

# **REPORTE DE EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA “APOYO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD PERMANENTE Y/O ENFERMEDADES CRÓNICO DEGENERATIVAS”, 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.**

La protección a las personas con alguna discapacidad permanente ha sido prioridad del gobierno de esta Delegación, desde hace varias administraciones, es por ello que en el año 2008, mediante el programa de Salud en el apartado denominado “Otorgar Apoyos a Personas con Discapacidad”, el cual consistió en ofrecer servicios encaminados a la rehabilitación de las personas a través de terapias físicas, psicológicas, ocupacionales, de lenguaje y apoyo educativo y ofreciendo atención

médica de rehabilitación y ortopédica; beneficiando aproximadamente a 8,090 personas que fueron atendidas en la unidad básica de rehabilitación.

Para el año 2009, se crea el Programa Social denominado “Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad”, el cual benefició a 35 personas con \$5,714.28 (Cinco Mil Setecientos Catorce Pesos 28/100 M.N.) anuales. Este programa no sufrió modificaciones relevantes sino hasta el año 2013 que aumentó considerablemente el número de beneficiarios a 200 personas, asimismo, el monto otorgado a \$6,600 (Seis Mil Seiscientos Pesos 00/100 M.N.) anuales.

En el año 2014, el Programa tuvo modificaciones importantes, comenzando con el nombre, el cual cambió a “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas”, esto se debió a que ya no sólo contempló la protección a las personas con discapacidad permanente, sino buscó ser un mecanismo de prevención, incluyendo dentro de su cobertura a las personas que padecen una de las siguientes enfermedades: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal y enfermedades de columna o rodilla múltiples, que no estén protegidos por alguna institución de salud pública. Se consideró en primer lugar éstas cuatro, debido a que se trata de enfermedades que al no ser tratadas y cuidadas a tiempo, degeneran en una discapacidad para quienes las padecen. Asimismo, el número de beneficiarios fue duplicado, otorgando un apoyo económico a 400 personas.

Para este año, dentro de las modificaciones que se realizaron en las Reglas de Operación fueron las de eliminar la documentación innecesaria, lo que permitió que sea un trámite más ágil; asimismo, incrementará la población beneficiaria y se limitará el rango de edad de cero a 60 años, esto para poder permitir el acceso a más niños y jóvenes con algunos de estos padecimientos, ya que por su edad no cuentan con otros apoyos como los que tienen los adultos mayores de 60 años.

Bajo la necesidad de establecer un enfoque preciso de cada uno de los alcances que el programa “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas”, mediante la corrección de debilidades, búsqueda de mejoras para lograr satisfacer las necesidades de cada una de las personas solicitantes del programa, se dio continuidad al mismo durante el año 2015, de acuerdo a la siguiente información:

**Objetivo General:** Contribuir a reducir las brechas de desigualdad y con ello favorecer la calidad de vida mediante apoyos económicos a personas que cuentan con alguna discapacidad sensorial, física o intelectual de forma permanente o padezcan una de las siguientes enfermedades crónico degenerativas: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal y enfermedades de columna o rodilla múltiples; que no sean derechohabientes de ninguna institución pública de salud, para incrementar las posibilidades de acceder a una vida digna con oportunidad de recibir herramientas necesarias a fin de lograr su inserción en la sociedad. Se implementará anualmente, con la finalidad de mejorar la condición de vida y proporcionar una mayor seguridad en estas condiciones.

**Objetivo Específico:** Recibir todas las solicitudes de incorporación al programa que sean presentadas en tiempo y forma en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) y citarlos para la integración de expedientes (cédula de características económicas y documentos presentados por los demás interesados (as)).

-Conformar el Padrón de Beneficiarios (as), dando prioridad en la selección a los de situación económica más baja.

-Hacer del conocimiento a los beneficiarios (as) el resultado y entregar el apoyo correspondiente.

-Garantizar los derechos a la protección social y a un nivel de vida adecuado, mediante transferencias monetarias, a 400 personas con discapacidad permanente y/o padezcan una de las siguientes enfermedades crónico degenerativas: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal y enfermedades de columna múltiples, que no sean derechohabientes de ninguna institución pública de salud; todos residentes de la Delegación Benito Juárez.

-Fomentar la no discriminación y la autonomía de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas y sus familias a través del fortalecimiento de su cohesión e integración social.

-Fomentar la equidad social a través de la protección económica de las personas con discapacidad permanente o con padecimiento de alguna enfermedad crónico-degenerativa de las antes mencionadas, así como los talleres y pláticas de desarrollo humano.

Para el año 2016, se pretende continuar con el programa de la misma manera con la que se operó en el 2015.

## **II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016**

### **II.1. Área encargada de la Evaluación Interna**

El área encargada de realizar la evaluación es la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, la cual cambió de nombre a Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación Social.

Puesto	Género	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
Jefa de Unidad Departamental de Vinculación Social	Femenino.	46 años	Licenciatura en Administración de Empresas Trunca	-Encargada de la operación de los Programas Sociales.-  -Realizar el llenado de Cédulas de Características Económicas.	1 año	1 año  Participa en la evaluación y operación del mismo
Trabajadora Social	Femenino	23 años	Carrera Técnica en Trabajo Social	-Elaborar la base de datos.	1 año	1 año  Participa en la operación y evaluación del mismo

## 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 realizar la evaluación de este programa social, mezcla tanto elementos cuantitativos como cualitativos, lo que permite a las áreas encargadas de elaborarla tener una visión más homogénea de los aciertos y las fallas que ha tenido el programa de “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas” y, gracias a ello, elaborar un panorama adecuado para solucionar los defectos, y con ello, fortalecerlo integralmente.

La evaluación cualitativa para realizar la Evaluación Interna de los Programas Sociales ejecutados por esta Delegación durante el año 2015 se llevó a cabo de la siguiente forma:

- Recopilación de datos.- Mediante investigación documental y trabajo de campo con los actores del programa (servidores públicos y beneficiarios).
- Sistematización de los resultados
- Análisis estadístico de datos a partir del padrón de beneficiarios.
- Análisis estadístico de los datos obtenidos a partir de la aplicación de las dos encuestas de evaluación aplicadas a los usuarios..

Los criterios y parámetros de medición cuantitativos utilizados para realizar la Evaluación Interna de los Programas Sociales ejecutados por esta Delegación para el año 2015 fueron:

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

### Ruta crítica de la integración del informe de la evaluación:

Apartado de la Evaluación	Periodo de análisis
Integración de Expediente y Elaboración de Base de Datos	Marzo 2016
Aplicación de la Primera Encuesta de Evaluación	07 de Mayo 2015
Captura y codificación de la información obtenida en la Primera Encuesta de Evaluación	Mayo-Junio 2015
Aplicación de la Segunda Encuesta de Evaluación	31 de Julio 2015

Captura y codificación de la Información obtenida en la Segunda Encuesta de Evaluación	Agosto 2015
Taller de Apoyo para la elaboración de Evaluaciones Internas 2016	Abril 2016
Envío de la Evaluación Interna para su publicación	Junio 2016

### II.3. Fuentes de Información de la Evaluación Interna.

En esta primera etapa de la evaluación se realizará un análisis de gabinete y se proyecta el análisis de información de campo que conformará la línea base del Programa Social, a reportarse en la siguiente evaluación interna.

#### Fuentes de Información de Gabinete.

El proceso de evaluación se integró a partir de fuentes primarias de consulta, que sirvieron como base para el diseño del programa. Para ello se investigó respecto a la definición de discapacidad y los elementos básicos para su comprensión, tales como rol, género y estructura familiar a nivel internacional como nacional. Para complementar dicha información se investigó con respecto a la situación de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas en México y a nivel local, o en otras palabras, la Ciudad de México y la Delegación Benito Juárez.

Finalmente, se recurrió a fuentes de información de la misma Delegación, tales como las bases socio demográficas elaboradas por la demarcación durante esta administración, el padrón de personas beneficiadas y la evaluación 2014 del mismo programa, con lo que se compara y por lo tanto se fortalece su estructura y su implementación gracias a la información obtenida de las evaluaciones del programa.

También con el propósito de conocer el grado de satisfacción del Programa entre sus beneficiarios, se realizó una encuesta denominada: “Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimiento y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez” durante las dos entregas de los apoyos sociales que constó de 20 reactivos, que incluyeron datos demográficos generales, evaluación del procedimiento del Programa y calificación de algunas áreas involucradas en el Programa.

### III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL

#### 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

Ley o Reglamento	Artículo	Apego del diseño del Programa Social
<b>Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal</b>	5	La sociedad podrá participar a través de propuestas formuladas a la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, los residentes de Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas y todas aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas.
	7	Se reciben todas las solicitudes de incorporación al programa que sean presentadas en tiempo y forma en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas.
	8	Este programa se implementa cada año para proporcionar una mejor calidad de vida a través de un apoyo económico.
	36	La información que brinden los solicitantes al programa, está sujeta a la protección de datos personales, por lo cual los funcionarios y empleados del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal están obligados a tutelar la privacidad de dicha información las cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún fin distinto al establecido en las Reglas de Operación del programa social.
	38	Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este Programa con fines políticos electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la Ley aplicable y ante la autoridad competente.

	39	Como lo menciona la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, y de acuerdo con lo establecido por la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, la sociedad podrá participar activamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de los programas y acciones de desarrollo social.
	42	La Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal y los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal. Evaluación Interna 2012 publicada el 22 de Julio 2013, Gaceta Oficial para el Distrito Federal, No. 1652; Evaluación Interna 2013 publicada el 8 de Julio de 2014, Gaceta Oficial para el Distrito Federal, No. 1895; Evaluación Interna 2014 publicada el 30 de Junio de 2015, Gaceta Oficial para el Distrito Federal, No. 122 Tomo I.
	44	Las quejas sobre el programa, las podrá realizar el solicitante, si considera que se le excluye, incumple o contravienen, las disposiciones previstas en la Ley y/o el Programa.
	45	En caso de que la entidad responsable del Programa no resuelva la queja, las personas solicitantes podrán presentar su queja ante la Procuraduría Social del Distrito Federal o bien registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, quien deberá turnarla a la Procuraduría Social para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente. De la misma forma, a la Contraloría General del Distrito Federal.
	46	Esta información está incluida en el Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana.
	56	Publicación de Padrón de Beneficiarios de los Programas Sociales el 6 de Abril 2016, Gaceta Oficial para el Distrito Federal, No. 44.
	57, 58, 59	Se realiza la publicación de padrón de beneficiarios en el mes de Marzo de cada año, así como trimestral.
<b>Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente</b>	29	Se determinan los Programas de Inversión con base en las disponibilidades presupuestales, atendiendo a las necesidades de equipamiento y ampliación de la infraestructura que requieran.
	97 fracción XII	Se realiza la publicación de padrón de beneficiarios en el mes de Marzo de cada año, así como trimestral
<b>Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública</b>	14 fracción XXI y XXII	Reglas de operación publicadas el 30 de Enero de 2015 en la Gaceta Oficial para el Distrito Federal, No. 21 Tomo I

**Principios de la Política Social incluidos en el Programa de “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas”.**

<b>Principio de la LDS</b>	<b>Apego del diseño del Programa</b>
Universalidad	El Programa está dirigido a toda la población que tiene algún tipo de discapacidad sensorial, intelectual y física, pero al existir limitación presupuestal en cuanto a programas de transferencia monetaria, se plantea una población objetivo de 265 personas.
Igualdad	El planteamiento principal del Programa se basa en reconocer y combatir la desigualdad existente entre las personas que presentan alguna discapacidad, lo que reduce las posibilidades para favorecer la calidad de vida y busca propiciar la igualdad.

