

DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC

Programa Social: “Personas con Discapacidad”

Con fundamento en los artículos 3o. fracción XVII, 9o. fracción II, 42, 42A y 42C fracción VI de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 53 fracción IX, 61, 64, 65, 67, 68 y 69 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y 9o. fracción V del Estatuto Orgánico del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal; y del Aviso del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México y considerando:

Que uno de los objetivos básicos de la política de desarrollo social que impulsa el Gobierno Delegacional en Cuauhtémoc es garantizar los derechos sociales de todos los habitantes de la demarcación.

Que el Programa de Desarrollo Delegacional en Cuauhtémoc 2016-2018 ésta estructurado en seis ejes estratégicos orientados por una política pública que promueve las condiciones necesarias para el pleno ejercicio de los derechos sociales fundamentales, a partir de la inclusión social, la igualdad y la equidad social.

Que las dependencias que tengan a su cargo programas destinados al desarrollo social deberán establecer anualmente las Reglas de Operación de sus Programas de Desarrollo Social en las que incluirán al menos: la dependencia o entidad responsable del Programa; objetivos y alcances; sus metas físicas; su programación presupuestal; los requisitos y procedimientos de acceso; los procedimientos de instrumentación; el procedimiento de queja o denuncia ciudadana; mecanismos de exigibilidad; mecanismos de evaluación y los indicadores; las formas de participación social; y la articulación del Programa con otros programas sociales.

Que conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y su Reglamento, corresponde a las Delegaciones: elaborar el Programa de Desarrollo Social de la Delegación; realizar el control y la evaluación de los programas y proyectos de desarrollo social; así como presentar anualmente la evaluación interna de sus programas sociales conforme a los Lineamientos que emita el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México.

Que conforme a lo que establecen los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, todas las instituciones que hayan tenido a su cargo programas sociales durante el ejercicio fiscal 2016 y que fueron aprobados por el Comité de Planeación del Desarrollo (COPLADE), están obligados a realizar la Evaluación Interna 2017 de cada programa social, y deberán ajustarse a los Lineamiento para la Evaluación Interna 2017.

Por lo anterior y conforme a lo que establecen los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, se presenta el siguiente:

INFORME DE EVALUACIÓN INTERNA 2017 DEL PROGRAMA SOCIAL “PERSONAS CON DISCAPACIDAD”

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Aspecto del Programa Social	Descripción
Nombre del Programa Social en 2016	Personas con Discapacidad.
Año de Creación	2007 con el nombre de “Discapitados”.
Modificaciones más relevantes desde su creación y hasta 2016 (cambios en la población objetivo, los bienes y/o servicios otorgados, los objetivos perseguidos, etc.)	La población objetivo paso de 1,197 beneficiarios en 2007 a 2,159 en 2016.
Problema central atendido por el Programa Social en 2016	Falta de ingresos económicos de las personas con discapacidad o de sus familias para solventar sus gastos para su rehabilitación, terapias o tratamientos médicos.

Objetivo General en 2016	Beneficiar económicamente a personas con discapacidad, garantizando su derecho a la no discriminación, exclusión, restricción o preferencia basada en su condición de discapacidad física, en equidad de género, mediante una transferencia monetaria mensual.
Objetivos Específicos	Entregar 2,159 apoyos económicos a personas con discapacidades distintas, en rango de edad abierto, en igualdad de género, que sean parte de una familia de bajos ingresos económicos y sean residentes de la Delegación Cuauhtémoc; apoyando de esta forma a los gastos de su rehabilitación, terapias o tratamientos médicos, mediante una dispersión monetaria mensual que contribuya para hacer frente a las necesidades de los beneficiarios.
Población Objetivo del Programa Social en 2016 (descripción y cuantificación)	2,159 personas con alguna discapacidad que sean residentes de la Delegación Cuauhtémoc, sin distinción de edad o sexo.
Área encargada de la operación del Programa Social en 2016	Subdirección de Atención Médica adscrita a la Dirección de Equidad Social.
Bienes y/o servicios que otorgó el programa social en 2016 o componentes, periodicidad de entrega y qué cantidad	Una transferencia monetaria mensual de \$500.00 (Quinientos pesos 00/100 M. N.) por diez meses a partir del mes de marzo a 2,159 personas con discapacidad.
Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano. Área de oportunidad 1.1. Discriminación y derechos humanos.
Alineación con el Programa de Desarrollo Delegacional 2016-2018	Eje 1. Igualdad, equidad social y cultural.
Presupuesto del Programa Social en 2016	\$10'795,000.00 (Diez millones setecientos noventa y cinco mil pesos 00/100 M. N.).
Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016	Las 33 colonias de la Delegación Cuauhtémoc.
Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2017	El Programa continuará en 2017 con el mismo nombre, objetivos y las mismas transferencias monetarias.

II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017

II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna

En atención a lo que establecen los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México y con base en el Manual Administrativo de la Delegación Cuauhtémoc, la Dirección General de Desarrollo Social a través de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Evaluación de Programas es la responsable de la Evaluación Interna del Programa Social "Personas con Discapacidad" 2016, tiene, entre otras, las siguientes funciones: coordinar los trabajos de integración del Programa de Desarrollo Delegacional 2013-2018, diseño y seguimiento de los programas sectoriales, coordinar los trabajos de integración de los programas operativos anuales de la delegación y su evaluación.

En el proceso de evaluación se apoyará en la opinión y experiencia de las áreas ejecutoras del mismo: Dirección de Equidad Social, la Subdirección de Atención Médica y la Subdirección de Administración de Desarrollo Social, particularmente ésta última tiene las funciones de vigilar la adecuada aplicación de las disposiciones legales, transparentando las entregas de recursos, en efectivo o en especie de los programas sociales autorizados en el año fiscal que se ejerce, así como asistir a reuniones periódicas de trabajo con las áreas que integran la Dirección General de Desarrollo Social, para evaluar los resultados administrativos y operativos de los programas sociales, que se llevan a cabo.

El perfil de los integrantes del área que realiza la evaluación y sus funciones son los siguientes:

Puesto	Género	Edad	Formación Profesional	Funciones	Experiencia en Monitoreo y Evaluación	Exclusivo en Monitoreo y Evaluación
Coordinador de Planeación	M	58	Economista	Planeación, seguimiento y evaluación de programas y proyectos delegacionales.	6 años en diseño y evaluación de programas sociales y 18 trabajos realizados relacionados con el diseño de reglas de operación de programas sociales, evaluaciones y análisis de pobreza y distribución de ingreso.	Funciones dedicadas exclusivamente a la planeación y al seguimiento y evaluación de los programas y proyectos delegacionales.
Asistente Técnico	F	32	Técnico	Apoyo técnico de planeación y seguimiento de los programas sociales.	1 año en apoyo al monitoreo y seguimiento de programas sociales.	Adscrita a la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Evaluación de Programas.

II.2. Metodología de la Evaluación

La evaluación de un programa consiste en realizar un seguimiento a lo largo de un proceso, que permita obtener información acerca de cómo se está llevando a cabo, con la finalidad de reajustar la intervención orientadora, de acuerdo con los datos obtenidos. Es necesario tener en cuenta en toda evaluación que ésta debe ajustarse a las características del contexto donde el programa se lleva a cabo.

Es decir, la evaluación es un proceso de valoración de las actividades y procedimientos que se realizan durante la operación de un programa para identificar sus fortalezas y debilidades, con el propósito de medir su efectividad, su eficacia y su eficiencia y determinar el impacto que el programa tiene sobre la población objetivo.

