

REPORTE DE EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA “ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE EN SITUACIÓN DE CALLE, RIESGO O INDIGENCIA”, DEL EJERCICIO FISCAL 2015 DE LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ.

Índice

I. Introducción.

II. Metodología de la evaluación interna 2015.

II.1. Área encargada de la evaluación.

II.2. Metodología de la evaluación.

II.3. Fuentes de información.

III. Evaluación del Diseño del Programa.

III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la política Social de la Ciudad de México.

III.1.1 Análisis del apego del diseño del programa social a la normatividad aplicada

III.1.2 Análisis del apego de las reglas de operación a los lineamientos para la elaboración de reglas de operación 2015

III.1.3 Análisis del apego del programa social a la política de desarrollo social de la Ciudad de México

III.2. Identificación y diagnóstico del problema social atendido por el programa social.

III.3. Cobertura del programa social

III.4. Análisis del marco lógico del programa social

III.4.1 Árbol del Problema.

III.4.2 Árbol de Objetivos

III.4.3 Árbol de Acciones

III.4.4 Resumen Narrativo.

III.4.5 Matriz de Indicadores del Programa Social.

III.4.6 Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical)

III.4.7 Valoración del Diseño y Consistencia de los Indicadores para el monitoreo del programa Social Lógica Horizontal

III.4.8 Resultado de la Matriz de Indicadores 2015

III.4.9 Análisis de Involucrados

III.5 Complementariedad o coincidencia con otros programas y acciones Sociales

III.6 Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social de la Ciudad de México

IV Construcción de la Línea Base del Programa Social

IV.1 Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa Social

IV.2 Diseño Metodológico para Construcción de la Línea Base

IV.3 Diseño de Instrumento para la Construcción de la Línea Base

IV.4 Método de Aplicación del Instrumento

IV.5 Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información

V Análisis y seguimiento de la Evaluación Interna 2015

V.1 Análisis de la Evaluación Interna 2015

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

VI Conclusiones y Estrategias de Mejora

VI.1 Matriz FODA

VI.2 Estrategias de Mejora VI.3 Cronograma de Implementación VII Referencias Documentales

I. Introducción

Antecedentes

En el año 1984 dio inicio el programa “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia”; para apoyar a las personas que habitan en espacios públicos dentro de la demarcación dando apertura al Albergue Benito Juárez, ubicado en cerrada de Miguel Ángel sin número esquina con la calle de Giotto, colonia Mixcoac.

Actualmente el programa se encuentra directamente a cargo de la Subdirección de Programas de Salud.

La Subdirección opera con un inmueble para la atención de la población en situación de calle, ubicado en cerrada de Miguel Ángel sin número esquina Giotto, en donde se brinda atención a mujeres y hombres mayores de 18 años. A su vez el programa se divide en los subprogramas o las líneas de atención:

1. Albergue Transitorio para Personas en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia “Albergue Benito Juárez”
2. Centro de Día Benito Juárez para Niñas, Niños y Jóvenes en Situación de Calle o Riesgo.
3. Hogar para Jóvenes en Proceso de Reinserción Social “Puente de Vida”
4. Albergue Temporal de Invierno
5. Albergue “Soluciones a Tu Vida”
6. Albergue “Soluciones Mujeres BJ”

En el año 2015 se crea una nueva línea de atención, Albergue “Soluciones Bajo la Lluvia” para brindar abrigo a las personas que se encuentran en situación de calle durante la época de mayor precipitación pluvial en la Ciudad de México.

El programa se apega al concepto sobre población en situación de calle que maneja el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación (COPRED), el que lo define como “toda persona o grupos de personas con o sin relación entre sí, que subsisten en la calle o el espacio público utilizando recursos propios y precarios para satisfacer sus necesidades elementales” (2013).

Objetivo General

Brindar protección y apoyo mediante la prestación de servicios a la población vulnerable en situación de calle, riesgo o indigencia, ubicada principalmente dentro del perímetro delegacional mediante el ofrecimiento temporal de espacios y servicios que les ayuden a mejorar sus expectativas de vida.

Objetivo Específico:

Mejorar la calidad de vida de aproximadamente 1,200 personas de todas las edades, en situación de calle, riesgo o indigencia, a través de la generación de condiciones propicias por medio de una serie de servicios y apoyos que se les brindará como beneficiarios (as) del Programa, hasta en tanto se logre su reingreso al seno familiar, social y productivo o bien su canalización a un lugar acorde a su condición física y/o mental.

Características Generales

El programa contempla mejorar la calidad de vida de la población objetivo a través de la generación de condiciones propicias por medio de una serie de servicios y apoyos que se les brindará como beneficiarios (as) del programa, hasta en tanto se logre su reingreso al seno familiar, social y productivo o bien su canalización a un lugar acorde a su condición física o mental, a través de los subprogramas de asistencia social: Transitorio para Adultos en Situación de Indigencia, Calle o Riesgo “Albergue Benito Juárez”, Asistencia Social para Niñas, Niños y Jóvenes en Situación de Calle o Riesgo “Centro de Día Benito Juárez”, Hogar para Jóvenes en Proceso de Reinserción Social “Puente de Vida”, Albergue “Temporal de Invierno” y Albergue “Soluciones Bajo la Lluvia” a través de los que se contempla garantizar a éste sector de nuestra población, los derechos sociales plasmados en diversas Leyes, como la Ley Federal de Desarrollo Social y la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

De acuerdo a lo establecido en cada subprograma otorgan servicios como: alimentación, dormitorio, regaderas, servicio médico, trabajo social, atención psicológica, canalización y trámite para centros de alfabetización, instituciones de capacitación laboral o centros de rehabilitación para adicciones, actividades recreativas, culturales y deportivas, entre otras. El programa funciona durante los 365 días del año, y 24 horas del día, al brindar servicio de dormitorio y alimentación cubriendo desayuno, comida y cena.

El programa se encuentra actualmente vigente, a la fecha no hay ninguna modificación

II. Metodología de la Evaluación Interna 2016

II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna

Puesto	Género	Edad	Formación Profesional	Funciones	Experiencia en MyE	Exclusivo MyE
Subdirección de	Masculino	54	Licenciatura	Operar Coordinar y Supervisar los	1 año	No

Programas de Salud			(cirujano dentista)	servicios y actividades del Centro de Asistencia a Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia, “Albergue Benito Juárez”		
--------------------	--	--	---------------------	---	--	--

II.2. Metodología de la Evaluación

La Evaluación Interna 2016 forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018), correspondiendo ésta a la primera etapa de la evaluación, misma que analizará el diseño del Programa Social, a través de la Metodología de Marco Lógico, tal como fue establecido en los Lineamientos para la Elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2015; además de la construcción de la línea base del programa social, insumo esencial para las dos etapas posteriores de la Evaluación Interna Integral.

La metodología empleada para medir los resultados se enfocó en técnicas cuantitativas, con la finalidad de examinar los datos de manera numérica, se analizaron diversos elementos que pudieran ser medidos y cuantificados. Toda la información se obtuvo con base en muestras de la población, y sus resultados son extrapolables a toda la población, con un determinado nivel de error y nivel de confianza.

II.2.1 Cuadro de Análisis de la Ruta Crítica del Proceso de Evaluación

Actividad	Periodo de análisis
Aplicación de la Primera Encuesta de Evaluación a una muestra de la población inscrita en el Programa	Junio a Agosto 2015
Captura y codificación de la información obtenida en la Primera Encuesta de Evaluación	Agosto 2015
Revisión de documentos estadísticos	Agosto 2015
Revisión de Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 y del Programa Delegacional de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez 2012-2015	Septiembre 2015
Revisión del padrón y expedientes de beneficiarios del Programa Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia e Informe de Avance Físico Mensual 2014	Septiembre a Diciembre 2015
Aplicación de la Segunda Encuesta de Evaluación	Noviembre a Diciembre 2015
Captura y codificación de la información obtenida en la Segunda Encuesta de Evaluación	Enero 2016
Aplicación de la Tercera Encuesta de Evaluación	Enero a Marzo 2016
Captura y codificación de la información obtenida en la Tercera Encuesta de Evaluación	Marzo 2016
Análisis de la información e interpretación de datos de las encuestas aplicadas	Marzo 2016
Revisión y actualización del Marco Lógico del Programa	Enero a Marzo 2016
Integración de la evaluación	Marzo a Mayo 2016
Revisión y corrección de evaluación	Junio 2016
Envío para Publicación	Junio 2016

Fuente: Subdirección de Programas de Salud, Delegación Benito Juárez.

II.3. Fuentes de Información de la Evaluación

El proceso de evaluación fue conformado con los datos aportados de distintas fuentes para poder conocer de manera clara la problemática que dio paso al diseño de la misma. Para ello se tomaron como fuentes principales el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), el

Consejo Nacional de Población (CONAPO), Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal y el Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS); con la finalidad de conocer la evolución histórica, características y datos demográficos de la Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia.

Se revisó el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, el Programa Delegacional de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez 2012-2015, el padrón de beneficiarios del Programa Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia, Informe de Avance Físico Mensual correspondiente al ejercicio fiscal 2015.