Equidad de genero	El Programa no hace distinción alguna en el género al que está dirigido el apoyo, promoviendo así la equidad de género.
Equidad social	El Programa tiene como objetivo, reducir y superar la situación que impide el acceso equitativo a bienes sociales.
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 con discapacidad.
Diversidad	El programa distingue como principio primordial, que existe una diversidad de capacidades dentro de la población de la Delegación Benito Juárez.
Integridad	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	Se delimita la ejecución de este programa para la demarcación de la Delegación Benito Juárez.
Exigibilidad	El Programa estipula las obligaciones de los servidores públicos responsables de la operación de los programas.
Participación	El programa contempla la participación de los residentes en Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas y todas aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de las personas con discapacidad.
Transparencia	Las Reglas de Operación, convocatorias y padrones de beneficiarios del Programa son publicadas en la página oficial de la Delegación y en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
Efectividad	El Programa es creado para proporcionar apoyos económicos, pero requiere ampliar la cobertura, y visión más allá del apoyo monetario, considerando el ejercicio pleno de todos los derechos de las personas con discapacidad.

### 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	Satisfactorio	El programa cumple con los elementos de integración sobre la definición del problema que se atiende, la magnitud, el tipo de población, así como la manera en que el programa busca incidir en el problema identificado.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Satisfactorio	El programa cumple con los elementos de integración sobre las dependencias responsables de la operación y ejecución del programa, así como si fuese el caso las unidades de apoyo técnico operativo que participa en la instrumentación del mismo.

II. Objetivos y Alcances	Satisfactorio	El programa cumple con los elementos de integración sobre lo que se busca alcanzar, el tipo de beneficios a otorgar, la población objetivo, el conjunto de las acciones diversas que se aplicarán, los derechos sociales que buscan garantizarse, las estrategias y mecanismos previstos para fomentar la equidad social y de género y establecer el tipo de Programa (programas de transferencias monetarias o materiales, prestación de servicios, construcción, mejoramiento u operación de la infraestructura social y de otorgamiento de subsidios directos o indirectos) así como adicionalmente prestar algún servicio, entre otros.
III. Metas Físicas	Satisfactorio	El programa cumple con los elementos de integración, en donde se plasman las metas físicas que se esperan alcanzar para el ejercicio fiscal 2015, se define la meta de cobertura de la población; si el programa no está en condiciones de alcanzar la universalidad, se sigue lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley de Desarrollo Social para el D.F. y el artículo 47 de su Reglamento, de modo que se incluya la delimitación del ámbito socio espacial en el que dicho Programa se aplica a todos los habitantes del territorio que reúnan las características del Programa específico.
IV. Programación Presupuestal	Satisfactorio	El programa cumple con los elementos de integración, en donde se integra el monto total del presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2015. Expresado en unidades monetarias; se cuenta el monto unitario por derechohabiente(s) y la frecuencia de ministración o periodicidad de los beneficiarios.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Satisfactorio	El programa cumple con los elementos de integración, ya que se precisa con claridad cuáles son los requerimientos a cumplir para ser derechohabientes y/o personas beneficiarias del Programa. Tales requerimientos son acordes con el tipo de población objetivo: menores de edad, personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, analfabetas, indígenas, entre otros. Se indica toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que debe realizarse la solicitud de acceso; se precisan las áreas técnico-operativas y, en su caso los responsables a los que deba dirigirse el o la solicitante, el lugar

		<p>y horarios de atención. Se indica claramente la forma en que se accede al Programa: a demanda (o a solicitud de la persona derechohabiente o beneficiada), mediante la convocatoria publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, en el Sistema de Información del Desarrollo Social y en al menos dos periódicos, etc. Quedan establecidos los criterios con base en los cuales la institución incluye a los derechohabientes y/o personas beneficiadas, y las áreas responsables u órganos (comités, consejos, etc.) de la inclusión. Los criterios son transparentes, equitativos y no discrecionales. Se señala que los requisitos y forma de acceso así como selección establecidos por el Programa son públicos, además de precisar los lugares en que están colocados dentro de las áreas de atención del programa. Si las solicitudes son mayores a los recursos disponibles, se hacen explícitos los criterios con los que se da prioridad en la inclusión de las personas beneficiarias. Se indican las formas como él o la solicitante pueden conocer el estado de su trámite y su aceptación o no al Programa. O en su caso conocer los motivos para la negativa de acceso al Programa. Se señala que en ningún caso, las y los servidores públicos podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las Reglas de Operación. Se indica toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que debe realizarse.</p>
<p>VI. Procedimientos de Instrumentación</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>El programa cumple con los elementos de integración, ya que se describe la forma como se da a conocer a la población, así como los cambios, en su caso, de que sea objeto el mismo. Queda claro a través de qué medios se ejecuta (a través de medios electrónicos, redes sociales, convocatoria pública, entre otras). Si el programa se difunde por medio de acciones en territorio, se van a dar a conocer las formas y lugares en los que se realizará la entrega de volantes, trípticos, posters o boletines informativos, ya sean en juntas informativas, reuniones con vecinos, o comités de representación ciudadana entre otras. Se incluyen los teléfonos, horarios y lugares donde se puede solicitar la información sobre el</p>



		<p>Programa, así como las unidades administrativas responsables de las mismas. Es posible observar los mecanismos, procedimientos, lugares, horarios de atención y periodos de registro de las y los solicitantes. Quedan definidas las unidades administrativas responsables del registro e inclusión de los derechohabientes y/o personas beneficiadas. Se indica que la institución entregará a los y las solicitantes un comprobante de haber completado su registro al programa. Se observa que los datos personales de los derechohabientes y/o personas beneficiarias del Programa Social, y la demás información generada y administrada se registrarán por lo establecido en las Leyes de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de Protección de Datos Personales del Distrito Federal. Además de señalar que de acuerdo al artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social de Distrito Federal, todos los formatos deben llevar impresa la siguiente leyenda: “Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”. Se especifica que los formatos y los trámites a realizar son gratuitos, excepto los que se realicen en dependencias ajenas a las responsables. Se precisan las unidades administrativas responsables de la implementación y los tiempos en que cada una será realizada. Quedan claras las actividades y procedimientos de supervisión y control de cada una de las actividades del Programa, se indican los instrumentos a utilizar, indicadores, sistemas de información e informes. Se presentan las unidades administrativas responsables.</p>
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	Satisfactorio	<p>Queda definido cuáles son los proceso para interponer las quejas, se hace explícito la forma en cómo usarlos. Están definidas las áreas de recepción y atención de las queja, las y los servidores</p>

		<p>públicos responsables de su atención y seguimiento, los proceso para conocer las resoluciones, los plazos de respuesta y en caso de inconformidad, los recursos legales y administrativos con que cuentan los y las derechohabientes y las personas beneficiarias. Se señalan los medios con que cuenta la dependencia para interponer las quejas (escritos libres, buzones, módulos de atención, vía telefónica, etc.). Queda precisado que en caso de que la dependencia o entidad responsable del Programa no resuelva la queja, los derechohabientes o personas beneficiarias pueden interponer la queja ante la Procuraduría Social y/o la Contraloría Interna de la Dependencia o Entidad de que se trate.</p>
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	Satisfactorio	<p>El programa cumple con los elementos de integración; se señalan los lugares donde las dependencias y/o entidades tienen a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas beneficiarias y/o derechohabientes puedan acceder al disfrute de los beneficios del programa. Quedan definidos los procedimientos para que se pueda exigir a la autoridad responsable el cumplimiento del servicio o prestación. Se señalan los casos en que se podrá exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos. Se manifiesta que la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.</p>
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Satisfactorio	<p>El programa cumple con los elementos de integración mencionando la unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del Programa. Quedan definidos los tiempos en los que se llevan a cabo los diferentes procesos de la evaluación, tomando en cuenta que el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal en donde se señala que los resultados de las evaluaciones internas serán publicadas y entregadas en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal. Se indican las fuentes de información de gabinete y en su caso de campo que se emplearán para la evaluación. Al construir los indicadores</p>

		y establecer los mecanismos de evaluación se incluye metodología e instrumentos de evaluación cuantitativa y/o cualitativa, de acuerdo a las necesidades y características del programa. Se indica que la Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal y que los resultados se entregarán a las instancias que establece el artículo 42 en mención. Existen indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos, además de señalar el tipo de indicador al que se refiere, se incluye la descripción narrativa, fórmula de cálculo, unidad de medida y medios de verificación, que permitan establecer la utilidad de los indicadores de acuerdo a la planeación de la evaluación y a la facilidad para su monitoreo y seguimiento.
X. Formas de Participación Social	Satisfactorio	Se indica la forma como participan las y los ciudadanos, de manera individual y/o colectiva; a través de algún órgano de representación como Consejos, Comités Vecinales, Comités de seguimiento de Administración, de Supervisión, de control, entre otros. Se señala cuál es la modalidad de participación social.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	No Satisfactorio	Se establece el nombre del Programa o Programas con los cuales se articula, así como el de la o las dependencias o entidades responsables de los mismos, sin embargo no aplica debido a que este programa no tiene articulación con otros Programas Sociales.