La evaluación de un programa tiene una metodología concreta, que permite evidenciar si la intervención o proceso de actuación llevado a cabo es no sólo correcto sino eficaz.

La evaluación de un programa nos sirve para una mejora continua del programa, por lo que la entendemos como un proceso estrechamente vinculado a su planificación y programación, pudiendo de este modo efectuar una constante retroalimentación.

La finalidad general de la evaluación es formular observaciones y recomendaciones para la toma de decisiones que permitan su reorientación y fortalecimiento, y de ser necesario rediseñarlo para la optimización de recursos y para que éste tenga el impacto esperado en la población objetivo.

La Evaluación Interna 2017 del Programa Social “Personas con Discapacidad” forma parte de la Evaluación Interna Integral de éste Programa Social de mediano plazo (2016-2018), correspondiendo ésta a la Segunda Etapa de la evaluación, misma que analizará la operación y satisfacción del Programa Social, es decir, comprenderá el análisis de los procesos seguidos por el Programa Social para otorgar los bienes y servicios a la población atendida, el análisis de la calidad del Programa y de la percepción de los beneficiarios a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la Línea Base planteada en 2016; además del diseño del levantamiento del panel, como seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016, es decir, se establece la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente, pero un periodo después; lo cual se constituirá como principal insumo para la última etapa de la Evaluación Interna Integral que se realizará en 2018.

La metodología de evaluación del Programa Social “Personas con Discapacidad” es cuantitativa y cualitativa a través de diversas estrategias analíticas que nos permitirán construir y explicar los procesos e interacciones entre los diferentes actores involucrados que hacen posible que el Programa Social se lleve a cabo, y con ello, una valoración objetiva de las fortalezas y áreas de oportunidad que al respecto se tengan:

Evaluación Cuantitativa

La evaluación cuantitativa es aquella que mide los resultados alcanzados en el Programa mediante el uso de técnicas e instrumentos que permitan comprobar y valorar el logro de los objetivos y metas esperadas del Programa.

Los indicadores para la evaluación cuantitativa se generarán a través de los informes internos del programa, en donde se registran los avances mensuales, las estadísticas respecto de los indicadores y avances del mismo, así como las experiencias sobre la operación del Programa, la observación directa y la información que arrojen los estudios socio-económicos realizados como requisito previo a la inscripción al Programa.

Evaluación Cualitativa

La evaluación cualitativa es aquella cuyo enfoque es calificar más la calidad del proceso de operación del programa que los resultados del mismo, en ella se recoge información de los beneficiarios respecto al impacto que tiene en ellos el programa, para valorar cualitativamente sus resultados. La base para la evaluación cuantitativa son las Encuestas en donde se mide el grado de satisfacción ciudadana de los beneficiarios, sobre los siguientes parámetros:

- Cumplimiento en la calidad a la atención de la demanda ciudadana.
- Cumplimiento en la calidad de los servicios proporcionados a los beneficiarios.

La ruta crítica de la integración del Informe de la Evaluación del Programa Social “Personas con Discapacidad” es la siguiente:

**RUTA CRÍTICA DE LA INTEGRACIÓN DEL INFORME DE LA EVALUACIÓN
INTERNA DEL PROGRAMA SOCIAL "PERSONAS CON DISCAPACIDAD" 2017**

Apartado de la Evaluación	Periodo de análisis						
	Mayo		Junio				
	17	25	1	8	15	22	30
Taller de Evaluación							
Borrador de la Evaluación Interna							
Avance y Revisión de la Evaluación							
Conclusión de la Evaluación							
Entrega de la Evaluación							
Publicación de la Evaluación en la Gaceta Oficial de la CDMX							

II.3. Fuentes de Información de la Evaluación

En esta Segunda Etapa de la Evaluación Interna del Programa Social “Personas con Discapacidad” se realizará un análisis de gabinete y de campo; asimismo, se proyectará el levantamiento de información de campo para la construcción del panel que dará seguimiento al levantamiento inicial realizado en la Evaluación Interna 2016; este análisis formará parte de la última etapa de la Evaluación Interna Integral que se realizará en 2018.

II.3.1. Información de Gabinete

Las fuentes de información que se emplearon para el análisis y estudio de los aspectos abordados en ésta Evaluación Interna fueron:

Referencias Académicas:

- Sánchez Vargas, Armando. (2014) *Construcción de la Línea Base*. Instituto de Investigaciones Económicas, UNAM.
- Bamberger, M. (2010). *Reconstructing Baseline Data for Impact Evaluation and Results Measurement*. PREM notes. The World Bank.
- Cardozo, M. (2006). *La Evaluación de Políticas y Programas Públicos*, Ed. Porrúa, México.
- Martínez Martínez, Carlos Alfonso. *Construcción de Instrumentos*.
- Cordera Campos, Rolando y Cabrera Adame, Carlos Javier (Coord.). (2009). *La Política Social en México: Tendencias y Perspectivas*. UNAM, México.
- Metodología para el análisis FODA, (2002). Dirección de Planeación y Organización, IPN, marzo 2002.
- Silva Lira, Iván y Sandoval, Carlos. *Metodología para la Elaboración de Estrategias de Desarrollo Local*. Boletín 76. 2012.

- Serie Manuales. ILPES-CEPAL, Chile págs. 70-74.
- Bello, Rosario. (2013). *Curso Internacional Línea Base*. CEPAL, Chile.
- Material de Apoyo Taller para la Elaboración de la Evaluaciones Internas de los Programas Sociales, Evalúa-CDMX, 2017.
- Marco conceptual para la definición de criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales, Evalúa-DF (GODF, No. 69 del 14 abril 2015).

Referencias Estadísticas:

- INEGI. Censo de Población y Vivienda, 2010.
- INEGI. Censos Económicos, 2014.
- INEGI. México en Cifras: Información Nacional por Entidad Federativa y Municipio, 2016.
- INEGI. Encuesta Intercensal 2015.
- INEGI. Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares, 2013.
- INEGI. Cuantificando la Clase Media en México: Un Ejercicio Exploratorio, 2013.
- CONEVAL. Medición de la Pobreza en México, 2014.
- CONEVAL. Índice de la Tendencia Laboral de la Pobreza con Intervalos de Salarios, 2015.
- CONEVAL. Informe de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, 2014.
- PUED-UNAM. *Informe del Desarrollo en México*, 2016.
- UNICEF. Reporte *Pobreza y Derechos Sociales en México*, 2014.
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal. Índice de Desarrollo Social (IDS) 2015.
- INEGI. Diversos Reportes, Estudios e Investigaciones.

Normas Aplicables:

- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.
- Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2013-2018.
- Programa Delegacional de Desarrollo en Cuauhtémoc, 2016-2018 (GOCDMX No. 70 Tomo I del 12 de mayo de 2016).
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Ley de Asistencia Social.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal.
- Ley para las Personas con Discapacidad del Distrito Federal.
- Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal.
- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (GODF del 22 de octubre de 2013).
- Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente para el Distrito Federal (GOCDMX del 22 de diciembre de 2016).
- Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (GODF del 24 de marzo de 2009).
- Manual Administrativo de la Delegación Cuauhtémoc.
- Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social a cargo del Órgano Político Administrativo en Cuauhtémoc para el Ejercicio Fiscal 2016 (GODF No. 40 del 31 de marzo de 2016).
- Informe de la Evaluación Interna 2016 del Programa Social “Personas con Discapacidad” (GODF del 14 de noviembre de 2016).
- Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales del Distrito Federal Operados en 2016 (GOCDMX del 10 de abril de 2017).
- Padrón de Beneficiarios de los Programas Sociales de la Delegación Cuauhtémoc.