Para conocer la eficacia del programa en términos de procedimientos, se analizó la base de datos de beneficiarios y al mismo tiempo, se entrevistó a funcionarios directamente involucrados en el mismo. En el caso del objetivo de conocer el grado de satisfacción del Programa entre los beneficiarios se aplicaron 3 encuestas para conocer su opinión y percepciones a una población muestra.

Adicionalmente se revisó:

- * Reportes de atención a demanda ciudadana que, en algunos casos, incluye la opinión del vecino que solicita el apoyo
- * Reportes de recorridos realizados.
- * Reportes semanales, mensuales, trimestrales y semestrales.

III. Evaluación del Diseño del Programa Social

Se realizó el análisis de la consistencia del programa con los distintos ordenamientos, examinando sus objetivos generales y/o específicos, a corto mediano y largo plazo, sus componentes y actividades, así como la intervención de todas aquellas áreas involucradas en el desarrollo del programa, y la complementariedad con otros programas sociales. Para ello, se presentan los siguientes cuadros.

III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la Ciudad de México

III.1.1 Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Normatividad Aplicable

Leyes o reglamentos aplicables	Artículo	Apego de las ROP 2015
Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal	5	Se menciona de manera general en el apartado de Alcances, el cumplimiento a los derechos plasmados en diversas leyes, entre ellas, la Ley de Desarrollo Social.
	7	No se incluyó.
	8	Se menciona de manera general en los apartados de requisitos y Procedimiento de acceso, así como en los mecanismos de exigibilidad.
	36	Aunque en las Reglas no se menciona, es importante señalar que los datos personales son resguardados de acuerdo a lo estipulado en la Ley de Transparencia y Acceso de la Información Pública.
	38	No se incluyó en las Reglas de Operación, sin embargo dicha información está incluida en los formato de registro de ingreso de beneficiario
	42	Se incluye en el apartado de Mecanismos de Evaluación e Indicadores, en el apartado de Evaluación.
	44	Se incluye en el apartado Mecanismos de Exigibilidad
	45	Se incluye en el apartado Mecanismos de Exigibilidad
	46	No se menciona en las Reglas de Operación.

Asimismo, el Programa se alinea con Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal (publicada el 23 de mayo del 2000) de acuerdo con lo dispuestos en el artículo 1, fracciones I-IV, VI-IX, XIV y XV, que de manera general contemplan la responsabilidad del Estado para que la ciudadanía pueda gozar de sus derechos sociales universales; promover, proteger y garantizar el cumplimiento de sus derechos sociales en particular en materia de alimentación, salud, educación, vivienda, trabajo e infraestructura social; así como disminuir la desigualdad social e integrar socialmente a los grupos de población excluidos de los ámbitos del desarrollo social, la familia o la comunidad con pleno respeto a su dignidad y derechos.

De acuerdo con los Principios de la Política de Desarrollo Social el Programa contribuye de la siguiente manera:

Contribución del Programa al Cumplimiento de los Derechos Sociales

Principio	Apego del diseño del Programa
Universalidad	Este principio se cumple al ser un programa que reconoce que las personas en situación de calle tienen los mismos derechos que toda la población, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Por lo tanto, a través de los servicios y acciones el programa les acerca oportunidades para su desarrollo. Promueve, protege y garantiza el cumplimiento de los derechos sociales universales en materia de alimentación, salud, educación, vivienda y trabajo a las personas inscritas en el programa.
Igualdad	El programa promueve y busca la inclusión de este grupo de población en la comunidad así como en el sector educativo, laboral, cultural ya que tradicionalmente ha sido un grupo discriminado y excluido.
Equidad de género	El programa está diseñado para brindar la atención a las personas, independientemente de su género, brindando oportunidades y tratamiento, pero teniendo en cuenta las características particulares de cada una, es decir su perfil.
Equidad social	El programa tiene como objetivo, reducir y superar la situación que impide a las personas en situación de calle el acceso equitativo a bienes sociales. El programa busca dar un trato digno, justo y equitativo a las personas en condición de calle evitando la discriminación por género, edad, características físicas, pertenencia étnica, preferencia sexual, práctica religiosa.
Justicia distributiva	Entre las características del programa tenemos la distribución de los recursos a grupos prioritarios según necesidades sociales, en este caso, entre las personas en situación de calle.
Diversidad	El programa distingue como principio primordial, que existe una diversidad de personas dentro de la población de calle: niñas, niños, jóvenes, adultos, adultos mayores, solos, en familia o en grupo. El programa está diseñado para brindar atención de acuerdo al perfil y condición de los o las personas.
Integralidad	El programa propone la articulación con otros programas sociales de la Delegación, pero requiere garantizar el acceso de los beneficiarios a otros programas independientemente de la disponibilidad, cupo y normas que los regulan.
Territorialidad	El programa atiende principalmente a la población en situación de calle ubicada dentro de la demarcación de la Delegación Benito Juárez, pero de acuerdo a la disponibilidad atiende a población proveniente de otras zonas.
Exigibilidad	El programa estipula las obligaciones de los servidores públicos responsables de la operación del programa.
Participación	El programa contempla la participación a través de propuestas formuladas al Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales, de los residentes en Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones medicas, las organizaciones empresariales y todas aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de la población vulnerable en situación de calle, riesgo o indigencia, según lo dispuesto en los artículos 39, 40 y 41 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal
Transparencia	Las Reglas de Operación y padrones de beneficiarios del programa son publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
Efectividad	El programa se ejecuta de manera austera, buscando optimizar el recurso para la atención de la población, con una actitud de vocación de servicio, respeto y reconocimiento de los derechos de la población atendida, no obstante, se requiere incrementar la infraestructura por las necesidades y la demanda de atención.

III.1.2 Análisis del Apego de Las Reglas de Operación a los Lineamientos para la Elaboración de Reglas de Operación 2015

Apartado	Nivel de cumplimiento	Justificación
----------	-----------------------	---------------

Introducción	3	Derivado de la revisión de los apartados mencionados en la introducción se observa que el nivel de integración de la información se cumplió en la mayoría de sus aspectos satisfactoriamente, sin embargo no se mencionó la línea base.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	3	Se cumplió satisfactoriamente en todos los aspectos
II. Objetivos y Alcances	3	Al concluir la revisión de los aspectos a considerar, se considera se cumplió satisfactoriamente, sin embargo no se especificó en los alcances el tipo de programa social.
III. Metas Físicas	3	Se cumplió satisfactoriamente en la integración de la información.
IV. Programación Presupuestal	3	Se cumplió satisfactoriamente en la integración de la información.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	2	No se cumplió satisfactoriamente con la información al no incluir algunos criterios.
VI. Procedimientos de Instrumentación	2	No se cumplió satisfactoriamente con la información al no incluir algunos criterios.
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	2	No se cumplió satisfactoriamente con la información al no mencionar otras instancias a las que las personas beneficiadas del programa social podrán presentar quejas.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	3	Se cumplió satisfactoriamente en la integración de la información.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	3	Se cumplió satisfactoriamente en la integración de la información.
X. Formas de Participación Social	3	Se cumplió satisfactoriamente en la integración de la información.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	2	No se incluyó las acciones en las que se complementa con otros programas sociales.

Para este apartado se realizó un formato para valorar el diseño del programa social a través de sus reglas de operación con las siguientes determinaciones: (3) Satisfactorio, (2) Parcialmente satisfactorio, (1) Insatisfactorio, (0) No se integro

III.1.3 Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Política de Desarrollo Social de la Ciudad de México

Derecho Social (incluyendo referente normativo)	Descripción de la Contribución del Programa Social al derecho social	Especificar si fue incorporado en las ROP 2015	
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal:	Alimentación	Este programa contribuye al derecho inalienable a una nutrición adecuada, para un desarrollo pleno mediante el apoyo de desayuno, comida y cena para los beneficiarios de acuerdo al subprograma en la que estén inscritos	Sí, en las Reglas de Operación del Programa “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia” en el apartado de Alcances. Gaceta Oficial del Distrito Federal del 30 de Enero de 2015
	Salud	Este programa brinda la atención a la salud, mediante acciones preventivas (talleres, pláticas y participación en campañas) o bien atención en el Albergue, canalización a Centros de Salud u hospital.	Sí, en las Reglas de Operación del Programa “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia” en el apartado de Alcances. Gaceta Oficial del Distrito Federal del 30 de Enero de 2015
	Educación	Este programa contribuye al derecho a una educación que le permita el desarrollo humano mediante la motivación e incorporación de los jóvenes o adultos al INEA, prepa abierta u otro sistema escolarizado para iniciar, reanudar o concluir estudios.	Sí, en las Reglas de Operación del Programa “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia” en el apartado de Alcances. Gaceta Oficial del Distrito Federal del 30 de Enero de 2015
	Vivienda	Este programa brinda alojamiento y dormitorio de manera gratuita, con lo que se	Sí, en las Reglas de Operación del Programa “Atención a Población Vulnerable en