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

Normativa	Derecho Social	Descripción de la Contribución del Programa Social al derecho social	Incorporado en las Reglas de Operación 2015
<b>Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal</b>	Alimentación	Este programa contribuye al derecho inalienable a una nutrición adecuada, para un desarrollo pleno.	Incorporado
	Salud	Este programa contribuye al derecho a obtener medidas de protección de salud y el bienestar mediante condiciones adecuadas.	Incorporado
	Educación	Este programa contribuye al derecho a una educación que permita el desarrollo humano	Incorporado

	Vivienda	Este programa contribuye al derecho a una vivienda que le permita una mejora en las condiciones de existencia.	Incorporado
	Empleo	Este programa contribuye al derecho a un empleo que le permita una remuneración equitativa y satisfactoria, permitiendo una existencia conforme a la dignidad humana	Incorporado
	Infraestructura Social	Este programa contribuye al derecho a una institución que le brinde el apoyo necesario para la protección social.	Incorporado
<b>Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal</b>	Protección Social	Este programa contribuye al derecho a una seguridad social, mediante el esfuerzo y cooperación de organizaciones y recursos del estado.	Incorporado
	Economía Popular	Este programa contribuye al derecho como fin el mejoramiento de las condiciones de vida	Incorporado
	Deporte	Este programa contribuye al derecho como fin de prestarles el servicio y obtengan un mejoramiento de esparcimiento.	Incorporado
	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.	Incorporado
	Cohesión e integración social	Este programa contribuye al derecho buscando un mejoramiento e inclusión dentro del entorno socio-cultural.	Incorporado

#### Cuadro de Análisis mediante el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018

Programa (General, Delegacional, Sectorial y/o Institucional)	Alineación					Justificación (descripción de los elementos que justifican esta alineación)	Incorporado en las ROP 2015
	Ejes	Áreas de Oportunidad	Objetivos	Metas	Líneas de Acción		
<b>Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018</b>	<b>Eje 1.</b> Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano	Discriminación y Derechos Humanos	Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas	Eliminar las prácticas discriminatorias que generan exclusión y maltrato.	Avanzar en la formación continua de personas servidoras públicas.	El programa cuenta con un equipo de servidores públicos enfocados en el estudio y diseño de políticas públicas para proteger a las	Incorporado

						personas con discapacidad de la Delegación.	
	<b>Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano</b>	Discriminación y Derechos Humanos	Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas	Eliminar las prácticas discriminatorias que generan exclusión y maltrato.	Apoyar el trabajo conjunto de grupos y organizaciones de la sociedad civil, para fortalecer las actividades orientadas a la incidencia en políticas públicas.	El programa contempla la participación de los residentes en Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas y todas aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de las personas con discapacidad permanente.	Incorporado
		Discriminación y Derechos Humanos	Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas	Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, de programas y servicios de apoyo a la población para evitar la exclusión, el maltrato y/o la discriminación en un enfoque de corresponsabilidad social,	Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas con Discapacidad. Promover una cultura de corresponsabilidad social entre las personas participantes de los programas sociales.	El programa fue diseñado para la atención y protección de las personas con discapacidad residentes de la Delegación Benito Juárez. Incluye varios apartados que contemplan la participación, por ejemplo al realizar encuestas, y/o acciones de	Incorporado

					Fomentar la mayor visibilidad de los programas de desarrollo social en el Distrito Federal.	difusión del Programa.	
<b>Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018</b>	<b>Eje 3.</b> Eficacia, Ética y Calidad en el Servicio	El Gobierno Delegacional aspira a ser un gobierno que dé resultados mientras cumple con sus procesos ética y correctamente .	Implementar métodos modernos y eficaces de administración pública, así como formar y desarrollar la capacidad de todo nuestro equipo de trabajo.	Profesionalización de funcionarios de combate a la corrupción.	Promover la profesionalización de los servidores públicos para asegurar su competencia y compromiso con la efectividad gubernamental.	Todos los servidores públicos que atienden el programa fueron capacitados en el tema para poder brindar una correcta atención a los solicitantes.	Incorporado
				Un gobierno cercano.	Fomentar la participación ciudadana en las acciones de gobierno posicionado entre los vecinos un mensaje sólido de trabajo e integración con los programas delegacionales.	El programa contempla en diversos apartados la participación ciudadana	

### III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa Social

Aspecto	Descripción y datos estadísticos
<b>Problema social identificado</b>	En México el porcentaje de población que presenta algún tipo de discapacidad, debido en gran medida por el cambio que se ha hecho de la definición por parte del INEGI. En específico, de 2000 a 2010 el cambio en la definición de discapacidad a limitación en la actividad hizo que se pasara del 1.84% de la población a un 4.03% y en el mismo sentido si se presentaba una discapacidad o limitación, o con 4 o mas

	<p>discapacidades. En cuanto a la estructura de la población con discapacidad, la encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares (ENIGH) 2012, indicó que el 6.6% de la población, presentaba algún tipo de discapacidad, dentro de los cuales el 51.4% tenían 60 años y más; el 33.7% entre 30 y 59 años; 7.6% 15 a 29 años y el 7.3% de 0 a 14 años. Es decir, 8 de cada diez personas con discapacidad son mayores de 29 años.</p>
<b>Población que padece el problema</b>	<p>En lo que el ámbito local se refiere, en el Distrito Federal para el Censo General de Población y Vivienda del año 2000, el 1.86% presentaba algún tipo de discapacidad, cantidad que resultó muy similar al porcentaje nacional del mismo año (1.84%); pero para el año 2010 se triplicó la cantidad; aunque cabe señalar que esto se debe a los cambios en el marco conceptual de la discapacidad, lo que trajo como consecuencia que para el Censo de Población y Vivienda realizado por el INEGI en 2010, el porcentaje de la población con discapacidad fue del 4.35%.</p>
<b>Ubicación geográfica del problema</b>	<p>En la Delegación Benito Juárez, de acuerdo al censo de la población 2010, realizado por el INEGI, habitan 14,307 personas con discapacidad o que están limitadas para realizar sus actividades, como los que tienen limitación para hablar o comunicarse, de los cuales casi el 50% son mayores de 60 años, un 25.6% entre 30 y 59 años, un 13.3% de 13 a 29 años y, un 13.3% de niños menores de 12 años. Porcentajes similares tiene la población con limitación para poder ver, siendo casi el 60% de la población mayor de 60 años. La limitación para poner atención a aprender es mayor también en la población de 60 años, siendo el 47%; sin embargo los menores de 30 años representan casi el 30% del total de quienes están limitados.</p> <p>Asimismo el INEGI reportó que en esta Delegación tenemos un total 3,478 personas con limitación para poder ver, 2,027 personas con problema auditivo, 1,531 personas con limitación mental, 1,096 personas que tiene restricción para poder bañarse, vestirse y poder comer, 997 personas con limitaciones de comunicación y 673 personas con limitaciones de atención y aprendizaje.</p>

**Indicadores relacionados con el problema social.**

No se encontraron indicadores relacionados con el problema social atendido por el Programa, y no se han realizado propios.

**Con base en el análisis anterior, realizar la siguiente valoración:**

<b>En las ROP 2015 se incluyeron satisfactoriamente los siguientes aspectos:</b>	<b>Valoración</b>	<b>Justificación</b>
Descripción del problema social atendido por el Programa Social	Satisfactorio	Se describe el problema social atendido, así como la forma en que se busca incidir con el problema identificado, estableciendo a la población objetivo a quien va dirigido el programa.

Datos Estadísticos del problema social atendido	Satisfactorio	Se describen las cifras Internacionales y Nacionales del problema social atendido.
Identificación de la población que padece la problemática	Satisfactorio	Se identifica la población que padece la problemática.
Ubicación geográfica del problema	Satisfactorio	Se establece la población objetivo a quien va dirigido el programa.
Descripción de las causas del problema	Satisfactorio	Se realiza una breve descripción.
Descripción de los efectos del problema	Satisfactorio	Se realiza una breve descripción.
Línea Base	Satisfactorio	Se utilizarán indicadores de eficacia y eficiencia con los cuales se pretende conocer las particularidades del grupo de mujeres que solicitan el apoyo para poder diseñar políticas públicas que cubran de manera completa las necesidades de los solicitantes.

### III.3. Cobertura del Programa Social

Poblaciones	Descripción	Datos Estadísticos
Potencial	Este programa protege un sector social prioritario: personas con discapacidad permanente o con alguna de las enfermedades degenerativas antes mencionadas, con un máximo de edad de 60 años, quienes requieren toda la atención y cuidado del gobierno delegacional, que les permitirá el acceso a un nivel de vida adecuado y su integración social.	La población potencial del Programa son 14,307 personas que tienen alguna discapacidad, residentes en la Delegación Benito Juárez. Censo de Población y Vivienda INEGI (2010).
Objetivo	Todas aquellas personas, residentes de la Delegación Benito Juárez, con una edad no mayor a 60 años, con alguna discapacidad, ya sea intelectual, física o sensorial, de forma permanente, en condiciones de vulnerabilidad económica, así como personas con una enfermedad crónico degenerativa de las siguientes: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal y enfermedades de columna o rodilla múltiples, que no sean derechohabientes de ninguna institución pública de salud.	Reglas de Operación 2015.