II.3.2. Información de Campo

A partir de los Criterios de Evaluación y las diferentes preguntas o elementos de cada uno de ellos, en la Evaluación Interna del Programa Social “Personas con Discapacidad” 2016, se seleccionaron las técnicas cuantitativas y cualitativas de recopilación de información.

Técnicas de Evaluación	Justificación
Técnicas Cuantitativas:	

Encuesta	Nos permite abarcar un rango importante de cuestiones; nos facilita la comparación de resultados; los resultados pueden generalizarse dentro de los límites establecidos en el diseño muestral efectuado; nos posibilita la obtención de información significativa; y nos permite obtener un volumen importante de información con un costo temporal mínimo.
Análisis Económico-Financiero	Nos permite conocer la situación socio-económica de las familias de los candidatos a ser beneficiarios del Programa.
Técnicas Cualitativas:	
Entrevistas Semiestructuradas	Permite la interacción directa entre el entrevistador y el sujeto de estudio y nos da una mayor fiabilidad de los resultados.
Grupos Focales	Permite recolectar información que sea de interés; nos permite conocer conductas y actitudes sociales, lo que nos ayuda a revelar información sobre una temática; y nos permite obtener una mayor cantidad y variedad de respuestas que puedan enriquecer la información respecto de un tema.
Estudios de Casos	A través de los estudios de casos, podemos obtener información sobre las causas que no permiten a una persona con alguna incapacidad solventar los gastos para su rehabilitación, terapias o tratamientos médicos, en el entendimiento comprensivo de dicha situación, la cual se obtiene a través de la descripción y el análisis, considerándolo como un conjunto y dentro de su contexto socio-económico.

Una vez definidas las categorías de análisis que se eligieron en base a la problemática atendida, los objetivos del Programa y los efectos de corto, mediano y largo plazo esperados, se establecieron los reactivos del instrumento diseñado, de acuerdo con el cuadro siguiente.

Programa Social "Personas con Discapacidad"

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos de Instrumento
Datos Generales del Beneficiario y su Tutor	Esta información nos permite identificar a la población objetivo por su edad y género y su lugar de residencia.	Género
		Edad
		Lugar de Residencia
		Número de Integrantes en el hogar
Características de la Vivienda	Conocer el nivel de carencia en sus hogares y poder brindarles apoyos complementarios de otros programas sociales.	La casa donde vive es...
		¿Cuántos cuartos hay en la vivienda?
		¿De qué material es el techo?
		¿De qué material es la mayor parte del piso?
Características Socio-Económicas	Esta categoría de análisis nos permite conocer el nivel socio-económico de la familia del beneficiario y tener la información que nos permita destinar este apoyo social a los estudiantes de familias de escasos recursos.	¿Cuántas personas aportan al ingreso familiar...?
		¿Cuál es el ingreso familiar mensual?
		¿Cuánto gasta mensualmente en los siguientes rubros...?
		Poseción del hogar de bienes durables:
Datos de Incorporación al Programa	Esta información nos permite evaluar si los métodos de difusión del Programa a la población han sido eficientes y si el proceso de incorporación al Programa es adecuado.	¿Cómo se enteró del Programa?
		¿Cuántos beneficiarios del Programa viven en el hogar?
		¿En qué fecha se incorporaron al Programa?
		¿Cómo califica el proceso de incorporación al Programa?

Percepción del desempeño del Programa	Esta información nos permite medir el nivel de desempeño del Programa y el grado de satisfacción de los beneficiarios en cuanto a la oportunidad en la entrega de los apoyos y el trato recibido por el personal de atención del Programa.	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del Programa?
		¿Cómo califica la regularidad con que recibe el apoyo económico?
		¿Cómo ha sido el trato con el personal de atención al Programa?
Efectos del Apoyo Económico	Esta categoría de análisis nos permite conocer el impacto que tiene el apoyo que se otorga en el ingreso familiar y a que se destina este apoyo.	¿Qué porcentaje representa el apoyo al ingreso familiar?
		¿Cuál es el uso principal que le da al apoyo económico del Programa?
Expectativa de los Beneficiarios	Estos indicadores nos permiten evaluar si el Programa Social ésta cumpliendo con su objetivo: Beneficiar económicamente a personas con discapacidades distintas.	¿Si el beneficiario no contara con el apoyo económico no tendría los recursos que necesita para sufragar los gastos de su rehabilitación, terapias o tratamientos médicos?
		A raíz de contar con el beneficio del apoyo económico, ¿el beneficiario tiene una mejor expectativa en su rehabilitación?
		¿El contar con el apoyo económico le ha permitido considerar que el beneficiario puede mejorar su salud y su calidad de vida?
Conocimiento de otros Programas Educativos en la Ciudad de México	Esta categoría de análisis nos permite medir el nivel de conocimiento que tiene la población sobre otros programas locales o federales destinados a atender la misma problemática, para evitar duplicidad de programas destinados a atender una misma problemática social.	¿Conoce algún otro programa de apoyos a personas con discapacidad, similar al que usted pertenece?
		¿Conoce los programas sociales operados en la Entidad destinados a la atención de personas con discapacidad?
Sugerencias y Recomendaciones	Los resultados de este reactivo nos permiten medir el grado de satisfacción de los beneficiarios y sus propuestas para mejorar el desempeño del Programa.	¿Qué sugiere para mejorar el desempeño del Programa?
		¿Considera que los bienes que entrega el programa son los adecuados para atender sus necesidades de gastos de rehabilitación, terapias o tratamientos médicos?

El Instrumento diseñado para la construcción de la Línea Base del Programa Social “Personas con Discapacidad” es el siguiente:

El método de aplicación del instrumento elegido para la selección de la muestra de las personas beneficiarias del Programa fue a través de Muestreo Aleatorio, aplicando la fórmula: $n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$ para determinar el tamaño de la muestra de población definida, contando con un Padrón de Beneficiarios.

Donde:

n = Muestra

N = Total de individuos de la población

Z = Nivel de confianza

∞ = Error alfa (Valor entre 0 y 1) se determina el grado de error, mientras más grande es la muestra menor es la probabilidad de error.

p = Proporción esperada positiva

q = Proporción esperada negativa

d = Precisión o error menor a 10%

Este caso:

n = Muestra

N = Total de individuos de la población = **2,159**

Z = Nivel de confianza = Al 90% Z= **1.645**

∞= Error alfa = **0.5**

p = Proporción esperada positiva = **0.5**

q = Proporción esperada = **0.5**

d = Precisión o error menor a = **0.03**

n= $2159 * (.41125) * .25 / .0009 * (2794) + (.41125) * .25$

n= $221.9721875 / .62874 = 353$

Tamaño de la Muestra:

n = 353 Beneficiarios, que representa el 16.35% del total de beneficiarios atendidos, de las 33 colonias que conforman la Delegación Cuauhtémoc.

La Línea Base es el indicador del Fin, el cual mide el porcentaje de personas con discapacidad de escasos recursos del Programa que recibieron los apoyos. La Línea Base que se obtuvo fue de 0.1406%, es decir, 353 personas con discapacidad en relación a los 2,159 beneficiarios del Programa, a los cuales se les aplicará la Encuestas para medir el impacto real del Programa.