		contribuye mejorar las condiciones de vida de la población, en tanto se logra su canalización a otro espacio de manera permanente o reincorporación a la familia o inclusión a la comunidad	Situación de Calle, Riesgo o Indigencia” en el apartado de Alcances. Gaceta Oficial del Distrito Federal del 30 de Enero de 2015
	Empleo	Este programa les acerca a oportunidades para el empleo o capacitación para el autoempleo con la finalidad de lograr su inclusión en la comunidad y mejora de condición económica.	Sí, en las Reglas de Operación del Programa “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia” en el apartado de Alcances. Gaceta Oficial del Distrito Federal del 30 de Enero de 2015
Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	Protección social	Se contribuye al derecho a una seguridad social, mediante la coordinación con otras instituciones para facilitar la protección social de la población inscrita en el programa, como: Secretaría de Salud, Organizaciones Sociales, Iniciativa Privada	Sí, en las Reglas de Operación del Programa “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia” en el apartado de Objetivos y Alcances. Gaceta Oficial del Distrito Federal del 30 de Enero de 2015
	Deporte	Este programa contribuye al derecho como fin de prestarles el servicio y obtengan un mejoramiento de esparcimiento	Sí, en las Reglas de Operación del Programa “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia” en el apartado de Objetivos y Alcances. Gaceta Oficial del Distrito Federal del 30 de Enero de 2015
	Promoción de la equidad	Este programa contribuye al derecho bajo la premisa de igualdad ante la sociedad, buscando la inserción a la sociedad, mediante una mejor calidad de vida.	Sí, en las Reglas de Operación del Programa “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia” en el apartado de Objetivos y Alcances. Gaceta Oficial del Distrito Federal del 30 de Enero de 2015
	Cohesión e integración social	Este programa contribuye al derecho buscando un mejoramiento e inclusión dentro del entorno socio-cultural.	Sí, en las Reglas de Operación del Programa “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia” en el apartado de Objetivos y Alcances. Gaceta Oficial del Distrito Federal del 30 de Enero de 2015

Fuente: Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal

El programa contribuye a incrementar la reinserción social digna y con derechos de las personas abandonadas o en situación de calle. Y a fortalecer, desde una perspectiva de derechos e inclusión social, las políticas y programas de asistencia social dirigidas a las personas abandonadas, en situación de calle o con problemas de adicciones o padecimientos psiquiátricos (leves).

Cuadro de análisis. Alineación y Contribución del Programa Social con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013 – 2018, con el Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015 y Programas Sectoriales e Institucionales.

Programa (General, Delegacional, Sectorial y/o Institucional)	Alineación (Eje, Área de oportunidad, Objetivo, Meta y/o Línea de acción)	Justificación (descripción de los elementos que justifican esta alineación)	Especificar si fue incorporado en las ROP 2015
Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-	Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano Área de Oportunidad 1: Discriminación y Derechos Humanos	El programa cuenta con un equipo de servidores públicos enfocados en el estudio y diseño de políticas públicas para proteger a las	Sí, en las Reglas de Operación del Programa “Atención a Población

2018	<p>Objetivo 1: Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas [...]</p> <p>Meta 1: Eliminar las prácticas discriminatorias que generan exclusión y maltrato.</p> <p>Línea de acción: Avanzar en la formación continua de personas servidoras públicas para que desarrollen acciones de atención a la ciudadanía, prestación de servicios, orientación y administración bajo un enfoque de no discriminación y equidad.</p>	poblaciones callejeras	Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia” Gaceta Oficial del Distrito Federal del 30 de Enero de 2015.
	<p>Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano</p> <p>Área de Oportunidad 1: Discriminación y Derechos Humanos</p> <p>Objetivo 4: Facilitar el goce y disfrute de los programas y servicios del Gobierno del Distrito Federal, evitando la discriminación por el origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras, de las personas, en estricto apego a las normas de los programas sociales</p> <p>Meta 2: Elaborar documentos de identificación de las personas en situación de vulnerabilidad, que faciliten el acceso a los programas sociales y servicios del Gobierno del Distrito Federal, así como la realización de los trámites en diferentes instancias</p> <p>Línea de Acción: Diseñar mecanismos y elaborar la documentación necesaria para que las personas en situación de vulnerabilidad puedan acreditar la identidad y acceder a los programas y servicios sociales.</p>	A través del programa se realizan acciones incluyentes, y que facilitan la obtención y/o recuperación de documentos oficiales que facilitan la inclusión de los beneficiarios a programas educativos, laborales y deportivos que contribuyen a evitar la discriminación	Sí, en las Reglas de Operación del Programa “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia” Gaceta Oficial del Distrito Federal del 30 de Enero de 2015.

Fuente: Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018

III.2. Identificación y Diagnostico del Programa Social Atendido por el Programa Social

Aspecto	Descripción y Datos Estadísticos
Problema Social Identificado	Alta vulnerabilidad social de la población en situación de calle que se encuentra o transita en la Delegación Benito Juárez.
Población que padece el problema	Personas vulnerables en situación de calle riesgo o indigencia y que según registros históricos del programa se calcula alrededor de 1,200 personas en la demarcación.
Ubicación geográfica del problema	Delegación Benito Juárez.

Cuadro de Análisis de Indicadores Relacionados con el Problema Social

Fuente	Indicadores	Resultados (de ser posible de los últimos tres levantamientos)
CONEVAL, Medición de la Pobreza en México en el cuadro 19B	Inseguridad alimentaria severa	En el Distrito Federal se reportaron en el 2010 683.3 mil personas, en el 2012 se reportaron 267.4 mil personas y en el 2014 se reportaron 308.504 mil personas
CONEVAL, Medición de la Pobreza en México en el cuadro 4 A,	Pobreza extrema	En el Distrito Federal se reportaron en el 2010 192.4 mil personas, en el 2012 se reportaron 219 mil personas y en el 2014 se reportaron 150.5 mil personas
CONEVAL, Medición de la Pobreza en México en el cuadro 4 B	Vulnerable por carencias sociales	En el Distrito Federal se reportaron en el 2010 3055.8 mil personas, en el 2012 se reportaron 2872.1 mil personas y en el 2014 se reportaron 2465.5 mil personas
CONEVAL, Medición de la Pobreza en México en el cuadro 4 B	Vulnerables por ingresos	En el Distrito Federal se reportaron en el 2010 481.5 mil personas, en el 2012 se reportaron 585.1 mil personas y en el 2014 se reportaron 706.2 mil personas
CONEVAL, Medición de la Pobreza en México en el cuadro 6	Rezago educativo	En el Distrito Federal se reportaron en el 2010 847.4 mil personas, en el 2012 se reportaron 813.9 mil personas y en el 2014 se reportaron 779.5 mil personas
IASIS	Personas en situación de calle	En la Ciudad de México se reportaron 9.307 mil personas en el 2014, en el 2012 se reportaron 6792 personas y en el 2010 se reportaron 1014 personas.

Cuadro de Análisis de las Reglas de Operación 2015

En las ROP 2015 se incluyeron satisfactoriamente los siguientes aspectos	Valoración	Justificación
Descripción del problema social atendido por el Programa Social	Satisfactorio	Derivado del análisis de las Reglas de Operación del 2015, si se mencionó el problema social que se pretende atender por el Programa Social "Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia"
Datos Estadísticos del problema social atendido	Satisfactorio	Se incluyeron datos estadísticos, en las Reglas de Operación del 2015.
Identificación de la población que padece la problemática	Satisfactorio	Se incluyó en la parte de la Población Potencial, Objetivo, y Población beneficiaria.
Ubicación geográfica del problema	Satisfactorio	Si se menciona la ubicación geográfica del problema social a manera general en el apartado del diagnóstico.
Descripción de las causas del problema	Satisfactorio	Se mencionan las causas del problema social atendido.
Descripción de los efectos del problema	Satisfactorio	Se mencionan en las Reglas de Operación los efectos derivados de las causas.
Línea base	Satisfactorio	Se menciona de manera general en los objetivos.

III.3. Cobertura del Programa Social

En este apartado se pretende valorar si la actuación es efectiva y si el Programa Social está alcanzando a su población objetivo y en qué medida.