Atendida	La población atendida son personas con discapacidad o enfermedad crónico degenerativa, residentes de la Delegación Benito Juárez, que cumplan con los requisitos de acceso al programa.	Reglas de Operación 2015.
----------	---	---------------------------

**Evolución de la relación existente entre la población atendida y la población objetivo del programa:**

En las Reglas de Operación 2015, se incluyeron satisfactoriamente los siguientes aspectos:		Extracto de las ROP 2015	Valoración	Justificación
<b>Población Potencial</b>	<b>Descripción</b>	Este programa protege un sector social prioritario, las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas, quienes requieren toda la atención y cuidado del gobierno delegacional, para facilitar el acceso a una mejor calidad de vida.	<b>Satisfactorio</b>	Este programa pretende atender a un sector prioritario: todas la personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas de la Delegación Benito Juárez, sin embargo debido a que el presupuesto es limitado, no es posible realizar esta acción, esto conlleva a la población objetivo.
	<b>Datos Estadísticos</b>	Censo de Población y Vivienda INEGI (2010)	<b>Satisfactorio</b>	
<b>Población Objetivo</b>	<b>Descripción</b>	La población objetivo del Programa son todas aquellas personas, residentes de la Delegación Benito Juárez, con una edad no mayor a 60 años, con alguna discapacidad permanente, en condiciones de vulnerabilidad económica así como personas con una enfermedad crónico degenerativa, que no sean derechohabientes de ninguna institución	<b>Satisfactorio</b>	El programa cumple con los elementos de integración sobre lo que se busca alcanzar.

		pública de salud.		
	<b>Datos Estadísticos</b>	Censo de Población y Vivienda INEGI (2010)		
<b>Población Atendida</b>	<b>Descripción</b>	La población atendida son las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónicas degenerativas residentes de la Delegación Benito Juárez, con una edad no mayor a 60 años, que no sean derechohabientes de ninguna institución pública de salud.	<b>Satisfactorio</b>	El programa favorece a 265 personas con discapacidad o enfermedad crónica degenerativa que cumplan con todos los requisitos y procedimientos de acceso.
	<b>Datos Estadísticos</b>	Censo de Población y Vivienda INEGI (2010)		

### III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social

#### III.4.1. Árbol del Problema

Reducido bienestar de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónicas degenerativas	Baja calidad de vida de las personas con Discapacidad permanente y/o enfermedades crónicas degenerativas	Inadecuado desarrollo humano	Exclusión social	Dependencia económica	Deficiente alimentación	Salud precaria	Baja autoestima	Escasos ingresos económicos
Bajo nivel educativo	Inadecuado diagnóstico y tratamiento de salud	Escasa integración social, económica, política y cultural de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónicas degenerativas						

		Efectos.	
<b>Personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas que residen en hogares en situación vulnerable de la Delegación Benito Juárez</b>			
		<b>Causas.</b>	
Sin fuente permanente de ingresos	Ausencia de la educación para la vida de personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas	Falta de acceso a una vida libre de violencia	Escasa información sobre la problemática y realidad de personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas  Limitada capacitación y formación laboral
Falta de promoción e incentivos para la contratación		Discriminación en el mercado laboral	Sin trabajo
Dificultad para acceder al sistema educativo		Dificultad de movilidad y traslados	Insensibilidad familiar sobre las necesidades
No acceso a los servicios de salud		Inadecuados servicios de salud	
Falta absoluta o deficiente de la infraestructura de servicios básicos		Viviendas no dignas e inadecuadas	

### III.4.2. Árbol de Objetivos

<b>Disminución de pobreza en cada una de las vertientes de las Personas con Discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas</b>						
Mejor bienestar de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas	Mejor calidad de vida de las personas con Discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas y sus familias	Adecuado desarrollo humano	Inclusión social	Mejorar ingresos económicos	Incremento en el nivel educativo	Adecuado diagnóstico y tratamiento de salud
<b>Integración a personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas que residen en hogares en situación vulnerable de la Delegación Benito Juárez</b>						
Ingresos suficientes para manutención del hogar	Mejores condiciones de empleo	Mayor y mejor capacitación para el empleo	Mejor nivel de protección a sus derechos	Acceso a una mejor alimentación	Mejor nivel de educación	Incremento en oportunidades de empleo
Oportunidades en el campo laboral			Conocimiento de sus derechos		Seguimiento y conclusión de estudios	

### III.4.3 Árbol de Acciones

Acceso a un Empleo Digno	Valorización de la economía del ciudadano	Acceso a una vida libre de violencia	Seguimiento y conclusión de estudios	Empleo permanente
Apoyar al incremento de la economía familiar de las Jefas de Familia		Promover acciones complementarias con otros programas de desarrollo social, para mejorar la salud, la educación y la factibilidad de empleo de las		

	jefas de familia.
Situación económica favorable	Igualdad de Oportunidades

#### III.4.4. Resumen Narrativo

##### Fin.

El Programa se diseñó con el objetivo, como se indican en sus Reglas de Operación, el de “Promover y garantizar los derechos económicos, sociales y culturales de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas, residentes en la Delegación Benito Juárez en situación vulnerable; esto a través de la implementación anual de un programa de apoyo económico, con la finalidad de mejorar su condición de vida y proporcionarles una mayor seguridad a ellos y sus familias. Asimismo, fomentar la no discriminación su autonomía. Misma que indica el compromiso de trabajar en la reducción de la desigualdad y el acceso equitativo a las diversas oportunidades de desarrollo.

Protegiendo un sector social prioritario, quienes requieren la atención y cuidado del gobierno delegacional, para facilitar el acceso de las mismas a una mejor calidad de vida. Promoviendo el ejercicio al derecho alimentario, el desarrollo humano y la autonomía, mediante el ejercicio pleno de sus derechos, a través de la generación de procesos de participación e inclusión social, así como fomentar la no discriminación a las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas.

##### Propósito.

Fortaleciendo los derechos humanos de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas, a través del apoyo económico que se les brinda complementado con la expedición de un carnet que les da acceso a consultas médicas y la incorporación a una actividad cultural y/o deportiva dentro de los espacios de la delegación, reduciendo así la brecha de inequidad.

Los resultados directos que se han logrado con el Programa en beneficio de la población objetivo, han sido, entre otros, la reducción de la brecha económica entre las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas y aquellas que no padecen ningún problema de salud o aquellas personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas que cuentan con el suficiente recurso para auto solventarse o bien que cuentan con el apoyo de sus familias, así como el fortalecimiento de los derechos humanos de esta población, a través de procesos de participación e inclusión social.

Lo anterior gracias a que las personas beneficiarias tengan acceso a servicios de salud por medio de un carnet que les da proporciona consultas médicas, así como también se ha logrado que el riesgo en el trabajo y la baja productividad que produce. De igual forma, se ha mejorado la autoestima de estas personas, ya que han logrado dar seguimiento a sus estudios o bien encontrar una mejor fuente de salud o de trabajo.

##### Componentes.

Promoviendo y garantizando los derechos económicos, sociales y alimentarios de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas en estado de vulnerabilidad, que no tengan el apoyo económico de su familia, con residencia en la Delegación Benito Juárez; para poder mejorar su condición de vida y proporcionar una mayor seguridad tanto a ellos como a sus familiares. Por medio de acciones complementarias con otros programas de desarrollo social, incluyendo a los tres ámbitos de gobierno, para mejorar la salud, la educación y la factibilidad de empleo.

A través del apoyo económico que se les brinda, se fortalecen los derechos humanos, además de la complementariedad con la expedición de un carnet que les da acceso a consultas médicas y la incorporación a una actividad cultural y/o deportiva dentro de los espacios de la Delegación, con lo que se reduce la brecha de inequidad.

##### Actividades.

Las actividades a seguir son las siguientes:

-Difusión del programa.

-Actualización del padrón de beneficiarias (os)

-Administración del apoyo económico

Incorporación de beneficiarias (os)

-Presupuesto, solicitud y asignación de los recursos del Programa a las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crono degenerativas.

#### III.4.5. Matriz de Indicadores del Programa Social

Nivel de	Objetivo	Indicador	Fórmula de	Tipo de	Unidad	Medios	Supuestos
----------	----------	-----------	------------	---------	--------	--------	-----------

Objetivo	(Resumen Narrativo)		Cálculo	indicador	de medida	de Verificación	
<b>Fin</b>	Contribuir a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios del programa.	Porcentaje de hogares vulnerables con Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas en la Delegación respecto del total de los hogares con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas en la Delegación.	(Hogares vulnerables con Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas/hogares con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas en la Delegación) *100	Eficacia	% de personas beneficiarias	Encuestas a beneficiarios (os) del programa para la Evaluación final del mismo	Colaboración de todas las personas con discapacidad y/o enfermedades crónicas degenerativas.
<b>Propósitos</b>	Apoyo a personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónicas degenerativas que residen en hogares en situación vulnerable y que han llevado mejoría en su vida	Porcentaje de Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas que perciben mejoría en aspectos claves del nivel de vida: salud y alimentación	(Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas perciben mejoría en nivel de vida/Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas entrevistadas) *100	Eficacia	Personas beneficiarias % de personas beneficiarias	Participaciones ciudadanas recibidas por el órgano interno de control de la Delegación Padrón de beneficiarios (os) y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación	Participación total de las personas con discapacidad y/o enfermedades crónicas degenerativas.
<b>Componentes</b>	Apoyo económico	Porcentaje de Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades	(Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas perciben mejoría en ingreso por				

		s Crónico Degenerativas que perciben poca o mucha mejoría en sus ingresos con el apoyo económico recibido.	apoyo/Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas entrevistadas) *100			n.	
	Carnet que les da acceso a consultas médicas y la incorporación a una actividad cultural y/o deportiva dentro de los espacios de la Delegación	Porcentaje de Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas que perciben poca o mucha mejoría en sus condiciones de vida con la entrega de bienes y servicios.	(Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas perciben mejoría entrega de servicios/ Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas entrevistadas) *100				
<b>Actividades</b>	Difusión del programa.	Porcentaje de acciones de promoción y difusión del programa realizado.	(Acciones de promoción y difusión realizadas/ Acciones de promoción y difusión planeadas) *100	Eficacia.	Acciones de promoción	Acciones de promoción	Existe difusión en todos los medios posibles
	Actualización del padrón de beneficiarios	Porcentaje de apoyos monetarios entregados a beneficiarias (os) que ya no cumplen los requisitos de elegibilidad	(Apoyos monetarios entregados improcedentemente/Apoyos monetarios entregados)*100	Eficiencia	Personas beneficiarias	Padrón de beneficiarias (os) y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación	La publicación del padrón de beneficiarios y entrega del apoyo se realiza a tiempo.

