas. - Programación de atenciones psicológicas, y de canalización para asistencia jurídica. - Apoyo en brigadas de trabajo de campo. 	Mujer	27	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Integral	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Programación de actividades culturales-recreativas. - Convocatorias para la participación de los derechohabientes en las actividades culturales-recreativas. - Programación de atenciones psicológicas, y de canalización para asistencia jurídica. - Apoyo en brigadas de trabajo de campo. 	Mujer	25	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Integral	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Programación de actividades culturales-recreativas. - Convocatorias para la participación de los derechohabientes en las actividades culturales-recreativas. - Programación de atenciones psicológicas, y de canalización para asistencia jurídica. - Apoyo en brigadas de trabajo de campo. 	Mujer	25	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Integral	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Programación de actividades culturales-recreativas. - Convocatorias para la participación de los derechohabientes en las actividades culturales-recreativas. - Programación de atenciones psicológicas, y de canalización para asistencia jurídica. - Apoyo en brigadas de trabajo de campo. 	Mujer	23	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Integral	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Programación de actividades culturales-recreativas. - Convocatorias para la participación de los derechohabientes en las actividades culturales-recreativas. - Programación de atenciones psicológicas, y de canalización para asistencia jurídica. - Apoyo en brigadas de trabajo de campo. 	Mujer	28	N/D	DIF-CDMX

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Prestador de Servicios de Atención Integral	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Programación de actividades culturales-recreativas. - Convocatorias para la participación de los derechohabientes en las actividades culturales-recreativas. - Programación de atenciones psicológicas, y de canalización para asistencia jurídica. - Apoyo en brigadas de trabajo de campo. 	Mujer	36	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Integral	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Programación de actividades culturales-recreativas. - Convocatorias para la participación de los derechohabientes en las actividades culturales-recreativas. - Programación de atenciones psicológicas, y de canalización para asistencia jurídica. - Apoyo en brigadas de trabajo de campo. 	Hombre	27	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Integral	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Programación de actividades culturales-recreativas. - Convocatorias para la participación de los derechohabientes en las actividades culturales-recreativas. - Programación de atenciones psicológicas, y de canalización para asistencia jurídica. - Apoyo en brigadas de trabajo de campo. 	Hombre	26	N/D	DIF-CDMX

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Programas Especiales

Nota: N/D: No Disponible

Con la información proporcionada por el área encargada de la operación fue imposible determinar la formación de las personas ocupantes de los puestos, así como su experiencia en años, por lo cual el perfil de los operadores del programa tiene una construcción parcial.



ANEXO 2

Cuestionario aplicado para el levantamiento de la Línea Base



Fecha:
DD MM AA

Encuesta al Programa "Madres Solas"

Folio:

Presentación

Buenos días (tardes), el Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, está realizando una encuesta para conocer algunos aspectos generales sobre el Programa "Apoyo Integral a Madres Solas Residentes en la Ciudad de México". Queremos pedir su ayuda para contestar algunas preguntas referentes al Programa y conocer su opinión sobre el apoyo económico y los servicios que recibe. No llevarán mucho tiempo, simplemente queremos conocer su opinión personal. Muchas gracias por su colaboración.

Folio

- 1 Ingrese otra vez el número de Folio, **respetando la misma nomenclatura.**

I. Identificación del usuario y sus características generales

1.1. ¿Cuál es su estado civil?

- Soltero (a)
 Casado (a)
 Unión libre

- Divorciado (a)
 Viudo (a)

1.2. ¿Cuál es su edad? _____

1.3. ¿Dónde nació? **Estado de la República, municipio o delegación.** _____

1.4. ¿Cuántos hijos tiene? _____

1.5. ¿Cuál es su último grado de estudios?

- No estudió
 Primaria
 Secundaria
 Bachillerato o Preparatoria

- Carrera Técnica
 Licenciatura
 Maestría
 Doctorado

1.6. ¿En qué delegación vive?

- Álvaro Obregón
 Azcapotzalco
 Benito Juárez
 Coyoacán
 Cuajimalpa
 Cuauhtémoc
 Gustavo A. Madero

- Iztapalapa
 Magdalena Contreras
 Miguel Hidalgo
 Milpa Alta
 Tláhuac
 Tlalpan
 Venustiano Carranza



Iztacalco

Xochimilco

1.7. ¿Habla una lengua indígena?

- Sí No

1.8. ¿Cómo obtuvo ingresos el mes pasado?