Se realizó el análisis mediante el siguiente cuadro

Poblaciones	Descripción	Datos Estadísticos
Potencial	Personas en situación de calle, riesgo o indigencia.	De acuerdo con las cifras reportadas por el IASIS en la campaña de Invierno 2015-2016 se tiene en el Distrito Federal 1 291 personas
Objetivo	Personas en situación de calle, riesgo o indigencia de la Delegación Benito Juárez	Se calcula por los registros históricos del programa en la demarcación existen alrededor de 1200 personas las cuales por su condición son nómadas.
Atendida	Personas en situación de calle, riesgo o indigencia de la Delegación Benito Juárez, atendidas en el Centro de Asistencia Social para Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia en el ejercicio fiscal 2015.	803 beneficiarios, Gaceta oficial de la Ciudad de México, No. 44, 6 de abril de 2016

Cuadro de Valoración del Análisis de la Cobertura del Programa Social en las Reglas de Operación P2015

En las Reglas de Operación 2015, se incluyeron satisfactoriamente los siguientes aspectos		Extracto de las ROP 2015	Valoración	Justificación
Población Potencial	Descripción	La población potencial es toda persona, familia o grupo que se encuentra en situación de calle, riesgo o abandono.	3	Sí se establece cual es la población potencial
	Datos estadísticos	Se calcula, por los registros históricos del programa, en alrededor de 1200 personas en la demarcación que utilizan espacios públicos para trabajar y/o vivir.	2	No se estableció la población potencial, únicamente se menciona la población dentro de la demarcación
Población Objetivo	Descripción	Conforme con la base de datos generada por el Programa de Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia de la Delegación Benito Juárez se considera que anualmente circulan y pernoctan en espacios públicos de la demarcación.	3	Se establece que la población objetivo primordialmente debe de encontrarse dentro de la demarcación
	Datos estadísticos	Más de 1,200 personas in distinción de edad ni sexo.	3	Se menciona que dichas estadísticas son generadas conforme a la base de datos del Centro de Asistencia Social para Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia de la delegación Benito Juárez,
Población Atendida	Descripción	Se pretende atender durante el ejercicio fiscal 2015 a 1100 personas de ambos géneros y de cualquier rango de edad, vulnerables al estar en situación de calle, riesgo o indigencia.	3	Especifica las personas atendidas por el programa y cuál es la meta
	Datos estadísticos	No se describieron estadísticas.	0	No se describieron estadísticas

III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social

III.4.1 Árbol del Problema

A continuación se presenta el árbol de efectos y causas que permite visualizar el problema social que atiende el Programa Social “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia”.

Falta de la identidad (no cuentan con documentos oficiales)		
Adicción de la población	Inconformidad de los vecinos	Relaciones sexuales sin protección
Efectos.		
Alta Vulnerabilidad Social de la Población en Situación de Calle que se encuentra o transita en la Delegación Benito Juárez		
Causas.		
Violencia Intrafamiliar	Desintegración familiar	Abuso sexual
		Pobreza
Migración (Búsqueda de oportunidades)	Discriminación por preferencias sexuales	Abandono familiar

III.4.2 Árbol de Objetivos

Inserción laboral e ingresos económicos		Inserción escolar		Identidad	
No discriminación		Cuidado y mejoramiento de al salud físicas y mental		Rehabilitación de adicciones	
Contribuir a disminuir la vulnerabilidad de la población en situación de calle, que se encuentra o transita en la Delegación Benito Juárez					
Dormitorio/vivienda	Alimentación	Capacitación y/o talleres	Atención psicológica	Vivienda digna	Fortalecimiento de conocimientos y habilidades para la vida independiente
Canalización a bolsa de empleo delegacional		Canalización para atención médica			
Estima fortalecida y manejo adecuado de las emociones					

III.4.3 Árbol de Acciones

Vivienda digna	Dormitorio/vivienda	Disminución de la población en situación de calle dentro de la demarcación	Fortalecimiento de conocimientos y habilidades para la vida independiente	Autoestima fortalecida y manejo adecuado de las emociones
Alimentación		Canalizaciones a bolsa de empleo delegacional	Capacitación y/o talleres	Atención Psicológica
Acciones que contribuyen en su desarrollo social				

III.4.4 Resumen Narrativo

Para este apartado se realizó el formato de resumen narrativo en base a la construcción del árbol de problemas y objetivos.

Nombre del Programa: Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia

Nivel	Objetivo
--------------	-----------------

Fin	Contribuir a la inclusión social de la población en situación de calle que se encuentra o transita en la Delegación Benito Juárez brindándole apoyos y herramientas necesarias
Propósito	La población en situación de calle mejora su salud, educación, vida laboral y desarrollo personal, a través del acercamiento de oportunidades
Componentes	C.1. Servicios Asistenciales brindados C.2. Atención medica brindada C.3. Servicios legales brindados. C.4. Canalizaciones brindadas
Actividades	A.1. Trámite de Hoja de Gratuidad, Numero de Seguro Social, Seguro Popular A.2. Acceso a servicio de regaderas A.3. Aportación de ropa y calzado A.4. Acceso a vivienda/dormitorio A.5. Canalización a servicio médico A.6. Canalización a Casas Hogar, Asilos, Centro de Desintoxicación, según sea el caso A.7. Trámite de documentos oficiales

Matriz de Indicadores del Programa Social

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
Fin	Contribuir a la inclusión social de la población en situación de calle que se encuentra o transita en la Delegación Benito Juárez brindándole apoyos y herramientas necesarias	Número de personas inscritas en el programa	$(\text{Número de personas ingresadas} / \text{número de personas estimadas que transitan o habitan espacios públicos en la demarcación}) * 100.$	Eficiencia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios	Atención medica por parte de las diferentes centros y/o instituciones
Propósito	La población en situación de calle mejora su salud, educación, vida laboral y desarrollo personal, a través del acercamiento de oportunidades.	Valorar la percepción de la población en relación a como mejoro su calidad de vida al ingresar al Centro, a través de encuestas.	Porcentaje de Encuestas aplicadas.	Calidad	Porcentaje	Encuestas de percepción aplicadas	Atención medica por parte de las diferentes centros y/o instituciones del sector salud
Componente	C.1. Servicios Asistenciales	Número de servicios asistenciales otorgados	$(\text{Número de servicios asistenciales realizados} / \text{Número de servicios asistenciales programados}) \times 100$	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Listas de asistencia mensual Informes mensuales	

	C.2. Atención médica	Número de atenciones médicas otorgadas	(Número de atenciones médicas realizadas/ Número de atenciones médicas programadas) x 100	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Registro de atención médica	Atención medica por parte de las diferentes centros y/o instituciones del sector salud
	C.3. Servicios legales	Número de servicios legales realizados	(Número de servicios legales realizados/ Número de servicios legales programados) x 100	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Control de trámites realizados	Atención medica por parte de las diferentes dependencias y/o instituciones
	C.4. Canalizaciones	Número de canalizaciones realizadas	(Número de canalizaciones realizadas/ número de canalizaciones programadas) x100	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Control de canalizaciones	Lugar en la institución de acuerdo al perfil del beneficiario
Actividades	A.1 Distribución de alimentación	Numero de alimentos otorgados	(Número de alimentos otorgados mensuales/ Número de usuarios atendidos mensuales) x100	Eficiencia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Informes mensuales	Los precios que maneja el supermercado
	A.2 Acceso a servicio de regaderas.	Numero de servicio de regaderas otorgadas	(Número de servicio de regaderas otorgadas mensuales/ número de usuarios atendidos mensuales) x100	Eficiencia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Informe mensuales	El abastecimiento del suministro de agua
	A.3 Acceso a vivienda/dormitorio.	Número de usuarios atendidos	(Número de usuarios atendidos/número de personas en situación de calle programadas) x100	Eficiencia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Registro de asistencia	El espacio en el inmueble así como la cantidad de muebles con los

							que contamos
A.1 Atenciones médicas (consultas médicas en el Centro de Asistencia, consultas médicas en Centros de Salud, en Hospitales e Institutos)	Número de atenciones médicas otorgadas	(Número de atenciones médicas realizadas/ Número de atenciones médicas programadas) x 100	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios Control de atenciones médicas	Atención en los centros e Instituciones de Salud	
A.2 Trámite de Hoja de Gratuidad, Número de Seguro Social, Seguro Popular	Número de trámites de afiliación a servicio médico realizados	(Número de trámites realizados/ Número de trámites programados) x100	Eficacia	Porcentaje	Control de trámites	Acceso a la documentación necesarias para el tramite	
3.1 Trámite de documentos oficiales (Acta de nacimiento, CURP, credencial para votar, cartilla de servicio militar)	Número de trámites de documentos oficiales realizados	(Número de trámites de documentos oficiales realizados/ Número de trámites programados)	Eficacia	Porcentaje	Control de trámites	Acceso a los documentos y datos necesarios para el tramite	
4.1 Canalización a Casas Hogar, Asilos, Centro de Desintoxicación, según la línea de atención.	Número de canalizaciones realizadas	(Número de canalizaciones realizadas/ Número de canalizaciones programadas) x100	Eficacia	Porcentaje	Control de canalizaciones	Lugar disponible en el centro o institución	

Fuente: Subdirección de Programas de Salud, Delegación Benito Juárez.

III.4.6 Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical)

El Diseño del Programa y sus Reglas de Operación plasman acciones para atender la problemática en torno a la población que habita los espacios públicos dentro de la demarcación, ya que el fenómeno de la vida en la calle no es un asunto sencillo, involucra una serie de factores que necesitan ser atendidos, como pobreza, violencia familiar, adicciones, escasas oportunidades para estudiar y/o trabajar, discriminación, carencia de documentos oficiales, deterioro de la salud física o mental, discapacidad, diversidad de perfiles de personas que integran el grupo de población en situación de calle (solos, en familia, en grupo, mujeres, hombres, niños, niñas, jóvenes), y falta de vivienda.