Se deberá realizar:

- a) Prueba Piloto
- b) Levantamiento de la Información y
- c) Procesamiento de datos

En los Cuadros siguientes se presenta la población atendida por el Programa Social "Personas con Discapacidad" en 2016, por género, edad y ubicación geográfica (colonia en la Delegación Cuauhtémoc).

Población por edad y sexo:

Población por Edad y Sexo atendida por el Programa Social "PERSONAS CON DISCAPACIDAD" 2016

Edad (años)	Población Atendida*				
	Total	Hombre	(%)	Mujeres	(%)
20-25	54	24	44.4	30	55.6
26-35	164	63	38.4	101	61.6
36-45	340	154	45.3	186	54.7
46-55	602	213	35.4	389	64.6
56-65	733	287	39.2	446	60.8
65-75	266	134	50.4	132	49.6
Total	2,159	875	40.5	1,284	59.5

* Padrón de Beneficiarios del Programa "Personas con Discapacidad", 2016

Población por ubicación geográfica:

Población por Colonia atendida por el Programa Social "Personas con Discapacidad" 2016

COLONIA	HOMBRES	%	MUJERES	%	TOTAL	%
ALGARIN	6	43.0	8	57.0	14	0.65
AMPLIACION ASTURIAS	12	52.0	11	48.0	23	1.07
ASTURIAS	5	33.0	10	67.0	15	0.69
ATLAMPA	32	48.0	52	61.9	84	3.01
BUENAVISTA	28	46.0	33	54.0	61	2.83
BUENOS AIRES	12	41.0	17	59.0	29	1.34
CENTRO ALAMEDA	21	64.0	12	36.0	33	1.53
CENTRO CENTRO	28	42.0	38	58.0	66	3.06
CENTRO MERCED	26	40.0	39	60.0	65	3.01
CENTRO NORTE	64	53.0	57	47.0	121	5.60
CENTRO ORIENTE	24	37.0	41	63.0	65	3.01
CONDESA	3	33.0	6	67.0	9	0.42
CUAUHTEMOC	2	50.0	2	50.0	4	0.19
CUPBJ	1	25.0	3	75.0	4	0.19
DOCTORES	67	33.0	137	67.0	204	9.45
ESPERANZA	2	29.0	5	71.0	7	0.32
EX HIPODROMO DE PERALVILLO	20	41.0	29	59.0	49	2.27
FELIPE PESCADOR	0	00.0	3	100.0	3	0.14
GUERRERO	70	35.0	131	65.0	201	9.31
HIPODROMO	2	17.0	10	83.0	12	0.56
HIPODROMO CONDESA	1	33.0	2	67.0	3	0.14
JUAREZ	3	13.0	20	87.0	23	1.07
MAZA	3	21.0	11	79.0	14	0.65
MORELOS	60	37.0	103	63.0	163	7.55
OBRERA	30	14.0	190	86.0	220	10.19
PAULINO NAVARRO	9	43.0	12	57.0	21	0.97
PERALVILLO	25	32.0	53	68.0	78	3.61
ROMA NORTE	20	43.0	27	57.0	47	2.18
ROMA SUR	21	66.0	11	34.0	32	1.48
SAN RAFAEL	23	35.0	42	65.0	65	3.01
SAN SIMON TOLNAHUAC	31	43.0	41	57.0	72	3.33
SANTA MARIA INSURGENTES	2	17.0	10	83.0	12	0.56
SANTA MARIA LA RIBERA	42	27.0	113	73.0	155	7.18
TABACALERA	3	30.0	7	70.0	10	0.46
TLATELOLCO	42	37.0	70	63.0	112	5.19
TRANSITO	17	45.0	21	55.0	38	1.76
VALLE GOMEZ	14	54.0	12	46.0	26	1.20
VISTA ALEGRE	7	44.0	9	56.0	16	0.74
Total	778	36.0	1,381	64.0	2,159	100.00

Cronograma de aplicación del instrumento y del procesamiento de la información:

Etapa	Fechas									Lugares de Aplicación	Personal utilizado	Tiempos empleados
	2016						2017					
	Jun.-Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.			
Diseño del instrumento	X									Coordinación de Planeación	2	30 días
Pilotaje		X								Coordinación de Planeación	2	30 días
Rediseño y ajuste del Cuestionario			X							Coordinación de Planeación	2	30 días
Aplicación en campo				X	X	X				Domicilio de los beneficiarios	10	60 días
Depuración de cuestionarios							X			Subdirección de Atención Médica	10	60 días
Captura y procesamiento de la base de datos								X		Subdirección de Atención Médica	10	30 días
Análisis de los principales resultados a presentar en la Evaluación Interna 2017									X	Subdirección de Atención Médica	10	30 días

Los principales retos y obstáculos que se enfrentaron en el levantamiento de la información de campo para la construcción de la Línea Base del Programa Social “Becas Escolares” planteada en la Evaluación Interna 2016, fueron:

- No se encontraban los beneficiarios en sus domicilios para realizar la encuesta.
- Problemas para acceder a algunos domicilios para aplicar las encuestas porque se encuentran en zonas de alto riesgo.
- Algunos beneficiarios no quisieron ser encuestados.

III. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

La Evaluación Interna de la operación del Programa Social “Personas con Discapacidad” busca realizar un análisis sistemático que nos permita valorar si el Programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente; es decir, nos va a permitir contrastar los aspectos normativos, la operación cotidiana y los elementos contextuales, con la finalidad de determinar si en la práctica los procesos del Programa Social que lo componen y que posibilitan su realización, son eficaces y eficientes en el logro de sus metas y objetivos.

III.1. Estructura Operativa del Programa Social “Personas con Discapacidad” en 2016

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
Subdirector Médico	No se establece	No se establece	Coordinar los servicios de atención médica y de apoyos a las personas con discapacidad	M	58	Maestría en Salud Pública	28 años en la administración pública
Coordinador de Apoyos a Personas con Discapacidad	No se establece	No se establece	Coordinar los servicios de apoyo a personas con discapacidad	F	38	Bachillerato	20 años en la administración pública

III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social “Personas con Discapacidad” en 2016 con su diseño

En el cuadro siguiente se busca determinar la congruencia de la operación del Programa con sus Reglas de Operación, analizando si se ésta llevando a cabo el Programa tal como se diseñó.

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	3	3	3	
II. Objetivos y Alcances	3	3	3	
III. Metas Físicas	3	3	3	
IV. Programación Presupuestal	3	3	3	
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	3	3	3	
VI. Procedimientos de Instrumentación	3	3	3	
VII. Procedimientos de Queja o Inconformidad Ciudadana	3	3	3	
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	3	3	3	
IX. Mecanismos de Evaluación de Indicadores	3	1	1	No se entregó en tiempo
X. Formas de Participación Ciudadana	3	3	3	
XI. Articulación con otros Programas Sociales	2	2	2	No hay coordinación

3 (satisfactorio); 2 (parcial); 1 (no satisfactorio); 0 (no opero)

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

En este apartado se valoró si la actuación es efectiva y si el Programa Social “Personas con Discapacidad” alcanzó a su población objetivo y en qué medida.