- Fué empleado
 Trabajó por su cuenta / se autoempleo
 Recibió apoyos del gobierno Pasa a la pregunta 1.10
 No tuvo empleo Pasa a la pregunta 1.10.

Sector de la Economía

1.9. ¿En que sector se empleó?

- Formal (contó con servicios de salud y prestaciones)
 Informal (no contó con servicios de salud y prestaciones)

Continuación 1.- Identificación de la derechohabiente y sus características generales

1.10. Cuando se enferma, ¿en dónde se atiende?

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Seguro Popular | <input type="radio"/> Centro de Salud CDMX |
| <input type="radio"/> IMSS | <input type="radio"/> Médico Particular |
| <input type="radio"/> ISSSTE | <input type="radio"/> Farmacias |
| <input type="radio"/> Hospitales PEMEX | <input type="radio"/> No cuenta con servicios de salud |

1.11. ¿Le ha sido diagnosticado con problemas de aprendizaje o alguna discapacidad?

- Sí (Pasa a la pregunta 1.12.)
 No (Pase a la pregunta 2.1.)

Discapacidades

1.12. ¿De la siguiente lista de causas, con cuál ha sido diagnosticado?

- Disturbio emocional (ansiedad, depresión, trastornos de conducta, trastorno de bipolaridad, etc.)
 Dificultad para caminar, moverse, subir o bajar
 Dificultad para ver, aún usando lentes
 Dificultad para hablar, comunicarse o conversar
 Dificultad para oír, aún usando aparato auditivo
 Dificultad para vestirse, bañarse o comer
 Dificultad para poner atención o aprender cosas sencillas
 Tiene alguna discapacidad intelectual
 Otro: _____

II. Características Socioeconómicas

2.1. Incluyéndose a Usted, ¿cuál es el número de integrantes en su hogar?

Niños _____
 Adultos _____



Adultos _____
Mayores _____

2.2. ¿Su vivienda es?

- Propia pagada
- Propia, pero se esta pagando
- Rentada
- Prestada
- Otros: _____

2.3. ¿Cuántas veces come al día?

- 1 vez
- 2 veces
- 3 veces
- 4 veces
- 5 veces
- Más de 5 veces

2.4. ¿Usted u otro integrante de su familia han dejado de comer algún día por falta de alimentos?

- Si
- No

2.5. ¿Quién?

2.6. Aparte de Usted, ¿algún otro miembro de la familia recibe algún apoyo económico o ayuda del gobierno?

- Si, pase a la pregunta 2.7.
- No, pase a la pregunta 2.8.

Otro Programa

2.7. ¿Qué otro Programa recibe?

- PROSPERA
- Niños Talento
- Programa de Uniformes Escolares Gratuitos
- Programa de Desayunos Escolares
- Va Seguro
- Educación Garantizada
- Programa de Transporte Escolar
- Programa de Comedores Públicos
- Programa de Comedores Populares del DIF-CDMX
- Escuela Sin Violencia
- Programa Exención de Pago de Tarifa
- Apoyo a personas con discapacidad permanente
- Seguro de desempleo
- Programa delegacional
- Otro: _____

Bienes y Servicios

2.8. Ahora le voy a preguntar sobre los bienes y servicios con los que cuenta (marcar una opción para cada bien o servicio)

	Lo tiene	No lo tiene
Agua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tinaco Cisterna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Lo tiene	No lo tiene
Computadora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Celular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tablet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Línea Telefónica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
T.V. de paga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

2.9. Aproximadamente, ¿qué porcentaje de su ingreso mensual gasta en los siguientes rubros? La suma de todos los conceptos no debe exceder el 100%

2.9.1. Alimentación %	_____	2.9.5. Diversión (uso del tiempo libre) %	_____
2.9.2. Transporte %	_____	2.9.6. Salud %	_____
2.9.3. Educación %	_____	2.9.7. ¿Otras cosas? %	_____
2.9.4. Vivienda %	_____		

2.10. Considerando a todas las personas que aportan dinero al hogar ¿A qué cantidad asciende el ingreso mensual de la familia? _____

III. Desempeño del Programa

3.1. ¿Cómo se enteró del Programa?

<input type="radio"/> Portal de internet del DIF CDMX	<input type="radio"/> Cartel
<input type="radio"/> Redes sociales (Facebook, Twitter)	<input type="radio"/> Familiares o conocidos
<input type="radio"/> Radio	<input type="radio"/> Otro: _____
<input type="radio"/> Televisión	

3.2. ¿Cómo califica la claridad de la información de los medios sobre los cuáles se enteró del Programa?