En tal sentido el programa, es consistente con lo señalado en el objetivo general, en objetivos específicos y en el procedimiento de instrumentación; articula actividades y servicios como alimentación, dormitorio, servicio de regaderas, servicio médico, trabajo social apoyo psicológico, actividades recreativas, culturales y deportivas, trámite de documentos oficiales (certeza jurídica), incorporación a centros de alfabetización, instituciones de capacitación o centros de rehabilitación en adicciones, entre otras, para lograr la mejora de sus condiciones de vida de manera casi inmediata y a mediano y largo plazo el regreso a la familia y/o su inclusión en la comunidad de manera positiva.

El Programa apoya la consecución de la meta relacionada con la disminución de población en situación de calle, que se estima en 6,792 personas que habitan y transitan por los espacios públicos de la Ciudad de México, ofreciendo apoyos y servicios, en correspondencia con el artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que señala: “Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud, el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, vejez u otros casos e pérdida de medios de subsistencia por circunstancias independientemente de su voluntad”.

Las actividades detalladas son las necesarias y suficientes para producir el principal componente especificado en su Marco Lógico; y éste se indica como necesario y suficiente para lograr el Propósito del Programa. Además el Fin, el Propósito, los Componentes y las Actividades del Programa estén claramente especificados.

Las actividades encaminadas a brindar asistencia personal atienden de manera inmediata las necesidades básicas, como son las siguientes: vivienda que permite a la(s) persona(s) contar con un techo seguro, espacio donde protegerse de frío, lluvia, sol y en general de las condiciones ambientales que puedan perjudicar su salud; alimentación que ayuda a satisfacer el hambre, mejorar condiciones nutricionales, mejorar salud cuando el alimento ayuda a equilibrar padecimientos; servicio de aseo personal (regaderas con agua caliente) lo que ayuda a tener hábitos de higiene adecuados y evitar enfermedades; asimismo se da abrigo con aportaciones de ropa y calzado para cubrir estas necesidades (de acuerdo a la existencia). Las actividades orientadas para mejorar su calidad de vida son: atención médica de primer, segundo y tercer nivel; con el propósito de garantizar su acceso a servicios de salud se tramita hojas de gratuidad, seguro popular, preafiliación al IMSS, principalmente. Si es necesario se tramita otros documentos para poder contar con identidad jurídica (acta de nacimiento, CURP, Credencial de Elector, Cartilla) con lo que acceden a ser reconocidos por un nombre, nacionalidad, sexo, lugar de origen y como derecho fundamental de todos los mexicanos. Y como una actividad fundamental para proteger y mejorar las condiciones de las personas que por discapacidad, edad, enfermedad, adición es difícil su inclusión en la comunidad, se realizan canalizaciones a casa hogar para adultos mayores, centros de Asistencia Social especializados de acuerdo al perfil de la persona y a centros de desintoxicación o rehabilitación para tratamiento. Con base en la línea de atención en que se ubique la persona, se canalizan a escuelas, capacitación, bolsas de trabajo y/o empresas. Adicionalmente se trata de acercar actividades de esparcimiento, cultura y deportes a todas y todos los beneficiarios del Programa.

Estas actividades nos llevan a los componentes: Canalizaciones, Servicios Legales, Atención Médica y Servicios Asistenciales, que ayudan a que la población en condición de calle mejore su salud, educación, vida laboral y desarrollo personal con el fin de contribuir a la inclusión social de la población en situación de calle que se encuentra o transita en la Delegación Benito Juárez.

No obstante lo anterior, falta un indicador que permitan medir el cambio de las condiciones de vida de esta población, y complementar los indicadores cuantitativos con indicadores cualitativos.

Cuadro de Análisis de Valoración de la Matriz de las Reglas de Operación contra la Matriz Propuesta en esta Evaluación

Aspecto	Valoración		Propuesta de Modificación
	Matriz de Indicadores 2015	Matriz de Indicadores Propuesta	
El fin del programa está vinculado a objetivos o metas generales, sectoriales o institucionales	Satisfactoriamente	Satisfactoriamente	Ninguna
Se incluyen las actividades necesarias y suficientes para la consecución de cada componente	No se incluyo	Satisfactoriamente	Ninguna
Los componentes son los necesarios y suficientes para lograr el propósito del programa	Satisfactoriamente	Satisfactoriamente	Ninguna
El propósito es único y representa un cambio específico en las condiciones de vida de la población objetivo	Satisfactoriamente	Satisfactoriamente	Ninguna

En el propósito la población objetivo está definida con claridad y acotada geográficamente o socialmente	Satisfactoriamente	Satisfactoriamente	Ninguna
El propósito es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes	Satisfactoriamente	Satisfactoriamente	Ninguna
El objetivo de fin tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	Parcial	Satisfactoriamente	Incluir en Reglas de Operación de acuerdo a lo elaborado en la Evaluación.
El objetivo de propósito tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	Parcial	Satisfactoriamente	Incluir en Reglas de Operación de acuerdo a lo elaborado en la Evaluación.
Si se mantiene el supuesto, se considera que el cumplimiento del propósito implica el logro del fin	Parcial	Satisfactoriamente	Incluir en Reglas de Operación de acuerdo a lo elaborado en la Evaluación..
Los componentes tienen asociados al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	Parcial	Satisfactoriamente	Incluir en Reglas de Operación de acuerdo a lo elaborado en la Evaluación.
Si se mantienen los supuestos, se considera que la entrega de los componentes implica el logro del propósito	Parcial	Parcial	Incluir en Reglas de Operación de acuerdo a lo elaborado en la Evaluación, adecuar y completar en base a los resultados de los componentes.
Las actividades tienen asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	Parcial	Satisfactoriamente	Incluir en Reglas de Operación de acuerdo a lo elaborado en la Evaluación.
Si se mantienen los supuestos, se considera que la realización de las actividades implica la generación de los componentes	Satisfactoriamente	Satisfactoriamente	Ninguna

III.4.7 Valoración del Diseño y Consistencia de los Indicadores para el Monitoreo del Programa Social (Lógica Horizontal)

Aspecto	Valoración		Propuesta o Modificación
	Matriz de Indicadores 2015	Matriz de Indicadores propuesta	
Los indicadores a nivel de fin permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del fin	Satisfactoriamente	Satisfactoriamente	Ninguna
Los indicadores a nivel de propósito permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del propósito	Satisfactoriamente	Satisfactoriamente	Ninguna
Los indicadores a nivel de componentes permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada uno de los componentes	Satisfactoriamente	Satisfactoriamente	Ninguna
Los indicadores a nivel de actividades permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada una de las actividades	No se incluyo	Satisfactoriamente	No se incluyeron las actividades, se deberán de incluir

Cuadro de Valoración de la Matriz de Indicadores Presentada en las Reglas de Operación 2015 y la Matriz de Indicadores Propuesta Evaluación.

Indicadores Matriz 2015	Valoración del diseño						Propuesta de Modificación
	A. La fórmula de cálculo del indicador es coherente con su nombre	B. Existe coherencia dentro de los elementos (numerador y denominador) que conforman la fórmula de cálculo del indicador	C. La descripción de las variables de la fórmula de cálculo permite tener claridad sobre cualquier concepto incluido en ella	D. El indicador refleja un factor o variable central del logro del objetivo	E. Los medios de verificación planteados en el indicador son consistentes	F. El tipo de indicadores está bien identificado (eficacia, eficiencia, calidad, economía)	
Número de personas insertada positivamente en la comunidad.	No	No	No	Si	Si	No	Agregar la formula
Población reinsertada en la familia	No	No	No	Si	Si	No	Agregar la formula
Número de personas canalizadas a centros permanentes para su cuidado	No	No	No	Si	Si	No	Agregar la formula
Número de población atendida	No	No	No	Si	Si	No	Agregar la formula
Número de personas que reciben la atención medica	No	No	No	Si	Si	No	Agregar la formula
Número de población incorporada a algún sistema de educación	No	No	No	Si	Si	No	Agregar la formula
Número de población insertada laboralmente	No	No	No	Si	Si	No	Agregar la formula
Número de personas que reciben atención psicológica	No	No	No	Si	Si	No	Agregar la formula
Número de atención a demandas ciudadanas	No	No	No	Si	Si	No	Agregar la formula
Porcentaje de personas atendidas	No	No	No	Si	Si	No	Agregar la formula
Número de servicios otorgados	No	No	No	Si	Si	No	Agregar la formula
Número de actividades deportivas, culturales y recreativas realizadas	No	No	No	Si	Si	No	Agregar la formula
Gasto ejercido por servicio de alimento	No	No	No	Si	Si	No	Agregar la formula
Porcentaje de jóvenes atendidos	No	No	No	Si	Si	No	Agregar la formula
Número de servicios brindados	No	No	No	Si	Si	No	Agregar la formula

Número de trámites de documentos oficiales realizados	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Número de canalizaciones realizadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna

III.4.8 Resultados de la Matriz de Indicadores 2015

Para la valoración de la calidad se diseñaron tres encuestas a los beneficiarios del programa, con 13 reactivos: en la primera, segunda y tercera encuesta se determinó de que subprograma pertenecen, conocer el medio por el cual conocen el Programa, en el siguiente apartado sirvió para conocer la calificación que las persona refieren sobre el servicio y sus preferencias, los apoyos que recuerdan haber recibido, en la siguiente apartado se preguntó sobre si han recibido algún maltrato por parte de algún servidor público en el Centro de Asistencia, se dejó un espacio para recibir comentario, sugerencia o queja y adicionalmente se agregó una pregunta relacionada a cómo ha cambiado su vida antes y después de su ingreso al programa.