Aspectos	Población Objetivo (A)	Población Atendida (B)	Cobertura (B/A)*100	Observaciones
Cifras 2014	2,718	2,718	100.0	
Cifras 2015	2,795	2,795	100.0	
Cifras 2016	2,159	2,159	100.0	

Con base en lo planteado en las Reglas de Operación 2016 del Programa Social “Personas con Discapacidad” respecto de la población objetivo, el objetivo general y los requisitos de acceso al Programa, se construyó el perfil de las personas beneficiarias del Programa Social enlistando cada una de esas características:

Perfil requerido por el Programa Social	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016	Justificación
Ser residente de la Delegación Cuauhtémoc	100.0	
Contar con Certificado Médico de discapacidad expedido por el sector salud competente	100.0	
Estar en situación de vulnerabilidad	100.0	
Estar en situación de rezago social, según lo determine el estudio socio-económico que se realizará al solicitante	100.0	

Los mecanismos establecidos en las Reglas de Operación para acceder al Programa Social “Personas con Discapacidad” garantizan la igualdad de oportunidades a mujeres, hombres, niñas, niños y jóvenes, sin discriminación por razón de religión, condición étnica o socio-económica.

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

En el cuadro siguiente se describen los procesos del Programa Social “Personas con Discapacidad” cronológicamente, presentando una descripción del desarrollo de cada proceso, detallando las actividades, los componentes y los actores que integran el desarrollo de los procesos.

Proceso en el Modelo General	Nombre del o los procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Planeación	Programación y presupuestación	1	Establecer metas y objetivos del programa	Establecer tiempos, recursos humanos y financieros y actividades del programa	30 días	Indeterminado	n. d	Diversos recursos materiales y tecnológicos	Reglas de Operación del Programa	Suficiencia presupuestal para el Programa. Población objetivo	Solicitud directa al área de finanzas. Encuestas
Difusión	Difusión	2	Publicar y difundir la Convocatoria al Programa en puntos estratégicos	Informar e invitar a la población sobre el programa y el procedimiento y requisitos de acceso para su ingreso	30 días	Indeterminado	n. d	Diversos recursos materiales y tecnológicos	Publicación de la Convocatoria al Programa	n.a	
Solicitud		3	El solicitante deberá ingresar su petición por escrito a la Oficialía de Partes de la Dirección General de Desarrollo Social	Recibir la solicitud y procesar la documentación comprobatoria para integrar el expediente, con los requisitos solicitados para determinar si el candidato es viable para ingresar al Programa	15 días	Indeterminado	n. d	Diversos recursos materiales y tecnológicos	Dictamen de viabilidad para ingresar al Programa	Documentos del solicitante: Acta de Nacimiento, Identificación oficial, Comprobante de domicilio, CURP	A través de ventanilla de Oficialía de Partes
Incorporación		4	Procesar la documentación comprobatoria del solicitante	Dictaminar si el solicitante cumple con los requisitos para ser beneficiario del Programa y verificar que haya presentado toda la documentación solicitada, integrándola en un expediente único, completo y sin omisiones e integrarlo al Padrón de Beneficiarios	7 días	Indeterminado	n. d	Diversos recursos materiales y tecnológicos	Padrón de Beneficiarios	Documentos del solicitante: Acta de Nacimiento, Identificación oficial vigente, Comprobante de domicilio actualizado, CURP, Certificado Médico de discapacidad expedido por el sector público de salud competente	A través de ventanilla de Oficialía de Partes

Obtención de Bienes y/o servicios		5	Solicitar suficiencia presupuestal a la Dirección de Finanzas	Recibir Oficio de Suficiencia Presupuestal	7 días	Indeterminado	n. d	Diversos recursos materiales y tecnológicos	Oficio de Suficiencia Presupuestal	Suficiencia presupuestal	Solicitud mediante Oficio
Entrega		6	Notificar al interesado que fue elegido para ser beneficiario del Programa	Entrega del apoyo económico mediante una transferencia económica mensual depositada en la tarjeta que previamente le fue entregada al beneficiario		Indeterminado	n. d	Diversos recursos materiales y tecnológicos	Entrega de un estímulo económico para apoyar al beneficiario en sus gastos de rehabilitación, terapias o tratamiento médico	n.a	n.a
Incidencia		7	Recibir el escrito de la queja y/o inconformidad dirigido al titular de la Dirección General de Desarrollo Social	Responder por escrito a quien interponga su queja y/o inconformidad de acuerdo a lo que establece el art. 120 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal	5 días	Indeterminado	n. d	Diversos recursos materiales y tecnológicos	Escrito de respuesta	Queja y/o inconformidad	A través de ventanilla de Oficialía de Partes
Seguimiento y monitoreo		8	Visitas periódicas a los beneficiarios del Programa	Reportes mensuales a fin de realizar evaluaciones cuantitativas y cualitativas del Programa, con objeto de mediar el desarrollo e impacto del mismo	n.a	Indeterminado	n. d	Diversos recursos materiales y tecnológicos	Reportes mensuales	Destino de los bienes entregados. Impacto del beneficio otorgado en el ingreso familiar.	Entrevista a los beneficiarios
	Procesos identificados que no coinciden con el Modelo General										

(A) Actividad de inicio (B) Actividad de fin (C) Tiempo aproximado de duración del proceso (D) Número de servidores públicos que participan (E) Recursos financieros (F) Infraestructura (G) Productos del Proceso (H) Tipo de información recolectada (I) Sistemas empleados para la recolección de información. n.d (no disponible) n.a (no aplica)

En el Cuadro siguiente se enlistan los procesos del Programa Social “Personas con Discapacidad” por orden cronológico, valorando las siguientes características:

- Tiene un inicio, es decir, cuenta con una actividad claramente definida como el inicio del proceso, articulada a otro proceso.
- Tiene un fin, es decir, cuenta con una actividad claramente definida como el fin del proceso, articulado a otro proceso.
- El tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado.

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

Nombre del Proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
Planeación	1	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	No se cuenta con el personal y con los recursos suficientes en el área responsable de la Planeación y Evaluación de la Delegación
Difusión	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	
Solicitud	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Incorporación	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Obtención de Bienes y/o servicios	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	No se entrega la suficiencia presupuestal a tiempo para dispersar los recursos de acuerdo a lo programado
Entrega	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	No hay coordinación entre el área de finanzas y la que opera el Programa
Incidencia	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Seguimiento y monitoreo	8	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2	2	2	No hay seguimiento del Programa y entrega oportuna de los informes

3 (sí) 2 (parcial) 1 (no)

III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social

Se presentan los resultados de la Matriz de Indicadores del Programa Social “Personas con Discapacidad” 2016 establecida en sus Reglas de Operación, explicándose la externalidades que condicionaron el logro de los objetivos planteados, es decir, identificando los factores internos y externos que condicionaron el logro de los resultados.

Nivel del Objetivo	Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2016	Externalidades
Fin	Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad	Cobertura	$(\text{Población discapacitada vulnerable que recibe apoyo} / \text{Población objetivo de la Delegación}) * 100$	100.0%	
Propósito	Apoyar al ingreso familiar y a mejorar la calidad de vida.	Cobertura	$(\text{Personas beneficiadas} / \text{Personas programadas a beneficiar}) * 100$	100.0%	
Bienes o servicios	Se proporciona un apoyo económico	Eficiencia	$(\text{Dispersiones realizadas} / \text{dispersiones programadas a realizar}) * 100$	100.0%	

Actividades	Transferencia monetaria mensual	Avance presupuestal	(Presupuesto ejercido / presupuesto programado a ejercer) *100	100.0%	
-------------	---------------------------------	---------------------	--	--------	--

Valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del Programa Social “Personas con Discapacidad” en 2016.