	Administración del apoyo económico	<p>Porcentaje de satisfacción con la operación del Programa en lo referente a la entrega del apoyo económico</p> <p>Porcentaje de Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas que han recibido la transferencia mensual</p>	<p>(Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas satisfechas con entrega apoyo/ Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas entrevistadas) *100</p> <p>( Beneficiarias recibieron apoyo económico/Beneficiarias programadas para recibir apoyo)*100</p>	<p>Personas</p> <p>Eficiencia</p>	<p>beneficiarias</p> <p>Personas beneficiarias</p>	<p>Padrón de beneficiarias (os) y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación</p>	<p>La entrega del apoyo se realiza en tiempo y forma.</p>
	Incorporación de beneficiarias (os)	<p>Porcentaje de Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas incorporadas al padrón de beneficiarias (os)</p>	<p>(Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas incorporadas al padrón de beneficiarias/Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónicas Degenerativas programadas a incorporarse al padrón) *100</p>	<p>Eficiencia</p>	<p>Personas incorporadas</p>	<p>Padrón de beneficiarias</p>	<p>Se incorpora todo el número de beneficiarias tal y como lo marcan las reglas de operación.</p>
	Presupuesto, solicitud y asignación de los recursos del Programa Apoyo a Estudiantes	<p>Porcentaje de avance presupuestal</p>	<p>(Presupuesto ejercido/Presupuesto autorizado) *100</p>	<p>Economía</p>	<p>Presupuesto autorizado</p>	<p>Padrón de beneficiarias (os) y el reporte de la emisión de cheques</p>	<p>El programa se aplica en tiempo y forma tal sin existir retrasos.</p>

	de Escuelas Publicas					realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación.	
--	----------------------	--	--	--	--	--	--

### Matriz de Indicadores de las Reglas de Operación 2015

Nivel de Objetivo	Objetivos	Indicador	Fórmula de cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de verificación	Unidad Responsable de la Medición
Fin	Contribuir a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios del programa	Beneficiarios afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa	$(\text{Número de beneficiarios encuestados al final del programa que afirman haber mejorado su calidad de vida} / \text{Número de beneficiarios}) * 100$	Eficacia	% de personas beneficiarias	Encuestas a beneficiarios del programa para la Evaluación final del mismo.	J.U.D. de Servicios Sociales
Propósitos	Las personas con discapacidad permanente y enfermedades crónico-degenerativas residentes en Benito Juárez cuentan con una seguridad económica básica.	Cuántas personas fueron cubiertas por el programa	$(\text{Número de beneficiarios del programa} / \text{número de población con discapacidad permanente o enfermedad crónico-degenerativa}) * 100$	Eficacia	Personas beneficiarias	Padrón de beneficiarios	J.U.D. de Servicios Sociales
Componentes	Personas beneficiarias que recibieron el apoyo económico	Porcentaje de apoyos entregados en su	$(\text{Número de apoyos otorgados en el periodo t} / \text{Número total de beneficiarios en el periodo t}) * 100$	Eficacia	% de personas beneficiarias	Padrón de beneficiarios y el reporte de la emisión de cheques realizada por la	J.U.D. de Servicios Sociales



	del Programa	totalidad				Dirección de Finanzas de la Delegación.		
Actividades	Entregar apoyos económicos	Total de apoyos recogidos por los beneficiarios	(Número de apoyos recogidos por beneficiarios/número de apoyos asignados)*100	Eficiencia	Cheques emitidos	Reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación.	J.U.D. de Servicios Sociales	
	Evaluar el procedimiento y resultados del Programa.	Evaluación del proceso y resultados del Programa, por parte de los beneficiarios	(Número de beneficiarios encuestados durante el periodo presupuestal / Número de beneficiarios) *100	Eficacia	% de personas beneficiarias	Encuestas a beneficiarios del programa al inicio y final durante el periodo presupuestal	J.U.D. de Servicios Sociales	
	Evaluar la cobertura del programa en cuanto a beneficiarios y solicitantes del Programa	Solicitantes beneficiados con el Programa	(Número de beneficiados por el Programa / Número de solicitantes del Programa) * 100	Eficacia	Personas beneficiarias	Padrón de beneficiarios y solicitudes al programa realizadas en el CESAC	J.U.D. de Servicios Sociales	
	Tener una base de datos confiable con el número y características de las solicitantes y beneficiarias del Programa	Número de las personas solicitantes del Programa	Número de personas con datos completos y especificación de sus características que solicitan el Programa / Número de solicitantes del programa		Eficiencia	Solicitudes	Listado de solicitantes del programa según sus características específicas	J.U.D. de Servicios Sociales
			Número de las personas con beneficiarias del Programa		Eficacia	Personas beneficiarias	Listado de los beneficiarios del programa según sus características específicas	J.U.D. de Servicios Sociales

#### III.4.6. Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Verbal)

Aspecto	Valoración	Propuesta de
---------	------------	--------------

	<b>Matriz de Indicadores 2015</b>	<b>Matriz de Indicadores Propuesta</b>	<b>Modificación</b>
El fin del programa está vinculado a objetivos o metas generales, sectoriales o institucionales.	Satisfactorio	Satisfactorio	No aplica
Se incluyen las actividades necesarias y suficientes para la consecución de cada componente.	Satisfactorio	Satisfactorio	No aplica
Los componentes son los necesarios y suficientes para lograr el propósito del programa.	Satisfactorio	Satisfactorio	No aplica
El propósito es único y representa un cambio específico en las condiciones de vida de la población objetivo.	Satisfactorio	Satisfactorio	No aplica
En el propósito la población objetivo está definida con claridad y acotada geográfica o socialmente.	Satisfactorio	Satisfactorio	No aplica
El propósito es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes.	Satisfactorio	Satisfactorio	No aplica
El objetivo de fin tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa.	No se incluyó	Satisfactorio	En la Matriz de Indicadores 2015, no se integran los supuestos, por lo que para el año 2016 se pretende manejarlos para así construir una mejor Matriz de Indicadores.
El objetivo del propósito tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa.	No se incluyó	Satisfactorio	En la Matriz de Indicadores 2015, no se integran los supuestos, por lo que para el año 2016 se pretende manejarlos para así construir una mejor Matriz de Indicadores.
Si se mantiene el supuesto, se considera que el cumplimiento del propósito implica el logro del fin.	Parcialmente Satisfactorio	Satisfactorio	La matriz de indicadores 2015 mantiene el cumplimiento del propósito,

			implicando el logro del fin, sin embargo se tienen que enunciar mejores supuestos para el año 2016 y así cumplir con exactitud este aspecto.
Los componentes tienen asociados al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa.	No se Integró	Satisfactorio	En la Matriz de Indicadores 2015, no se integran los supuestos, por lo que para el año 2016 se pretende manejarlos para así construir una mejor Matriz de Indicadores.
Si se mantienen los supuestos, se considera que la entrega de los componentes implica el logro del propósito.	No se Integró	Satisfactorio	En la Matriz de Indicadores 2015, no se integran los supuestos, por lo que para el año 2016 se pretende manejarlos para así construir una mejor Matriz de Indicadores.
Las actividades tienen asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa.	No se Integró	Satisfactorio	En la Matriz de Indicadores 2015, no se integran los supuestos, por lo que para el año 2016 se pretende manejarlos para así construir una mejor Matriz de Indicadores.
Si se mantienen los supuestos, se considera que la realización de las actividades implica la generación de	No se Integró	Satisfactorio	En la Matriz de Indicadores

los componentes.			2015, no se integran los supuestos, por lo que para el año 2016 se pretende manejarlos para así construir una mejor Matriz de Indicadores.
------------------	--	--	--

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

Aspecto	Valoración		Propuesta de 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.	Satisfactorio	Satisfactorio	No Aplica
Los indicadores a nivel de propósito permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del propósito.	Satisfactorio	Satisfactorio	No Aplica
Los indicadores a nivel de componentes permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada uno de los componentes.	Parcialmente Satisfactorio	Satisfactorio	Se requiere modificar y extender los indicadores a nivel componente para presentar satisfactoriamente la Matriz de Indicadores
Los indicadores a nivel de actividades permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada una de las actividades.	Satisfactorio	Satisfactorio	No Aplica

**Valoración por cada indicador sobre la Matriz de indicadores presentada en las Reglas de Operación 2015 como de la Matriz de Indicadores Propuesta en la presente evaluación. (En la casilla correspondiente deberán ser valoradas con SI o NO):**

- A. La fórmula de cálculo del indicador es coherente con su nombre.
- B. Existe coherencia dentro de los elementos (numerador y denominador) que conformar la fórmula de cálculo del indicador.
- C. La descripción de las variables de la fórmula de cálculo permite tener claridad sobre cualquier concepto incluido de 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 indicador está bien identificado (eficacia, eficiencia, calidad, economía).



Porcentaje de Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas que perciben poca o mucha mejoría en sus condiciones de vida con la entrega de bienes y servicios.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica
Porcentaje de acciones de promoción y difusión del programa realizado.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica
Porcentaje de apoyos monetarios entregados a beneficiarias (os) que ya no cumplen los requisitos de elegibilidad	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica
Porcentaje de satisfacción con la operación del Programa en lo referente a la entrega del apoyo económico.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica
Porcentaje de Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas que han recibido la transferencia mensual.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica
Porcentaje de hogares vulnerables con Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas en la Delegación respecto del total de los hogares con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas en la Delegación.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica
Porcentaje de Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas que perciben mejoría en aspectos claves del nivel de vida: salud y alimentación.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica
Porcentaje de Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas incorporadas al padrón de beneficiarias (os).	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica
Porcentaje de avance presupuestal.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No Aplica

#### III.4.8. Resultados de la Matriz de Indicadores 2015

Es preciso señalar que para cada uno de los componentes de la Matriz de Indicadores en el programa existe una o un grupo de Actividades que están claramente especificadas, es decir, no existe ambigüedad en su redacción, que se encuentran ordenadas de manera cronológica y son necesarias, es decir, ninguna de las actividades es prescindible para producir los componentes y su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos los componentes, por lo que podemos observar que del 90 al 100% de las Actividades programadas cumplen con todas las características establecidas. Asimismo los componentes señalados en la Matriz de Indicadores cumplen con las siguientes características: Son los bienes o servicios que produce el programa, Están redactados como resultados logrados, es decir, ninguno de los componentes es prescindible para producir el propósito, su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos el propósito, igualmente este último cuenta con las características de consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes y los supuestos a ese nivel de objetivos, su logro no está controlado por los responsables del programa, es único, es decir, incluye un solo objetivo, está redactado como una situación alcanzada e incluye la población objetivo.

El fin de la Matriz de Indicadores cuenta con las características necesarias para su integración como son estar claramente especificado, es decir, no existe ambigüedad en su redacción, es un objetivo superior al que el programa contribuye, es decir, no se espera que la ejecución del programa sea suficiente para alcanzar el fin, su logro no está controlado por los

responsables del programa, es único, es decir, incluye un solo objetivo por lo que está vinculado con objetivos estratégicos del programa.