Muy buena

Buena

Ni buena, ni mala

Mala

Muy mala

3.3. ¿En su opinión los requisitos y procedimientos para acceder al apoyo que brinda el Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX son claros?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

3.4. ¿Cuál fue el motivo por el que solicitó el apoyo monetario? **Puede señalar más de uno**

Problemas económicos

Problemas para alimentación

Problemas de salud

Problemas de tipo familiar (divorcio, muerte de un familiar, discapacidad, etc.)



Otro: _____

3.5. ¿Considera que el monto del apoyo es suficiente para cubrir las necesidades de alimentación?

Sí (Pase a la pregunta 3.7.)

No (Pase a la pregunta 3.6.)

Monto insuficiente del Apoyo

3.6. ¿Cuál es la razón por la que el monto del apoyo no es suficiente para cubrir las necesidades de alimentación?

No es suficiente para cubrir los costos de alimentos

No alcanza para los desayunos escolares

No me permite comprar en el mercado o tienda de abarrotes

El lugar donde compro no acepta la tarjeta en la que me atorgan el apoyo

Los alimentos que usualmente consumo no se encuentran disponibles en los lugares donde aceptan la tarjeta

Otro: _____

Apoyo Económico

3.7. ¿Qué productos son lo que compra en mayor medida con su apoyo?

3.8. De los siguientes productos ¿Cuáles ha comprado en los últimos meses con la tarjeta electrónica que le proporciona

el Programa? **(Puede marcar más de una opción)**

Tortilla de maíz

Pan blanco

Pan dulce

Pasta de sopa

Arroz en grano

Cereales

Carne de res, cerdo, pollo

Carnes procesadas (chorizo, jamón, mortadela)

Pescados frescos

Productos lácteos (leche, queso, yogur)

Huevo

Aceite vegetal

Frutas y verduras

Azúcar

Leguminosas (frijol, lenteja)

Jugos y néctares envasados

Refrescos de cola y de sabores

3.9. ¿Ha recibido puntualmente el apoyo económico en la tarjeta?

Siempre

La mayoría de las veces

En algunas ocasiones

Pocas veces

Nunca



3.10. ¿Conoce los servicios adicionales que ofrece el Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX (servicios de: salud, jurídico, psicológico, culturales y recreativos)?

- Sí (Pase a la pregunta 3.12.)
- No (Pase a la pregunta 3.11.)

Actividades Recreativas

3.11. Los servicios adicionales que brinda el Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la CDMX son servicios de salud, asesoría jurídica, atención psicológica, salidas culturales y recreativas ¿Usted o alguno de sus hijas e hijos los utilizaría?

- Sí (Pasa a la pregunta 3.14.)
- No sabe (Pasa a la pregunta 3.14.)
- No pasa (Pasa a la pregunta 3.14.)
- Otro: _____ (Pasa a la pregunta 3.14.)

Satisfacción con el desempeño del Programa

De los siguientes servicios, ¿cuál o cuáles ha utilizado en los últimos 6 meses? **Elija la opción o la combinación adecuada**

3.12. **adecuada**

Marca solo un óvalo.

- Actividades Culturales y Recreativas (Pase a la pregunta 4.9.)
- Asesoría Jurídica (Pase a la pregunta 3.13.)
- Atención Psicológica (Pase a la pregunta 3.13.)
- Atención en Salud (Pase a la pregunta 3.13.)
- Actividades Culturales y Recreativas, Asesoría Jurídica (Pase a la pregunta 3.13.)
- Actividades Culturales y Recreativas, Atención Psicológica (Pase a la pregunta 3.13.)
- Actividades Culturales y Recreativas, Atención en Salud (Pase a la pregunta 3.13.)
- Asesoría Jurídica, Atención Psicológica (Pase a la pregunta 3.13.)
- Asesoría Jurídica, Atención en Salud (Pase a la pregunta 3.13.)
- Atención Psicológica, Atención en Salud (Pase a la pregunta 3.13.)
- Atención Psicológica, Atención en Salud, Asesoría Jurídica (Pase a la pregunta 3.13.)
- Atención en Salud, Atención Psicológica, Asesoría Jurídica, (Pase a la pregunta 3.13.)
- Actividades Culturales y Recreativas (Pase a la pregunta 3.13.)
- Ninguno (Pase a la pregunta 3.14.)