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social 2016	Valoración	Justificación
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente	2	No se da seguimiento
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores	2	No hay un protocolo para recolectar y registrar oportunamente la información
Se cuentan con los procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	2	No hay procedimiento estandarizados claros
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica	1	No se designaron áreas específicas responsables para calcular los indicadores
Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	3	
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social	2	No hay un mecanismo de coordinación entre las áreas de monitoreo y las áreas operativas del Programa

3 (sí) 2 (parcialmente) 1(no)

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

Con base en los aspectos desarrollados en este apartado, se presenta una valoración general de la operación del Programa Social “Personas con Discapacidad” en 2016, justificando en las Observaciones, los motivos de la valoración realizada.

Aspecto de la Operación del Programa Social en 2016	Valoración	Observaciones
El Programa Social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada	2	No se tiene al personal suficiente y no hay perfiles de capacitación que se requieren para la operación adecuada del Programa
El Programa Social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2016	3	
Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social	3	
El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2016	3	
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	2	Falta equipo informático para procesar oportunamente la información
El Programa Social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General	3	
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del Programa Social	2	Se cuenta únicamente con las Reglas de Operación

Los procesos del Programa Social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras	3	
Los tiempos establecidos para la operación del Programa Social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado	2	Se observan atrasos en los suministros financieros, lo que no permite cumplir con las entregas oportunas de los apoyos
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada	1	No hay un mecanismo de coordinación entre los actores involucrados
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras	1	No se tiene un sistema de monitoreo y seguimiento
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	1	No hay mecanismos para la implementación sistemática de mejoras
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y/o servicios que ofrece el programa social	2	El único mecanismo son las encuestas levantadas de la línea base realizada como parte de la Evaluación Interna 2016

3 (sí) 2 (parcialmente) 1 (no)

IV. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL “PERSONAS CON DISCAPACIDAD”

En este Apartado se presenta la Evaluación de la Satisfacción para conocer la percepción de los beneficiarios del Programa respecto de si se encuentran o no satisfechos con los bienes y/o servicios otorgados; para identificar si se entiende y atiende sus necesidades y prioridades; y si se han cubierto las necesidades que motivaron la intervención del Gobierno.

El desarrollo de este Apartado consideró los resultados arrojados por el levantamiento de la Línea Base realizada como parte de la Evaluación Interna 2016, punto IV.3

Las encuestas se aplicaron a 30 beneficiarios que representan el 12% del total de beneficiarios del Programa y arrojó los siguientes resultados:

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Instrumento 2016	Resultados (porcentaje de encuestados)	Interpretación
Expectativas	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas	El apoyo otorgado ayuda a cubrir sus necesidades	30 % - SI 70 % - NO	El 70% de los beneficiarios considera que el apoyo no los ayuda a cubrir sus necesidades.
	Grado o ponderación antes de recibir el beneficio	¿Se realizó algún tipo de estudio socio-económico para ingresar al Programa?	100.0% - SI	A todos los candidatos al Programa se les realiza un estudio socio-económico.
	Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo	¿Cómo calificas el proceso de incorporación al Programa?	84 % - BUENO 16 % - MALO	Habría que mejorar el proceso de incorporación al Programa, ya que un 16% de los beneficiarios lo considera malo.
Imagen del Programa	Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas)	¿Cómo se enteró del Programa?	82%-VISITADORES 18% - OTROS	Aún no se tiene un buen mecanismo de difusión del Programa, ya que el 82% de los encuestados se enteró de él a través de las visitas domiciliarias.
	Información acerca de la institución que otorga el apoyo	¿Conoce los servicios que presta la Delegación?	100% - SI	Hay una buena difusión de los servicios que presta la Delegación, ya que el 100% de los encuestados dice conocerlos.

	Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa)	¿Conoce algún otro programa similar al que usted pertenece?	100 % - SI	Hay una buena difusión de los programas federales y locales que atienden la misma problemática, ya que el 100% de los beneficiarios encuestados dice conocerlos.
	Funcionamiento del programa	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del Programa?	86 % - BUENO 14 % - MALO	No obstante que el 86% de los entrevistados se considera satisfecho con el Programa, hay un 14% que se consideran insatisfechos.
	Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo	¿Tiene conocimiento de porqué recibe el apoyo?	100 % - SI	Todos los encuestados dijeron tener conocimiento de porque reciben el apoyo de este Programa.
	Conocimiento de los derechos y obligaciones	¿Sabe sus derechos y obligaciones derivados del Programa?	100 % - SI	El 100% de los beneficiarios encuestados respondió saber sus derechos y obligaciones derivados del Programa.
Cohesión social	Cohesión familiar	¿A partir del apoyo han mejorado las relaciones familiares?	46 % - SI 54 % - NO	El Programa no es determinante en las relaciones familiares, pues el 54% de los encuestados considera que el apoyo no ha mejorado las relaciones familiares.
	Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social	Además del Programa Social, participa en actividades comunitarias	37 % - SI 63 % - NO	El Programa no ha contribuido a que la mayoría de beneficiarios se sienta motivado para participar solidariamente en actividades comunitarias.
	Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo	¿Cómo considera la cohesión social de su comunidad después de haber recibido el apoyo	73 % - BUENA 27 % - MALA	Solamente el 73% de los beneficiarios encuestados considera que ha sido buena la cohesión social de su comunidad después de haber recibido el apoyo, mientras que el restante 27% la considera mala.
Calidad de la Gestión	Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa	¿Cómo considera el trato recibido por el personal de la Delegación al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del Programa?	89 % - BUENO 11 % - MALO	Hay un 11 % de los encuestados que consideran que el trato recibido al solicitar o recibir un servicio relacionado con el Programa es malo.
	Tiempo de respuesta	¿Cuál fue el tiempo de respuesta desde que inicio su solicitud?	85 % - BUENO 15 % - MALO	Un 85% de los beneficiarios encuestados considera que el tiempo de respuesta de la autoridad desde que inicio su solicitud para ingresar al Programa es bueno.
	Asignación de beneficios con oportunidad	¿Recibió los beneficios con oportunidad de acuerdo con los plazos establecidos?	100 % - SI	El 100% de los beneficiarios encuestados considera que si reciben a tiempo los beneficios.
	Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa	¿Ha estado disponible y suficiente la información que ha recibido relacionada con el Programa?	100 % - SI	El 100% de los beneficiarios encuestados considera que si ha recibido suficientemente la información acerca del Programa.
	Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias	¿Conoce los mecanismos de atención de incidencias?	35 % - SI 65 % - NO	El 65% de los beneficiarios encuestados dice no conocer los mecanismos de atención de incidencias.
	Tiempo de respuesta y opinión de resultados de la incidencia	¿Cuál es el tiempo de respuesta a las incidencias y que	85 % - BUENA 15 % - MALA	Solamente el 15% de los encuestados considera que el tiempo de respuesta a las incidencias es