### III.4.9. Análisis de Involucrados

Agente Participante	Descripción	Intereses	Cómo es percibido el problema	Poder de influencia y mandato	Obstáculos a vencer
Solicitantes	Todas aquellas personas, residentes de la Delegación Benito Juárez, con una edad no mayor a 60 años, con una discapacidad permanente y/o enfermedad crónica degenerativa, en condiciones de vulnerabilidad económica.	Acceder al beneficio económico con la finalidad de mejorar su condición de vida y proporcionar una mayor seguridad a las personas del núcleo familiar que dependan de la persona con discapacidad permanente y/o enfermedades crónicas degenerativas.	La falta de recursos económicos pone a la familia en una situación de vulnerabilidad, previendo que las circunstancias y problemáticas de la vida cotidiana, no representen que las personas beneficiadas no sufran descuido, ya sea en su alimentación, salud y presionando la economía familiar	Alto. Sin el acceso de las Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas, no sería posible llevar a cabo el programa.	Que el padrón de personas beneficiadas sea entregado a tiempo. Tener la suficiencia presupuesta para atender las necesidades de la población atendida. Debe existir un nivel de responsabilidad para difundir y completar el trámite.
Familia de las solicitantes	Miembros del grupo familiar directo que dependen económicamente de la persona solicitante			Bajo. No participan directamente en el programa, sin embargo el beneficio otorgado puede mejorar su calidad de vida.	
Áreas Delegacionales: Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)	Es el área encargada de recibir las solicitudes de las personas a ingresar en el programa.	Recibe Solicitudes de atención.	Genera molestia en las solicitantes, ya que no se agiliza el trámite para proseguir al área correspondiente de agendar las citas.	Medio. Recibe todas las solicitudes ingresadas hasta agotar los recursos.	Agilizar el trámite, ya que genera lentitud en el procedimiento
		Recibe quejas o inconformidades	Recibir una respuesta lo más pronto posible para no tener atrasos y saber cómo procederá la queja o inconformidad presentada por la persona solicitante.	Medio. Recibe todas las quejas o inconformidades, sin embargo dependiendo esta, la respuesta procederá del área encargada de realizarla.	Agilizar el trámite para dar respuesta a la persona solicitante.

Áreas Delegacionales: Dirección de Cultura	Supervisa la adecuada integración de cada expediente	Integrar de forma adecuada cada expediente	De no existir una adecuada integración existiría atraso para concluir con el programa.	Alto. Supervisa adecuadamente el procedimiento del programa.	Poner orden en las faltas existentes.
Áreas Delegacionales: Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales	Dirección a solicitantes a la J.U.D. de Servicios Sociales	Apoyo en la revisión de la documentación correspondiente	De no existir la revisión, existiría un atraso en la atención a las solicitantes.	Alto. Revisa y ordena documentación de las solicitantes.	Deberá existir una mejor organización para hacer más ágil el trámite de la revisión
Áreas Delegacionales Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Área encargada de aplicar las Cédulas de Características Económicas.	Aplicar de forma ágil y eficiente las Cédulas Socioeconómicas para asignar el puntaje correspondiente y así obtener el padrón de beneficiarios.	No cuenta con los recursos humanos necesarios para aplicar las Cédulas a todos los solicitantes en tiempo y forma.	Alto. Es el área responsable de llevar a cabo la atención a las solicitantes. Asigna los puntajes para ser supervisados posteriormente por las áreas correspondientes	Buscar medidas para que el trámite se agilice y así evitar atrasos.
Áreas Delegacionales: Dirección de Finanzas	Emite los cheques de acuerdo al padrón de beneficiarios	Entregar el recurso.	Puede generar tardanza en la entrega de apoyos.	Alto. Es el área encargada de emitir y entregar los apoyos en tiempo y forma	Buscar las soluciones necesarias para cuando exista atraso en la entrega.

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

Programa o Acción Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente	Gobierno del Distrito Federal DIF-DF	Personas con Discapacidad	Personas con Discapacidad en el Distrito Federal	Apoyo Económico	Población Objetivo	Apoyar a las personas con Discapacidad y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas que el Gobierno de la Ciudad de México, no alcanza a apoyar, específicamente con los



						residentes de la Delegación Benito Juárez
--	--	--	--	--	--	---

### III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social de la CDMX

Con base en lo hasta ahora analizado en la Evaluación Interna 2016 y retomando el “Marco Conceptual para la Definición de Criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales”, los bienes y/o servicios otorgados por el proyecto analizado en la presente evaluación del programa “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas”, corresponde a un Programa Social de acuerdo a las siguientes argumentos:

El Programa Social promueve el cumplimiento de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, ya que se pretende beneficiar a las Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas con un apoyo anual monetario; fomentando la equidad de género a través de la impartición de cursos y talleres de desarrollo humano y crecimiento personal, derechos humanos o autoempleo.

Se pretende fomentar la no discriminación a las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas y la autonomía de las mismas, así como la protección de sus familias a través del fortalecimiento de su cohesión e integración social. Es un programa social, ya que atiende una problemática de la sociedad, que va más allá del asistencialismo.

## IV. CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA BASE DEL PROGRAMA SOCIAL

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

Plazos	Periodo	Efectos			
		En el problema y/o derecho social atendido	Sociales y Culturales	Económicos	Otros
Corto	3 Meses	Equidad de Género	La reducción de la desigualdad y el acceso equitativo, diversas	Oportunidad de desarrollo.	Mayor inclusión respecto a equidad de género.
Mediano	6 Meses	Fortalecer los derechos humanos de las mujeres jefas de familia	oportunidades de desarrollo.	Posibilidad de acceso e integración a servicios que antes no tenían pero a mediano y largo plazo, ese acceso tendrá un impacto mayor en la población atendida.	Inclusión y por ende conocimiento de sus derechos humanos

Largo	1 Año	Promover y garantizar los derechos económicos, sociales y alimentarios	La reducción de la desigualdad y el acceso equitativo a las diversas oportunidades de desarrollo	Para poder mejorar su condición de vida y proporcionar una mayor seguridad.	Inclusión en la participación de derechos
-------	-------	--	--	---	---

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

La línea base es la situación en el momento de iniciar la ejecución del programa. Mediante la línea de base se identifican las condiciones iniciales en las que se encuentran los elementos que hacen al programa; permite visualizar si las acciones que se están desarrollando conducirán a los objetivos que se plantearon o deberán ser reajustadas. Esencialmente sirve para evaluar el impacto logrado al final del programa.

Sirve para identificar las expectativas, hipótesis, supuestos y resultados esperados. La línea base es el punto de referencia contra el cual se evaluarán las informaciones obtenidas- (Facultad Regional Multidisciplinaria-Estelí-UNAN-Managua/CICAP Nicaragua. Programa de Especialización en Gestión de Desarrollo Comunitario).

En la presente Evaluación Interna se llevara a cabo la aplicación de encuestas para la línea base, las cuales permitirán el levantamiento de información sobre las Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas en el programa. Las encuestas aplicadas serán solo a un porcentaje de la población beneficiada, ya que no se cuenta con los materiales suficientes para llevar a cabo la aplicación a las 400 personas beneficiadas. Las encuestas serán una técnica a utilizar ya que con estas se podrá tener una mejor visión sobre cómo es percibido el apoyo entregado a las Personas beneficiadas y si este causa un impacto en la vida diaria de las mismas.

**Objetivo General:** Contribuir a reducir las brechas de desigualdad y con ello favorecer la calidad de vida mediante apoyos económicos y sociales a personas que cuentan con alguna discapacidad sensorial, física o intelectual de forma permanente y/o padezcan una enfermedad crónico degenerativa, que no sean derechohabientes de ninguna institución pública de salud, para incrementar las posibilidades de acceder a una vida digna con oportunidad de recibir herramientas necesarias a fin de lograr su inserción en la sociedad. Se implementará anualmente, con la finalidad de mejorar la condición de vida y proporcionar una mayor seguridad a las personas en estas condiciones.

**Objetivos Específicos:**

-Recibir todas las solicitudes de incorporación al programa que sean presentadas en tiempo y forma en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) y citarlos para la integración de expedientes (cédula de características económicas y documentos presentados por los Interesados (as)).

Conformar en Padrón de Beneficiarios (as), dando prioridad en la selección a los de situación económica más baja.

-Hacer de conocimiento a los beneficiarios (as) el resultado y entregar el apoyo correspondiente.

Garantizar los derechos a la protección social y a un nivel de vida adecuado, mediante transferencias monetarias, a 400 personas con discapacidad permanente y/o padezcan una de las siguientes enfermedades crónico degenerativas: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal y enfermedades de columna o rodilla múltiples, que no sean derechohabientes de ninguna institución pública de salud; todos residentes de la Delegación Benito Juárez.

-Fomentar la no discriminación y la autonomía de las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas y sus familias a través del fortalecimiento de su cohesión e integración social.

-Fomentar la equidad social a través de la protección económica de las personas con discapacidad permanente o con padecimientos de alguna enfermedad crónico-degenerativa de las antes mencionadas, así como talleres y pláticas de desarrollo humano.

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

Categoría de Análisis	Reactivos de Instrumento
Programa del que es beneficiario el solicitante	-Apoyo a Jefas de Familia de la Delegación Benito Juárez. -Apoyo a Personas con Discapacidad y/o Enfermedades Crónico Degenerativas. -Apoyo a Estudiantes de Primaria y Secundaria.
Datos Generales	-Indique su género -Indique su edad

Datos de Incorporación al Programa	Medio por el cual se enteró de la convocatoria:  <ul style="list-style-type: none"> <li>-Gaceta Oficial del Distrito Federal</li> <li>-Portal Oficial de la Delegación</li> <li>-Redes Sociales</li> <li>-Mantas</li> <li>-Carteles o Volantes</li> <li>-Oficinas Delegacionales</li> <li>-Familiar o Vecino</li> <li>-Reintegrarse al programa</li> </ul>
	¿Se enfrentó con algún problema para ingresar su solicitud?  <ul style="list-style-type: none"> <li>-Si</li> <li>-No</li> </ul> <p>Si su respuesta fue “Si”, indique que problema tuvo durante el trámite (en cuál área de la Delegación):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Respuesta abierta</li> </ul>
	¿Tuvo algún problema con su trabajador social al momento de realizar la entrevista o en la visita domiciliaria?  <ul style="list-style-type: none"> <li>-Si</li> <li>-No</li> </ul> <p>Si su respuesta fue “Si”, indique que problema tuvo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Respuesta abierta</li> </ul>
	¿Ha ingresado alguna queja con relación al programa?  <ul style="list-style-type: none"> <li>-Si</li> <li>-No</li> </ul> <p>Si su respuesta fue “Si”, indique cuál fue su queja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Respuesta abierta.</li> </ul>
Efectos del Apoyo Económico	Marque con una “X” si conoce o no la siguiente información:  <ul style="list-style-type: none"> <li>-Monto total que recibirá</li> <li>-Número de entregas en las que se le proporcionará el apoyo</li> <li>Fechas de las Entregas</li> <li>-Si</li> <li>-No</li> </ul>
	¿Considera suficiente el apoyo que el programa proporciona?  <ul style="list-style-type: none"> <li>-Si</li> </ul>

	<p>-No</p> <p>¿Por qué?</p> <p>-Respuesta abierta</p>
	<p>¿Cuánto tiempo pasó desde que realizó la solicitud de ingreso al programa hasta que recibió el primer apoyo?</p> <p>-Respuesta abierta</p>
Sugerencias y Recomendaciones	<p>¿Qué propuesta de mejora puede proporcionar para la atención o para su programa?</p> <p>-Respuesta abierta</p>
Calificaciones al programa	<p>Indique qué calificación le otorgaría a:</p> <p>-La difusión del programa social</p> <p>-La atención por parte del personal de CESAC</p> <p>-La atención por parte del personal de Trabajo Social que realiza las entrevistas y aplica la Cédula de Características Económicas.</p> <p>-La atención del personal administrativo de la Delegación.</p> <p>-La atención del personal de Finanzas que entrega los apoyos por parte de la Delegación.</p> <p>-Mal</p> <p>-Regular</p> <p>-Bien</p> <p>-Excelente</p>

#### IV.4. Método de Aplicación del Instrumento

En el siguiente cuadro se puede apreciar que el rango de edad que se ve más favorecido con el Programa es de 51 a 60 años de edad, ya que la media obtenida la encuesta aplicada es del 49% y en 2° lugar el rango de edad de 41 a 50 años de edad con una media del 14% de las personas del Programa Social.