La encuesta se aplicó en tres etapas distintas, aplicación a una muestra al inicio del año, a otra muestra a mitad de año y una última muestra a finalizar el año. Se aplicó de manera anónima y considerando las características de la población atendida entre ellas que son en su mayoría personas con analfabetismo funcional, por lo que las preguntas son sencillas, tipografía fácil de visualizar y con suficiente espacio para escribir.

Las autoridades involucradas en el desarrollo del Programa contribuyeron con tareas específicas en la generación, captura y sistematización de información. Situación que se mejoró a partir de las observaciones de la evaluación Adicionalmente a la percepción de los beneficiarios del programa, se tomó en cuenta la siguiente información:

Porcentaje de atención a demanda ciudadana: El 85% de los vecinos que solicitaron alguna atención vía demanda ciudadana refiere haber sido atendido.

Número de las personas atendidas (incorporación al Programa): 803 beneficiarios atendidos en el ejercicio fiscal 2015

Número de recorridos realizados: Recorridos realizados por las 56 colonias de la demarcación: 65 %

En la calidad a la atención de la demanda ciudadana: 77% de los vecinos que solicitaron alguna atención, vía telefónica, mediante escrito a CESAC, o Redes Sociales refiere haber sido atendido.

III.4.9. Análisis de Involucrados

Todos los agentes que participan de alguna manera en el diseño, aprobación, implementación, operación y evaluación del Programa.

Las instancias a cargo del programa a nivel delegacional de acuerdo con el organigrama son:

Dirección General de Desarrollo Social.-Establece los objetivos, normas y principios del Programa en el marco del Programa Delegacional de Desarrollo Social 2012-2015.

Dirección de Programas DIF.- Coordina, dirige y autoriza acciones, servicios y apoyos que se brindan a la población vulnerable en situación de calle, riesgo o indigencia.

Subdirección de Albergues.-Vigilar que se cumplan las políticas de trabajo y reglamentos en los diferentes albergues que opera la Delegación.; elaborar e impulsar políticas, programas y acciones específicas para la ampliación de servicios y la atención e integración social y familiar de los sujetos de asistencia y grupos vulnerables; orientar la canalización de recursos y esfuerzos para personas indigentes.

J.U.D. de Apoyo a Niños en Situación de Calle.- Brindar atención psicológica, médica y legal a los niños y jóvenes que viven en situación de calle; contribuye a que los niños y jóvenes con problemas de adicción se recuperen y alejen de las adicciones; propicia que los niños y/o jóvenes en situación de calle aprendan y practiquen oficios que les permita encontrar empleo y tener un ingreso permanente; favorecer el ingreso de niños y jóvenes en situación de calle a hogares o albergues

donde encuentren un ambiente de apoyo y crecimiento; promover actividades culturales, recreativas y deportivas entre los jóvenes en situación de calle.

Comité Técnico de Programas Sociales.-En función de la información presentada revisa, orienta y evalúa los avances respecto a las metas programadas dentro del programa.

Adicionalmente se cuenta con una adecuada relación con las siguientes áreas: Dirección de Administración, Dirección del Deporte, Dirección de Prevención del Delito, Dirección de Servicios Médicos y Sociales y Dirección de Servicios Urbanos, principalmente, que de manera indirecta apoyan el desarrollo del programa.

También actúan e intervienen en el Programa las personas que reciben el apoyo (beneficiarios) y los vecinos que habitan por las zonas de confluencia mujeres y hombres en situación de calle. A continuación se muestra el análisis de los involucrados a través del siguiente cuadro:

Agente Participante	Descripción	Intereses	Como es percibido el problema	Poder de influencia y mandato	Obstáculos a vencer
Beneficiarios	Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia dentro de la demarcación.	Recibir los servicios de Asistencia Social	Falta de acercamiento de oportunidades.	Muy bajo	Aceptación de la población a incorporarse a al programa.
Vecinos	Vecinos de la demarcación que solicitan retiro de la población de Situación de Calle	Retirar a la población que pernocta cerca de su vivienda	Insalubridad e inseguridad que se pueda generar cerca del punto donde pernoctan	Bajo	Sensibilización y orientación a los vecinos acerca de las acciones que realiza el programa
Áreas delegacionales	Dirección General de Administración	Entregar el presupuesto para el apoyo asistencial a los beneficiarios		Alto, es el responsable de entregar el presupuesto	
	Dirección General de Desarrollo Social	Supervisar y coordinar el correcto funcionamiento del Programa	Brindar apoyo a la población por medio del acercamiento de servicios	Alto	Coordinar enlaces entre las diferentes áreas delegacionales para brindar una atención integral como actividades deportivas y culturales.
	Dirección de Programas DIF	Coordina, dirige y autoriza acciones, servicios y apoyos que se brindan a la población vulnerable en situación de calle, riesgo o indigencia	Dar seguimiento a los casos y supervisar el manejo del Programa	Alto	

	Subdirección de Albergues	Revisa requisitos, entrevista e integra la documentación.	Brindar el apoyo a los beneficiarios y atender las solicitudes de ingresos y solicitudes vecinales.	Alto	
		Asigna beneficiarios			
		Direcciona solicitantes a los subprogramas o líneas de atención.			
	JUD de Apoyo a Niños en Situación de Calle	Recibe documentación, entrevista e integra el expediente	Dar seguimiento a los usuarios y brindar de forma ágil y eficiente los servicios que ofrece el Centro de Asistencia Social.	Muy Alto	No cuenta con los recursos humanos necesarios para ofrecer los servicios a los solicitantes en tiempo y forma
		Elabora base de datos.			
		Otorga los servicios de asistencia social a los solicitantes			
	Dirección de Servicios Médicos	Colaborar con el área para brindar atención médica a los usuarios.	Coordinar actividades en conjunto en beneficio de los beneficiarios.	Bajo	Agilizar los tiempos para la recepción de usuarios para su atención médica.
	Dirección del Deporte	Colaborar con el área para ofrecer a los beneficiarios actividades deportivas dentro de los deportivos delegacionales.	Coordinar actividades en conjunto en beneficio de los beneficiarios.	Bajo	Agilizar los trámites e incorporar a los usuarios a alguna actividad deportiva.
Instituto de Asistencia Social e Integración Social	IASIS, a través de Atención Social Emergente y sus Centro de Asistencia Social e Integración Social (C.A.I.S.)	Coordinar la instalación del Albergue Temporal de Invierno	Colaborar en beneficio de la población en situación de calle.	Medio	La dificultad para lograr canalizaciones de los usuarios debido a la falta de cupo de los C.A.I.S.
		Colaborar con el IASIS para la canalización de usuarios a los (C.A.I.S.)			

III.5.Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones Sociales

En este apartado se analizó, mediante un cuadro, los programas sociales, al nivel federal y local, operados en el Distrito Federal, con los que el programa social evaluado presenta complementariedades o coincidencias.

Programa Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Programa Hijos e Hijas de la Ciudad	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF-DF	Apoyar a la integración social de las niñas y niños, mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos menores de edad que habitan en el Distrito Federal en situación de calle o en riesgo, a través de la canalización y recanalización a Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones Civiles, la prestación de servicios de jornadas con enfoque de derechos y acompañamientos para gestiones de seguridad social y derecho de identidad en Instituciones según necesidades de dicha población.	Las niñas y niños, madres con hijas o hijos menores de edad, y mujeres embarazadas que habitan en el Distrito Federal en situación de calle o en riesgo.	Canalización y recanalización a Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones Civiles, la prestación de servicios de jornadas con enfoque de derechos y acompañamientos para gestiones de seguridad social y derecho de identidad en Instituciones según necesidades de dicha población.	Complementario	Atienden a Población en situación de calle, sin embargo su población objetivo son los menores de edad y se ha trabajado en colaboración con el Programa en casos específicos de niños en situación de calle.
Atención Social Emergente	Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social	Atender a las Poblaciones Callejeras y en su caso a las Poblaciones en Situación de Vulnerabilidad de la Ciudad de México afectadas por contingencias climáticas, a través del monitoreo constante, promoción de servicios	Población en Situación de Calle y Población en Situación de Vulnerabilidad.	Servicios asistenciales (baño, ropa, alimento, servicio médico, albergue de pernocta) y la generación de procesos de reinserción al núcleo familiar o canalización a instituciones públicas y privadas con la finalidad de alcanzar la	Coincidente	Atienden a Población en situación de calle, manejan objetivos similares y se realizan acciones en conjunto para canalizar a población y para la instalación del Albergue Temporal de Invierno.