		opinión tiene de los resultados?		mala.
Calidad del Beneficio	Evaluación de las características del beneficio	¿Cómo calificaría las características del beneficio?	81 % - BUENA 19 % - MALA	Respecto a las características del Programa, más del 80% de los encuestados las considera buenas.
	Grado o ponderación después de la entrega del beneficio	Después de la entrega del beneficio ¿cómo lo califica?	100 % - BUENA	El 1000% de los encuestados considera buena la entrega del beneficio.
	Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio	¿Qué nivel de sus necesidades considera que cubre el beneficio?	30%-SI LAS CUBRE 70%-NO LAS CUBRE	Solamente el 30% de los beneficiarios encuestados considera que los beneficios del Programa cubre sus necesidades en el rubro que atiende el Programa, mientras que el 70% considera que no las cubre.
Contraprestación	Tipo de compromiso adquirido	¿Qué compromiso se adquiere al ser beneficiado con el Programa?	87%- ASISTIR A RECOGER SU APOYO 13% - NO SABE	El 87% de los beneficiarios opinan que el compromiso que adquieren al recibir los beneficios del Programa es ir a recoger el apoyo.
	Frecuencia con que se realizan los compromisos adquiridos a través del programa	¿Cumple con los compromisos establecidos en las ROP?	100 % - NO SABE	Todos los encuestados dijeron no saber que compromisos adquieren en las ROP.
	Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.)	¿A qué porcentaje mensual equivale el gasto invertido en transporte?	100 % - NO SABE	No hay costos adicionales
Satisfacción	Grado de conocimiento del programa como derecho	¿Tienes conocimiento de que los programas sociales son un derecho?	100 % - SI	Se están difundiendo adecuadamente los derechos que tienen los ciudadanos a los programas sociales, ya que el 100% de los encuestados dijo tener conocimiento de esos derechos.
	Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza	¿Consideras que el Programa ayuda a disminuir la pobreza?	80 % - SI 20 % - NO	Si bien, el 80% de los encuestados considera que los beneficios del Programa contribuyen a disminuir la pobreza, todavía un 20% considera que no.
	Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario	¿Qué propones para las mejoras del Programa?	Que se entreguen en tiempo los beneficios	La mayoría de los encuestados coincide en señalar que se entreguen en tiempo los beneficios para mejorar la operación del Programa.

V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DEL PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL

V.1 Muestra del Levantamiento de Panel

El levantamiento del panel es un seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016, planteado como Línea Base, aplicando el mismo instrumento diseñado a la mayor cantidad posible de la población beneficiaria a la que se aplicó en 2016, aun cuando ya no se encuentre activa en el Programa Social.

Poblaciones	Número de personas
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea Base	0
Población que participó en el levantamiento de la Línea Base activa en el programa 2017 (A)	393
Población que participó en el levantamiento de la Línea Base que ya no se encuentra activa en el programa 2017, pero puede ser localizada para el levantamiento del panel (B)	0
Población muestra para el levantamiento de Panel (A + B)	393

A partir de la Línea Base realizada como parte de la Evaluación Interna 2016, se identificó la necesidad de modificar el instrumento diseñado, por lo que en la Línea Base de esta Evaluación Interna de 2017 se incluyen las mismas preguntas realizadas en el levantamiento inicial, además de las preguntas adicionales del siguiente cuadro:

Categoría	Aspecto a valorar	Reactivo adicional en el instrumento 2017	Justificación de su inclusión
Imagen del Programa	Funcionamiento del Programa	¿Cómo considera el funcionamiento del Programa?	No se incluyeron en la Línea Base 2016
	Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo	¿Tiene conocimiento de por qué recibe el apoyo?	
	Conocimiento de los derechos y obligaciones	¿Sabe sus derechos y obligaciones derivados del programa?	
Cohesión social	Cohesión familiar	¿A partir del apoyo han mejorado las relaciones familiares?	No se incluyeron en la Línea Base 2016
	Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social	Además del Programa Social, participa en actividades comunitarias	
	Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo	¿Cómo considera la cohesión social de su comunidad después de haber recibido el apoyo?	
Calidad de la gestión	Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del Programa	¿Cómo considera el trato recibido por el personal de la Delegación al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del Programa?	No se incluyeron en la Línea Base 2016
	Tiempo de respuesta	¿Cuál fue el tiempo de respuesta desde que inicio su solicitud?	
	Asignación de beneficios con oportunidad	¿Recibió los beneficios con oportunidad de acuerdo con los plazos establecidos?	
	Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el Programa	¿Ha estado disponible y suficiente la información que ha recibido relacionada con el Programa?	
	Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias	¿Conoce los mecanismos de atención de incidencias?	
	Tiempo de respuesta y opinión de resultados de la incidencia	¿Cuál es el tiempo de respuesta a las incidencias y qué opinión tiene de los resultados?	
Calidad del Beneficio	Evaluación de las características del beneficio	¿Cómo calificaría las características del beneficio?	No se incluyeron en la Línea Base 2016
	Grado o ponderación después de la entrega del beneficio	Después de la entrega del beneficio, cómo lo califica?	
	Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio	¿Qué nivel de sus necesidades considera que cubre el beneficio?	

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

En este apartado se establece la Ruta Crítica a seguir para la aplicación del instrumento y procesamiento de la información, programando los tiempos requeridos para cada etapa, mediante el siguiente Cronograma y que los resultados arrojados serán incorporados en la Evaluación Interna 2018 del Programa Social “Personas con Discapacidad”.

CRONOGRAMA DE APLICACIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL "PERSONAS CON DISCAPACIDAD" 2017

Etapa	2017						Lugar de aplicación	Personal utilizado	Tiempos empleados
	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.			
Diseño de la estrategia de campo							Coordinación de Planeación	2	30 días
Aplicación en campo							Domicilio de los beneficiarios	10	60 días
Depuración de la información							Subdirección de Atención Médica	4	30 días
Procesamiento de la información							Subdirección de Atención Médica	2	30 días

VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016

VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016

A partir de la Evaluación Interna 2016 del Programa Social “Personas con Discapacidad” se valora si fue desarrollada de acuerdo con los aspectos solicitados en los *Lineamientos para Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México* emitidos por Evalúa CDMX, a través de la siguiente Matriz de Contingencias en donde se determina el grado de cumplimiento de cada elemento así como la justificación argumentativa que da pie a la valoración.

Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. INTRODUCCIÓN		
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016		
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	3	
II.2. Metodología de la Evaluación	3	
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	3	
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL		
III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX	3	
III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa	3	
III.3. Cobertura del Programa Social	3	
III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social	3	
III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones	3	
III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social	3	
IV. CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA BASE DEL PROGRAMA SOCIAL		
IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa	3	
IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base	3	
IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base	3	
IV.4. Método de Aplicación del Instrumento	2	No se realizaron en tiempo las encuestas de acuerdo al calendario establecido
IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	3	
V. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015		
V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015	2	

V.2. Seguimiento de Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	1	No hay un responsable de estarle dando seguimiento a las recomendaciones de las evaluaciones anteriores
VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA		
VI.1. Matriz FODA	1	No se esta considerando la Matriz FODA para mejorar las debilidades y aprovechar las fortalezas para mejorar el Programa
VI.2. Estrategias de Mejora	0	No se está dando seguimiento a las recomendaciones de la Evaluación 2016.
VI.3. Cronograma de Implementación	1	No se siguió el cronograma para la aplicación de las encuestas
VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES	3	

3 (satisfactorio); 2 (parcial); 1 (no satisfactorio); 0 (no se incluyó)

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

En este apartado se reporta, tal como se solicitó en los *Lineamientos para la Evaluación Interna 2016*, el avance en la instrumentación de las estrategias de mejora propuestas, mediante el siguiente cuadro.