#### Edad de los beneficiarios

Rango de Edad	Total encuesta	Porcentaje total encuesta	Ubicación Geográfica
De 0 a 10 años	5	7%	Delegación Benito Juárez
De 11 a 20 años	2	3%	Delegación Benito Juárez
De 21 a 30 años	3	4%	Delegación Benito Juárez
De 31 a 40 años	9	13%	Delegación Benito Juárez

De 41 a 50 años	10	14%	Delegación Benito Juárez
De 51 a 60 años	34	49%	Delegación Benito Juárez
No sabe o no contesto	7	10%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>	<b>Delegación Benito Juárez</b>

La Delegación Benito Juárez emite la convocatoria mediante su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, en dos diarios de mayor circulación en el Distrito Federal y mediante difusión impresa de carteles en los puntos con mayor afluencia de población delegacional, así como en la página oficial de la Delegación.

Con respecto a la difusión, las encuestadas respondieron indicando que se enteraron del Programa a través de los medios que se señalan en la siguiente tabla, donde observamos que la mayoría manifestaron haberse enterado principalmente por un familiar o vecino con un 36% y el 24% por las oficinas delegacionales.

#### Difusión del programa

Medios	Total	Porcentaje total	Ubicación Geográfica
Gaceta Oficial del Distrito Federal	5	7%	Delegación Benito Juárez
Portal Oficial de la Delegación	5	7%	Delegación Benito Juárez
Redes Sociales	1	2%	Delegación Benito Juárez
Mantas	4	6%	Delegación Benito Juárez
Carteles o Volantes	5	7%	Delegación Benito Juárez
Oficinas Delegacionales	17	24%	Delegación Benito Juárez
Reintegrarse al programa	25	36%	Delegación Benito Juárez
Familiar o Vecino	3	4%	Delegación Benito Juárez
No sabe o no contesto	5	7%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>	

Como las Reglas de Operación lo indican “La solicitud sólo la podrán tramitar las personas que padezcan alguna discapacidad o enfermedad Crónico-Degenerativa o bien podrá realizarlo en el caso algún tercero quienes deberán acudir personalmente al Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) a presentar su solicitud de ingreso al Programa “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o enfermedades Crónico Degenerativas”, mediante escrito libre dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social y deberán contar con las siguientes características:

- Ser residente de la Delegación Benito Juárez.
- Tener alguna discapacidad física o sensorial de forma permanente y/o padezcan una de las siguientes enfermedades crónico degenerativas: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal que este dializada o hemodializada y enfermedades de columna o rodilla múltiples, que no sean derechohabientes de ninguna institución pública de salud.
- No ser beneficiario del Programa Social de la misma naturaleza, operado por el Gobierno del Distrito Federal.

Los resultados de la encuesta reflejan que solo el 2% de las beneficiarias tuvo alguna dificultad para el ingreso de solicitud a este programa.

#### Dificultad para ingresar solicitud

<b>Algún Problema para ingresar solicitud</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje total</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
Sí	1	2%	Delegación Benito Juárez
No	66	94%	Delegación Benito Juárez
No sabe o no contesto	3	4%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>	

El personal designado por la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales realiza una visita domiciliar que se hace con previa cita para corroborar la información proporcionada; en referencia a algún problema de las personas beneficiarias con el trabajador(a) social al momento de realizar la visita domiciliar, se puede observar que 66 de las personas encuestadas manifestaron que no tuvieron ningún problema.

#### **Problema con Trabajador Social en visita domiciliar**

<b>Algún problema con Trabajador(a)</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje total</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
Sí	0	0%	Delegación Benito Juárez
No	66	94%	Delegación Benito Juárez
No sabe o no contesto	4	6%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>	

Podemos observar en el siguiente cuadro, que ninguna de las 70 personas encuestadas, ingresaron una queja con referencia al Programa Social.

#### **Ingreso de quejas al programa**

<b>Ha ingresado alguna queja en relación al Programa</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje total</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
Sí	0	0%	Delegación Benito Juárez
No	66	94%	Delegación Benito Juárez
No sabe o no contesto	4	6%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>	

En lo referente a si ellas consideran que el apoyo otorgado es suficiente o no, de acuerdo a los resultados obtenidos, se tiene que el 48% “No sabe o no contestó”, el 16% dicen “Es un apoyo, se agradece”, otro 16% opinan “No alcanza para las necesidades básicas de la familia”.

#### **Considera suficiente el apoyo que el programa proporciona**

<b>Respuestas</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje total</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
Si	48	69%	Delegación Benito Juárez
No	17	24%	Delegación Benito Juárez
No sabe o no contesto	5	7%	Delegación Benito Juárez

<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>	
----------------------	-----------	-------------	--

Las siguientes tablas muestran los resultados que se obtuvieron respecto a la difusión del Programa, la atención por parte del personal del CESAC, del área de Trabajo Social en entrevistas y visitas domiciliarias, así como la calificación asignada al personal directivo y a los funcionarios que entregan el apoyo.

La difusión es por medio de la publicación en dos medios de comunicación escrita de mayor circulación en el Distrito Federal., impresa, con carteles, mantas, en puntos de mayor afluencia poblacional delegacional, en los sitios Web ([www.delegacionbenitojuarez.gob.mx](http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx)) y redes sociales.

#### Calificación de la Difusión del programa social

<b>Respuestas</b>	<b>Total encuesta</b>	<b>Porcentaje total encuesta</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
Mal	2	3%	Delegación Benito Juárez
Regular	9	13%	Delegación Benito Juárez
Bien	33	47%	Delegación Benito Juárez
Excelente	24	34%	Delegación Benito Juárez
No sabe o no contesto	2	3%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>	

El Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), es quien recibe la solicitud de ingreso al Programa y envía a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales y hace de conocimiento a la Dirección General de Desarrollo Social.

Con respecto a la calificación otorgada al personal del CESAC, percibimos que las calificaciones en la encuesta, oscilan entre el 38% de bien y el 57% de excelente.

#### Calificación de la atención por parte del personal de CESAC

<b>Respuestas</b>	<b>Total encuesta</b>	<b>Porcentaje total encuesta</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
Mal	1	1%	Delegación Benito Juárez
Regular	2	3%	Delegación Benito Juárez
Bien	26	38%	Delegación Benito Juárez
Excelente	40	57%	Delegación Benito Juárez
No sabe o no contesto	1	1%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>	

Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, asigna fecha y hora a las interesadas, aplica las cédulas de características económicas, realiza las visitas domiciliarias.

Sobre la calificación asignada al personal de trabajo social, en la encuesta el 65% de las personas, otorgaron una calificación de "Excelente", mientras que el 27% calificó la atención como "Buena", se puede observar que están muy satisfechas por el servicio otorgado a cargo de la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales.

#### Calificación de la atención por parte del personal de Trabajo Social

<b>Respuestas</b>	<b>Total 1ª encuesta</b>	<b>Porcentaje total 1ª encuesta</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
Mal	0	0%	Delegación Benito Juárez
Regular	1	1%	Delegación Benito Juárez
Bien	19	27%	Delegación Benito Juárez
Excelente	45	65%	Delegación Benito Juárez
No sabe o no contesto	5	7%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>	

Cabe mencionar, que las personas beneficiadas, no mantienen contacto con éste personal, sin embargo, es primordial conocer cómo son percibidos por la población.

Se puede apreciar que en la primera encuesta, las personas beneficiarias del programa respondieron que la atención proporcionada por parte del personal directivo de la Delegación, había sido “Excelente” y “Bien”, es decir, el 97%.

#### **Calificación de la atención por parte del personal directivo de la Delegación**

<b>Respuestas</b>	<b>Total 1ª encuesta</b>	<b>Porcentaje total 1ª encuesta</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
Mal	0	0%	Delegación Benito Juárez
Regular	2	3%	Delegación Benito Juárez
Bien	30	43%	Delegación Benito Juárez
Excelente	38	54%	Delegación Benito Juárez
No sabe o no contesto	0	0%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>	

Dirección General de Administración (Finanzas), emite las transacciones económicas correspondientes de acuerdo al padrón de personas beneficiadas. A continuación, en respuesta al reactivo en el cual se les solicitó a las personas encuestadas que calificaran la atención del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación, se observa que el 52% la calificación de “excelente” y un 43% la califican de “bien”.

#### **Calificación de la atención por parte del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación**

<b>Respuestas</b>	<b>Total encuesta</b>	<b>Porcentaje total encuesta</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
Mal	2	3%	Delegación Benito Juárez
Regular	1	1%	Delegación Benito Juárez
Bien	30	43%	Delegación Benito Juárez
Excelente	36	52%	Delegación Benito Juárez
No sabe o no contesto	1	1%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>	



Observamos que la mayoría de las encuestadas recibieron la emisión de 1 a 2 meses después de haber realizado su trámite.

<b>¿Cuánto tiempo paso desde que realizo su trámite hasta recibir el apoyo?</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
De 1 a 29 días	0	0%	Delegación Benito Juárez
De 1 a 2 meses	47	67%	Delegación Benito Juárez
De 3 a 4 meses	18	26%	Delegación Benito Juárez
De 5 a 6 meses	0	0%	Delegación Benito Juárez
De 7 a 8 meses	0	0%	Delegación Benito Juárez
No sabe o no contesto	5	7%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>	

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a las personas beneficiadas, percibimos que el 46% de ellas conocen la cantidad total que recibirán del Programa “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas”, por lo que, es necesario brindar una información clara y precisa al inicio del programa para disminuir ese 38% de las que respondieron no saber o que no contestaron.