		asistenciales (baño, ropa, alimento, servicio médico, albergue de pernocta) y de generación de procesos de reinserción al núcleo familiar o canalización a instituciones públicas y privadas con la finalidad de alcanzar la restitución progresiva de sus derechos.		restitución progresiva de sus derechos.		
--	--	--	--	---	--	--

III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto Social de la CDMX

Programa Social	Acción Social
Promueve el cumplimiento de los derechos Económicos, Sociales y Culturales	No aplica
Contamos con diferentes líneas de atención según el perfil de los usuarios	No aplica
El Programa busca combatir, atenuar y en lo posible resolver la Vulnerabilidad de las personas en situación de Calle, Riesgo o Indigencia	No aplica
En el diseño las Reglas de Operación del Programa quedan estipulados nuestros lineamientos así como la identificación de una población objetivo	No aplica
En el Programa delegacional de Desarrollo Social si se establecen metas mensuales y trimestrales de las principales acciones encaminadas a cumplir con el objetivo general, como son atención en el Centro de Asistencia para Población en Situación de Calle, Riesgo e Indigencia	No aplica

En base a las actividades implementadas en el Programa Social en cuestión, a los beneficiarios del mismo, se pretende no solo cubrir sus necesidades básicas (alimentación, vivienda, etc.), si no proporcionar una visión de mejorar su trabajo, de tener un desarrollo laboral, desarrollando un vínculo social en pro de su reinserción, dotando de una alimentación, sana y equilibrada, de un lugar limpio, sana convivencia, brindarles apoyo para proporcionar una identidad social y legal, reinserción escolar y promover un trabajo digno y formal. Los beneficiarios a lo largo de su estancia se les provee de actividades lúdicas, recreativas y culturales.

IV. CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA BASE DEL PROGRAMA SOCIAL

IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa Social

En las Reglas de Operación 2015 no se establecen objetivos a corto, mediano y largo plazo, es decir, los procesos a implementar para cumplir con el objetivo general. En el apartado de metas físicas, se definen metas cuantitativas e indicadores de resultados: población atendida, población programada, recorridos y visitas realizadas a puntos de encuentro de población en situación de calle.

En el Programa delegacional de Desarrollo Social si se establecen metas mensuales y trimestrales de las principales acciones encaminadas a cumplir con el objetivo general, como son atención en el Centro de Asistencia para Población en Situación de Calle, Riesgo e Indigencia.

Recorridos realizados para la localización e invitación al programa a población objetivo y visitas a puntos de encuentro.

Se sugiere que a partir de lo señalado en el apartado de metas físicas de las Reglas de Operación 2015, se pueden derivar las acciones a realizar bajo plazos programados; lo anterior deberá estar concordancia con el uso de la Metodología del Marco Lógico (MML) y la construcción de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) con su lógica vertical y horizontal, de tal forma que permita cumplir con las características de ser claros, relevantes, económicos, monitoreables, con una línea base, metas y comportamiento esperado.

Efectos/Plazos	Educación	Social y Cultural	Alimentación
Corto Plazo (1 año)	Trámite de documentación que acredite la escolaridad última de las personas beneficiadas por el Programa. Incorporación a sistema escolarizado, abierto en línea según el perfil y deseo de las apersonas atendida	Acercamiento de oportunidades a la población vulnerable en situación de calle para el disfrute y participación en la producción de cultura.	Incorporación de población vulnerable al Programa
Mediano Plazo (3 años)	Continuidad al grado siguiente de preparación o terminación de estudios de la población atendida.	Incluir a personas del programa a actividades culturales y recreativas en diferentes centros	Crear conciencia en la población atendida los beneficios y aportes a su salud con una alimentación sana y balanceada
Largo Plazo (5 años)	Mejores oportunidades de empleo y aumento en la percepción de ingresos económicos mediante un mejor empleo.	Desarrollar capacidades, habilidades artísticas y culturales en las personas con aptitud para ello	Mejoramiento de la condición nutricional y de salud de la población atendida.

IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base

Para la realización de la construcción de la línea base se realizó un análisis de encuestas, entrevistas, y la revisión de diferentes estadísticas relacionadas al problema asocial atendido.

Así como con la revisión de objetivos del Programa Social.

IV.3. Diseño del Instrumento de la Línea Base

Categoría de Análisis	Reactivos de Instrumento
Datos generales del Beneficiario	- Hombre o Mujer

Datos de Incorporación al Programa	- Señale con una x de qué subprograma recibe apoyo - ¿Como se entero del programa? - ¿Cómo califica la atención que se le dio al llegar, señale una opción?
Percepción del Desempeño del Programa	¿Qué tipo de apoyo ha recibido? ¿Qué es lo que más le gusta de este Programa? ¿Qué es lo que no le gusta de este Programa? ¿Cuánto tiempo lleva en el Programa? ¿Ha recibido algún maltrato por parte de algún servidor público del Albergue? Mencione a detalle....
Expectativas de los Beneficiarios	¿Cómo era su vida antes de ingresar al albergue? ¿Qué ha cambiado en su vida desde que ingreso al albergue?
Sugerencias y Recomendaciones	¿Qué es lo que usted mejoraría de este Programa? Por favor escriba algún comentario, sugerencia o queja

IV.4. Método de Aplicación del Instrumento

En el ejercicio fiscal 2015 se atendieron 803 beneficiarios, mayormente la población es masculina y en el 2016 se han atendido 446 beneficiarios. Se desarrolló un método de aplicación por censo.

IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información

Etapa	2016				2017				
	Junio - Julio 2016	Agosto - Septiembre	Septiembre - Octubre	Noviembre	Diciembre - Febrero	Febrero	Marzo - Abril	Abril	Mayo 2017
Diseño del Instrumento	X								
Pilotaje	X								
Rediseño y ajuste del cuestionario		X							
Aplicación en campo			X		X		X		
Depuración de cuestionarios				X		X		X	
Captura y Procesamiento de la base d				X		X		X	

datos									
Análisis de los principales resultados a presentar en la EI 2017									X

V. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015

V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015

Apartado de la Evaluación Interna 2015		Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. Introducción		Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa.
II. Metodología de la Evaluación Interna 2015	II.1. Descripción del Objeto de Evaluación	Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
	II.2. Área Encargada de la Evaluación	Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
	II.3. Metodología de la Evaluación	Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
	II.4. Fuentes de Información	Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
III. Evaluación del Diseño del Programa	III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social del Distrito Federal	Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
	III.2. Árbol del Problema	Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
	III.3. Árbol de Objetivos y de Acciones	Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
	III.4. Resumen Narrativo	Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
	III.5. Matriz de Indicadores	Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
	III.6. Consistència Interna Del Programa Social (Lógica Vertical)	Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
	III.7. Análisis de Involucrados del Programa	Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
	III.8. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas Sociales	Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
	III.9. Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo	Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos

			por Evalúa
IV. Evaluación de Cobertura y Operación	IV.1. Cobertura del Programa Social	Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
	IV.2. Congruencia de la Operación del Programa con su Diseño	Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
	IV.3. Valoración de los Procesos del Programa Social	Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
	IV.4. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes	Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
	IV.5. Mecanismos de Seguimiento de Indicadores	Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
	IV.6. Avances en las Recomendaciones de la Evaluación Interna 2014	Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
V. Evaluación de Resultados y Satisfacción	V.1. Principales Resultados del Programa	Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
	V.2. Percepción de las Personas Beneficiarias o Derechohabientes	Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
	V.3. FODA del Programa Social	Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
VI. Conclusiones y Recomendaciones	VI.1. Conclusiones de la Evaluación Interna	Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
	VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
	VI.3. Cronograma de Instrumentación	Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
VII. Referencias Documentales		Satisfactoriamente	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa

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

Estrategia de mejora	Etapa de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2016	Justificación y retos enfrentados
Capacitación del personal en la atención de situaciones de emergencia y crisis emocionales de los usuarios.	En proceso	Permanente	Trabajo Social	Se han realizado varias capacitaciones en el ejercicio fiscal 2015 y en el ejercicio fiscal 2016, con instituciones expertas en la	Continúa rotación de personal.

				materia.	
Agilizar el procedimiento de canalización, mejorando los enlaces interinstitucionales.	En proceso	Permanente	Trabajo Social	Se han establecido canales de comunicación con diferentes instituciones, y se han logrado canalizaciones de beneficiarios, sin embargo no con el resultado esperado.	Falta de espacio en las instituciones y falta de identidad de los beneficiarios.
Capacitación y sensibilización al personal en la atención al usuario en el marco de los Derechos Humanos	En proceso	Permanente	Área administrativa y Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal	Se realizó un taller de sensibilización con el personal del Centro de Asistencia Social y personal de diferentes áreas de la delegación, en coordinación con la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.	Falta de información relacionado con el tema.
Fortalecer las actividades recreativas, culturales, deportivas y de capacitación ocupacional que permita cambiar la percepción y deseo de mejorar calidad de vida.	En proceso	Permanente	Trabajo Social, Psicología	Se han fortalecido las actividades con los beneficiados y se ha dado continuidad a las ya establecidas.	Rotación de beneficiarios.

VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

VI. Matriz FODA

Matriz FODA	
	Matriz FODA
	Positivo
	Negativo
Interno	<p>Fortalezas</p> <p>F1. El programa lleva a cabo su operación en apego a sus Reglas de Operación.</p> <p>F2. Existe una articulación con dependencias del gobierno del Distrito Federal, asociaciones civiles, áreas delegacionales e instituciones privadas para coordinar apoyos en favor de la Población.</p> <p>F3. Se elabora, depura y da seguimiento al padrón de beneficiarios.</p> <p>F4. Lograr la reinserción de la población beneficiada.</p> <p>F5. Garantiza el ejercicio de los Derechos Humanos con lo cual se cumple con lo dispuesto en la Ley.</p>
	<p>Debilidades</p> <p>D1. Mínimo número de Recursos Humanos para dar atención a personas en situaciones de riesgo sanitario.</p> <p>D2. Sin equipamiento para atender emergencias.</p> <p>D3. Falta de capacitación en el manejo y desarrollo de situaciones de riesgo hacia los beneficiarios.</p> <p>D4. Diversas funciones y actividades del personal que disminuye su rendimiento.</p> <p>D5. Falta de área específica dedicada a la explotación, seguimiento y depuración del padrón de beneficiarios.</p>

	<p>F6. Ofrecer a la Población talleres preventivos en relación a adicciones, enfermedades, embarazos no deseados, etc.</p> <p>F7. La población beneficiada se encuentra satisfecha con la calidad de los servicios otorgados.</p> <p>F8. La apertura de subprogramas o líneas de atención en el Centro de Asistencia.</p>	
Externo	<p>Oportunidades</p> <p>O1. Realizar evaluaciones internas para analizar sus resultados, avances y logros al programa.</p> <p>O2. Mejorar la infraestructura del Centro de Asistencia Social.</p> <p>O3. Establecer enlaces con instituciones que trabajan con población en situación de calle.</p> <p>O4. Asistir a capacitaciones promovidas por otras instancias que contribuyan a la actualización y mejora del trabajo</p> <p>O5. Conocimiento de los vecinos de la demarcación de las acciones que realiza la delegación a favor de la población en situación de calle a través del programa.</p> <p>O6. Disposición de apoyo por parte de vecinos de la demarcación.</p> <p>O7. Aumento de Voluntarios en el Programa.</p>	<p>Amenazas</p> <p>A1. Poca sensibilidad de la comunidad hacia este grupo social.</p> <p>A2. Dificultad que se presentas para brindar atención médica en hospitales del sector salud a la población.</p> <p>A3. Desconocimiento de la ciudadanía al manejo del retiro de las personas en situación de calle.</p> <p>A4. Aumento en el narcomenudeo.</p> <p>A5. Falta de oportunidades (educativas, laborales, culturales, deportivas) que afecta a la población objetivo.</p> <p>A6. Aumento de pobreza.</p> <p>A7. Discriminación a la población</p>

VI.2.Estrategias de Mejora

FACTORES INTERNOS	<p>Fortalezas</p> <p>F1. El programa lleva a cabo su operación en apego a sus Reglas de Operación.</p> <p>F2. Existe una articulación con dependencias del gobierno del Distrito Federal, asociaciones civiles, áreas delegacionales e instituciones privadas para coordinar apoyos en favor de la Población.</p> <p>F3. Se elabora, depura y da seguimiento al padrón de beneficiarios.</p> <p>F4. Lograr la reinserción de la población beneficiada.</p> <p>F5. Garantiza el ejercicio de los Derechos Humanos con lo cual se cumple con lo dispuesto en la Ley.</p> <p>F6. Ofrecer a la Población talleres preventivos en relación a adicciones, enfermedades, embarazos no deseados, etc.</p> <p>F7. La población beneficiada se encuentra satisfecha con la calidad de los servicios otorgados.</p> <p>F8. La apertura de subprogramas o líneas de atención en el Centro de</p>	<p>Debilidades</p> <p>D1. Mínimo número de Recursos Humanos para dar atención a personas en situaciones de riesgo sanitario.</p> <p>D2. Sin equipamiento para atender emergencias.</p> <p>D3. Falta de capacitación en el manejo y desarrollo de situaciones de riesgo hacia los beneficiarios.</p> <p>D4. Diversas funciones y actividades del personal que disminuye su rendimiento.</p> <p>D5. Falta de área específica dedicada a la explotación, seguimiento y depuración del padrón de beneficiarios.</p>
FACTORES EXTERNOS		

<p>Oportunidades</p> <p>O1. Realizar evaluaciones internas para analizar sus resultados, avances y logros al programa.</p> <p>O2. Mejorar la infraestructura del Centro de Asistencia Social.</p> <p>O3. Establecer enlaces con instituciones que trabajan con población en situación de calle.</p> <p>O4. Asistir a capacitaciones promovidas por otras instancias que contribuyan a la actualización y mejora del trabajo</p> <p>O5. Conocimiento de los vecinos de la demarcación de las acciones que realiza la delegación a favor de la población en situación de calle a través del programa.</p> <p>O6. Disposición de apoyo por parte de vecinos de la demarcación.</p> <p>O7. Aumento de Voluntarios en el Programa.</p>	<p>Asistencia.</p> <p>Mejorar la atención a los beneficiarios. F5, F6, F7, O4, O6, O7</p> <p>Mayor información sobre la población en situación de calle F2, F3, O1, O5, O6</p>	<p>Fortalecer la calidad de vida O2, O3, O6, O7, D1, D2</p>
<p>Amenazas</p> <p>A1. Poca sensibilidad de la comunidad hacia este grupo social.</p> <p>A2. Dificultad que se presenta para brindar atención médica en hospitales del sector salud a la población.</p> <p>A3. Desconocimiento de la ciudadanía al manejo del retiro de las personas en situación de calle.</p> <p>A4. Aumento en el narcomenudeo.</p> <p>A5. Falta de oportunidades (educativas, laborales, culturales, deportivas) que afecta a la población objetivo.</p> <p>A6. Aumento de pobreza.</p> <p>A7. Discriminación a la población</p>	<p>Reinserción laboral F2, F4, A6, A5</p>	<p>Solicitar al área correspondiente personal medico D1, D3, A2, A7</p>

VI.3. Cronograma de Implementación

Estrategia de Mejora	Plazo	Área(s) de instrumentación	de	Área(s) de seguimiento
Mejorar la atención a los beneficiarios	Permanente	Psicología, Trabajo Social		Subdirección de Programas de Salud.
Mayor información sobre la población en situación de calle	Permanente	Trabajo Social		Subdirección de Programas de Salud.
Fortalecer la calidad de vida	Permanente	Psicología, Trabajo Social		Subdirección de Programas de Salud.
Reinserción laboral	Permanente	Psicología, Trabajo Social y Administrativa		Subdirección de Programas de Salud.
Solicitar al área correspondiente personal medico	Permanente	Trabajo Social y Administrativo		Subdirección de Programas de Salud.

VII. REFERENCIAS DOMUNTALES

- Bases de datos del Programa “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia”, 2014.
- Censo General de Población y Vivienda (2010), Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), México.
- CONEVAL, Análisis y Medición de la Pobreza, Anexo Estadístico de Pobreza 2010, Entidades Federativas, 2010.
- COPRED, Programa Anual para prevenir y eliminar la discriminación 2013, México DF.
- Documento de Trabajo: Padrón de beneficiarios del Programa Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia, 2015.
- Ley de Asistencia e Integración Social para el Distrito Federal. Gaceta Oficial del Distrito Federal, del 16 de marzo del 2000.
- Ley General de Desarrollo Social para el Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 23 de Mayo del 2000.
- Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación. Diario Oficial de la Federación 11 de junio de 2014.
- Primera, Segunda y Tercer Encuestas de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2015). Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018
- Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015
- Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal
- Reglas de Operación del Programa “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia” a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez. (2014), publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal número 1788 del 30 de enero de 2015
- Reporte de Evaluación Interna del Programa de Asistencia Social “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia” ejecutado en la Delegación Benito Juárez en el año 2013. Publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, número 1895 de fecha 8 de julio de 2014.
- Censo de población que vive en situación de calle “Tú También Cuentas” 2011- 2012.
- CONEVAL, Análisis y Medición de la Pobreza, anexo Estadístico de Pobreza 2010, Entidades Federativas, 2010.
- CONEVAL, Indicadores de Pobreza Extrema y carencia por acceso a la alimentación por Municipio 2010, Disponible en línea en <http://www.coneval.gob.mx/Medicion/Paginas/Medici%C3%B3n/Medicion-de-la-pobreza-municipal-2010.aspx>, consultado el 3 de junio de 2013.
- Situación de los Derechos Humanos de las Poblaciones Callejeras en el Distrito Federal 2012-2013. Informe Especial, Comisión de Derechos Humanos del D.F., 2014.