3.13. De los siguientes servicios, señale cuantas veces los ha utilizado en los últimos 6 meses

- 3.13.1. Actividades recreativas _____
- 3.13.2. Actividades culturales _____
- 3.13.3. Atenciones de salud _____
- 3.13.4. Atenciones Psicológicas _____
- 3.13.5. Atención Jurídica _____



Complemento Satisfacción con el desempeño del Programa

3.14. Describa cual o cuales son los motivos por lo que utiliza o no utiliza los servicios integrales

—

—

—

—

3.15. Antes de ingresar al Programa, ¿recibió de manera gratuita los servicios que ofrece el Programa (servicios de: salud, jurídico, psicológico, culturales y recreativos) por alguna otra institución?

Si No

3.16. ¿Cuenta con su Cartilla de Seguimiento, Control de documentación y de Atención Integral?

Si No

3.17. Considera que los bienes y servicios que entrega el Programa son los adecuados para atender sus necesidades

Si No

3.18. ¿Por qué? _____

—

—

3.19. En su opinión ¿Cómo califica la atención del personal del Programa?

Muy bueno

Bueno

Ni bueno, ni malo

Malo

Muy malo

3.20. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del Programa?

Muy satisfecho

Satisfecho

Ni satisfecho. ni insatisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

IV. Efectos del Programa

4.1. ¿En su opinión el apoyo económico y los servicios integrales que brinda el Programa le ha ayudado a mejorar la alimentación de su familia?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo



- Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4.2. ¿Considera que habrá un cambio positivo en su salud y nutrición a consecuencia del apoyo económico y servicios que recibe del Programa?

- Si
- No

4.3. ¿Puede mencionar qué? _____

Continuación de la Sección IV "Efectos del Programa".

4.4. En una escala del 1 al 10 ¿Cómo califica el apoyo que le brinda el Programa? **Donde 10 es muy bueno y 1 muy malo. Marca solo un óvalo.**

Muy malo 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Muy bueno

4.5. ¿Por qué califica de esa manera al Programa?

- Resuelve parte de mis necesidades de alimentación
- Apoya al ingreso familiar
- Mejora las condiciones nutricionales de mi familia
- Otro: _____

4.6. ¿Las atenciones integrales que brinda el Programa le han ayudado a resolver una problemática particular? **En su respuesta agregue por favor, el o los motivos.**

4.7. ¿Los servicios adicionales del Programa le han representado beneficios adicionales?

- Si (Pase a la pregunta 4.8.)
- No (Pase a la pregunta 5.1.)

4.8. ¿Qué tipo de beneficios ha recibido o representado la prestación de las atenciones integrales del Programa?

- Económico (porque ya no gasta en los servicios proporcionados por el Programa)
- Cultural
- Social
- Político



- Autoestima
- Otro: _____

V. Expectativa de los Derechohabientes

5.1. ¿Considera que de no contar con el apoyo económico que brinda el Programa, empeorará su alimentación?

- Muy probable
- Probable
- Ni probable, ni improbable
- Poco probable
- Muy improbable

5.2. ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el desempeño del Programa? **(Puede marcar más de una opción).**

- Aumentar el monto del apoyo
- Incorporar otras actividades a los servicios que brinda el Programa
- Incorporar otros servicios que presta el Programa
- Mejorar el servicio del personal de atención del Programa
- Otro: _____

5.3. En su opinión ¿Qué servicios cree necesarios ofrecer a las madres solas con hijos menores de 15 años de edad, que el Programa no tienen actualmente?

5.4. En general, cómo califica el Programa

- Muy bueno
- Bueno
- Ni bueno, ni malo
- Malo
- Muy malo

VI. Cohesión Social

6.1. Derivado de los servicios que le proporciona el programa en su opinión , ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen ha mejorar las relaciones en su familia?

- Ha mejorado considerablemente
- Ha mejorado
- Ni mejorado, ni empeorado
- Ha empeorado
- Ha empeorado considerablemente

6.2. Derivado de los servicios que le proporciona el programa ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen ha mejorar su comunidad?



- Ha mejorado considerablemente
- Ha mejorado
- Ni mejorado, ni empeorado
- Ha empeorado
- Ha empeorado considerablemente

6.3. Derivado de la experiencia que ha tenido como derechohabiente, ¿qué probabilidad existe de que participe en actividades para la mejora de su comunidad?

- Muy probable
- Probablemente
- Ni probable, ni improbable
- Improbable
- Muy improbable

Terminar Registro

El DIF CDMX agradece su tiempo y colaboración. Sus respuestas nos ayudaran a mejorar el programa



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



2017