<b>Conocimiento del monto total a recibir</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
Si	32	46%	Delegación Benito Juárez
No	38	54%	Delegación Benito Juárez
No sabe o no contesto	0	0%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>	

Percibimos que el 40% de las personas beneficiadas conocen el número de entregas en las que se proporcionara el apoyo del Programa “Apoyo a Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas”.

<b>¿Conoce el número de entregas en las que se proporcionara el apoyo?</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
Si	40	57%	Delegación Benito Juárez
No	21	30%	Delegación Benito Juárez
No sabe o no contesto	9	13%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>	

Podemos observar que un 64% de las personas, no respondió o no tuvo ninguna observación sobre el programa.

<b>Propuesta de Mejora para el Programa</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Ubicación Geográfica</b>
---	--------------	-------------------	-----------------------------

Un poco mas de efectivo	5	7%	Delegación Benito Juárez
Puntualidad en la entrega	9	13%	Delegación Benito Juárez
Mejor organización	4	6%	Delegación Benito Juárez
Mayor y mejor difusión	7	10%	Delegación Benito Juárez
Ninguna	8	11%	Delegación Benito Juárez
No respondió	37	53%	Delegación Benito Juárez
<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>	

El método de aplicación del instrumento se realizará por medio del censo, el cual se llevará a cabo con cierto número de las Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas. Este se implementará al momento de la entrega del apoyo para así obtener la participación total de los beneficiarios.

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

Ruta Crítica a Seguir	Periodo de análisis
Integración de Expediente y Elaboración de Base de Datos	Marzo-Abril 2015
Aplicación de la Primera Encuesta de Evaluación	Agosto 2015
Captura y codificación de la información obtenida en la Primera Encuesta de Evaluación	Agosto 2015
Aplicación de la Segunda Encuesta de Evaluación	Octubre 2015
Captura y codificación de la Información obtenida en la Segunda Encuesta de Evaluación	Octubre 2015

### V. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015

#### V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015

Apartados de la Evaluación Interna 2015		Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. Introducción		Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
II. Metodología de la Evaluación Interna 2015	II.1. Descripción del Objeto de Evaluación	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	II.2. Área Encargada de la Evaluación	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	II.3. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	II.4. Fuentes de Información	Satisfactorio	Se integran todos los elementos

			marcados
III. Evaluación del Diseño del Programa	III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.2. Árbol del Problema	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.3. Árbol de Objetivos y de Acciones	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.4. Resumen Narrativo	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.5. Matriz de Indicadores	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.6. Consistencia Interna del programa Social (Lógica Vertical)	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.7. Análisis de Involucrados del Programa	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.8. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	III.9. Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
IV. Evaluación de Cobertura y Operación	IV.1. Cobertura del Programa Social	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	IV.2. Congruencia de la Operación del Programa con su Diseño	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	IV.3. Valoración de los Procesos del Programa Social	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	IV.4. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	IV.5. Mecanismos de Seguimiento de Indicadores	Satisfactorio	Se integran todos los elementos

			marcados
	IV. 6. Avances en Recomendaciones de la Evaluación Interna 2014	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
V. Evaluación de Resultados y Satisfacción	V.1. Principales Resultados del Programa	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	V.2. Percepción de las Personas Beneficiarias o Derechohabientes	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	V.3. FODA del Programa Social	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
VI. Conclusiones y Recomendaciones	VI.1. Conclusiones de la Evaluación Interna	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
	VI. 3. Cronograma de Instrumentación	Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados
VII. Referencias Documentales		Satisfactorio	Se integran todos los elementos marcados

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

Estrategia de mejora	Etapas de implementación dentro del programa	Plazo Establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2016	Justificación y retos enfrentados
Implementar capacitaciones al personal del área de atención, así como mejorar el recurso material con el que se cuenta para la realización de la Evaluación	Evaluación Interna en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.	6 meses	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Se encuentra en proceso de establecer y capacitar al personal	Se encuentra en proceso ya que por cuestiones externas no es posible tener la mejor capacitación posible para realizar la Evaluación correspondiente.
Deberá existir una buena sincronización entre el	Evaluación Interna en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el	1 año	Jefatura de Unidad Departamental de Servicios	Se encuentra en proceso	Se encuentra en proceso ya que por cuestiones internas no es posible tener la

personal que realiza año con año la evaluación interna.	ejercicio fiscal.		Sociales		sincronización correspondiente entre el personal.
---	-------------------	--	----------	--	---

## VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

### VI.1. Matriz FODA

#### -Factores Internos:

##### Fortalezas (Positivo):

1. La operación se realiza conforme a lo establecido en las Reglas de Operación.
2. Toda solicitud realizada es atendida.
3. A pesar de contar con recursos materiales insuficientes, se pudo atender correctamente a todos los solicitantes y se cumplió la meta física.
4. Se da seguimiento a los beneficiarios.

##### Debilidades (Negativo):

1. Los recursos humanos en las áreas operativas son insuficientes, lo cual retrasa el proceso. No se cuenta con mobiliario y equipo suficiente y eficiente, tales como: escritorios, computadoras y vehículos.
2. Se requiere mayor difusión del Programa desde que inicie la convocatoria.
3. La primera convocatoria tuvo una temporalidad indefinida en consideración al número de población objetivo.
4. Falta de organización y sincronización en el área operativa al momento de dar la información correspondiente a los solicitantes.
5. El personal de las áreas que tiene contacto directo con la ciudadanía no les brinda un trato digno a todos los ciudadanos.
6. Es espacio para la atención de la población es insuficiente.

#### Factores Externos:

##### Oportunidades (Positivo):

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

##### Amenazas (Negativo):

1. No se autorice el presupuesto necesario para aumentar la cobertura del Programa.
2. No se cuentan con recursos humanos y materiales suficientes para poder ejecutar el programa de manera eficiente.
3. Los trámites no se pueden agilizar derivado de la falta de personal.
4. No poder cubrir las necesidades completas de las personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónico Degenerativas residentes de la Delegación Benito Juárez.

### VI.2. Estrategias de Mejora

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapa de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
---------------------------------------	--------------------------------	--	-----------------

D-1	Implementar capacitación al personal del área de atención, así como mejorar el recurso material con el que se cuenta	Operación	Existirá una mejor operación en la implementación del programa
D-2	Detectar por medio del padrón de beneficiarios las zonas territoriales que tienen una mayor vulnerabilidad de Personas con Discapacidad Permanente y/o Enfermedades Crónicas Degenerativas	Operación	Focalización del sector prioritario para la implementación de programas sociales
D-3	Bajo el seguimiento del padrón de beneficiarios se realizara mayor difusión del programa en las unidades territoriales en donde se detectó mayor rezago económico	Diseño y Operación	Atención a la población objetivo
D-5	Capacitar a los servidores públicos para tener un mejor trato con el ciudadano	Control y Operación	Mejor trato al ciudadano que busca obtener un apoyo y un acercamiento directo con la Delegación
A-1	Delimitar a la población objetivo, para que el programa social se enfoque a la población en estado de vulnerabilidad	Diseño	Facilitar la entrega del recurso
A-2	Contratar más personal	Diseño	Mejorar la operación del programa

### VI.3. Cronograma de Implementación

Estrategia de Mejora	Plazo	Área(s) de instrumentación	Área (s) de seguimiento
Implementar capacitación al personal del área de atención, así como mejorar el recurso material con el que se cuenta.	Corto	Dirección General de Desarrollo Social, Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social
Detectar por medio del padrón de beneficiarios las zonas territoriales que tienen una mayor	Mediano	Dirección General de Desarrollo Social, Jefatura de Unidad Departamental de Servicios	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de

vulnerabilidad para las personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónicas degenerativas.		Sociales	Cultura, Dirección General de Desarrollo Social
Entregar el recurso en tiempo y forma mediante la adecuada comunicación entre las áreas que operan el programa, así como el área que realiza la entrega de los apoyos.	Largo	Dirección General de Desarrollo Social, Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social
Bajo el seguimiento del padrón de beneficiarios realizar mayor difusión del programa en las unidades territoriales en donde se detectó mayor rezago económico.	Mediano	Dirección General de Desarrollo Social, Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social
En base al padrón de beneficiarios se detectan las colonias que tuvieron menos demanda y se puede difundir el programa en estas.	Mediano	Dirección General de Desarrollo Social, Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, Dirección de Cultura, Dirección General de Desarrollo Social

## VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Censo General de Población y Vivienda (2010), Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), México (Fecha de Consulta: Mayo 2016).
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), Inventario CONEVAL de Programas y Acciones Federales de Desarrollo Social, Listado 2015. (Fecha de Consulta: Mayo 2016).
- Ley General de Desarrollo Social para el Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 23 de Mayo del 2000. (Fecha de Consulta: Mayo 2016).
- Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018. (Fecha de Consulta: Mayo 2016).
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, Material de Apoyo para la elaboración de las Evaluaciones Internas 2016 [http://www.evalua.cdmx.gob.mx/docs/gral/taller2016/MATS2\\_1.pdf](http://www.evalua.cdmx.gob.mx/docs/gral/taller2016/MATS2_1.pdf) (Fecha de Consulta: Mayo 2016).
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, Material de Apoyo para la elaboración de las Evaluaciones Internas 2016 [http://www.evalua.cdmx.gob.mx/docs/gral/taller2016/LB\\_ARMANDO.pdf](http://www.evalua.cdmx.gob.mx/docs/gral/taller2016/LB_ARMANDO.pdf) (Fecha de Consulta: Mayo 2016).
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, Material de Apoyo para la elaboración de las Evaluaciones Internas 2016 [http://www.evalua.cdmx.gob.mx/docs/gral/taller2016/Marco\\_conceptual.pdf](http://www.evalua.cdmx.gob.mx/docs/gral/taller2016/Marco_conceptual.pdf) (Fecha de Consulta: Mayo 2016).
- Reglas de Operación de los Programas a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez. (2015), publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el día 30 de Enero de 2015 No. 21 Tomo I.
- Bases de datos de los (as) beneficiarias (os).
- Primera Encuesta de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2015).
- Reporte de Evaluación Interna del Programa de Asistencia “Apoyo a Personas con Discapacidad y/o Enfermedades Crónico Degenerativas”, en el año 2015 del ejercicio fiscal 2014. Publicada el 30 de Junio de 2015 No. 122 Tomo I.