Problema	Estrategia de mejora	Etapas de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2017	Justificación y retos enfrentados
No se están dispersando los recursos en los tiempos establecidos en las Reglas de Operación	Que el área de finanzas realice los trámites necesarios para que se tengan oportunamente los recursos y estos sean dispersados en tiempo, de acuerdo a lo que se establece en las Reglas de Operación del Programa	Enero-diciembre	Corto plazo	Subdirección de Administración de Desarrollo Social	No se tiene información sobre la implementación de la estrategia de mejora	La Dirección de Administración de la Delegación Cuauhtémoc no dispersa los recursos de acuerdo a los calendarios establecidos
No se ha actualizado el monto de la beca	Actualizar a valor presente el monto de la beca para que ésta mantenga su poder adquisitivo	Enero	Mediano plazo	Subdirección de Administración de Desarrollo Social	No se ha actualizado el monto de la beca	No ha aumentado el presupuesto asignado a este Programa
No se ha incrementado el número de beneficiarios	Aumentar el número de beneficiarios en relación al incremento de la demanda en educación media superior	Enero	Mediano plazo	Subdirección de Administración de Desarrollo Social	No se ha incrementado en número de beneficiarios	No ha aumentado el presupuesto asignado a este Programa
No se han realizado las encuestas	Diseñar y aplicar las encuestas en las que se medirá el cumplimiento en la calidad a la atención de la demanda ciudadana y el cumplimiento en la calidad de los servicios proporcionados a los beneficiarios	Julio-diciembre	Largo plazo	Subdirección de Atención Médica	Al cierre de marzo de 2017 no se habían aplicado las encuestas	No hay responsables de darle seguimiento

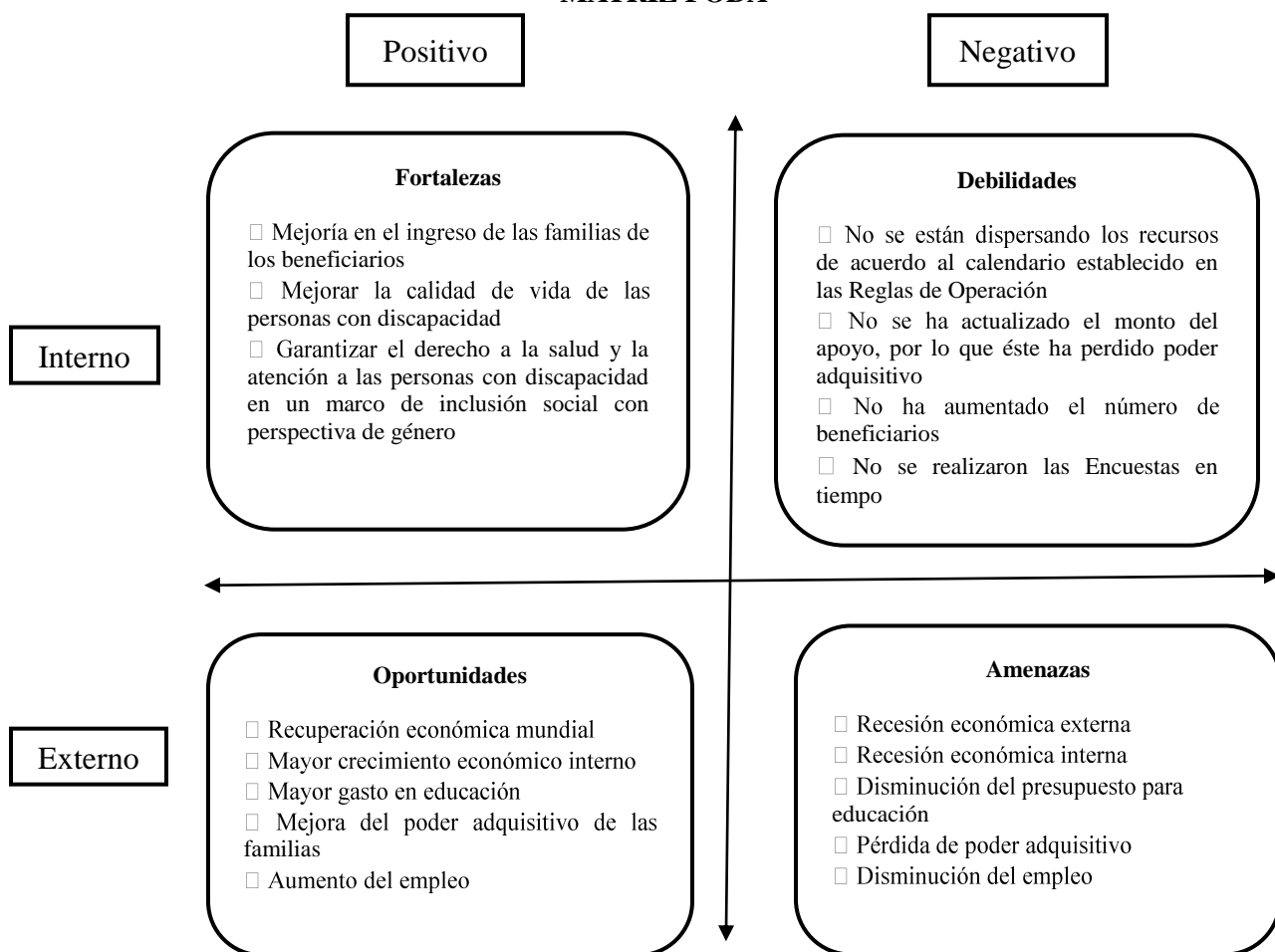
No hay seguimiento a los beneficiarios sobre su eficiencia terminal, no hay información de si se ha incrementado el número de egresados en educación media superior en la Delegación Cuauhtémoc o si el Programa ha contribuido a disminuir la tasa de deserción escolar.	Procesar información sobre la eficiencia terminal en educación media superior en la Delegación Cuauhtémoc en las instituciones con las que se tiene un Convenio, así como la tasa de deserción.	Enero-febrero	Corto plazo	Subdirección de Atención Médica	No hay informes sobre la eficiencia terminal de los beneficiarios	No hay responsables de darle seguimiento
---	---	---------------	-------------	---------------------------------	---	--

VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

VII.1. Matriz FODA

En este apartado se presenta la Matriz de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) en donde se determinan los logros del Programa Social “Personas con Discapacidad”, las variables que han contribuido a éstos, las áreas de oportunidad y los obstáculos que han afectado su funcionamiento.

MATRIZ FODA



VII.2. Estrategias de Mejora

A partir de la Matriz FODA se presenta un análisis estratégico de las potencialidades para el cumplimiento de los objetivos

Objetivo central del proyecto	Fortalezas (Internas)	Debilidades (Internas)
Oportunidades (Externas)	<p>Potencialidades</p> <p>La recuperación de la economía mundial en 2017, mejora la perspectiva de ingreso de las familias de los beneficiarios.</p> <p>El mayor ingreso de las familias mejora la perspectiva de eficiencia terminal de los beneficiarios.</p> <p>Las perspectivas de mayores ingresos en las finanzas públicas y el aumento en gasto en apoyo a personas con discapacidad, aumenta la posibilidad de garantizar el derecho a la salud y atención médica en un marco de inclusión social.</p>	<p>Desafíos</p> <p>Las perspectivas en 2017 de una recuperación económica mundial y un mayor crecimiento económico interno, permitirá mejorar el poder adquisitivo del apoyo económico que se otorga a los beneficiarios.</p>
Amenazas (Externas)	<p>Riesgos</p> <p>El riesgo de una recesión económica mundial ante la incertidumbre en los mercados provocada por el Gobierno de EUA, podría contribuir a impedir que mejore el ingreso de las familias de los beneficiarios, lo que pondría en riesgo que el Programa contribuya a mejorar la salud y la atención médica a las personas con alguna discapacidad.</p>	<p>Limitaciones</p> <p>Ante la posibilidad de una recesión económica interna durante 2017, se corre el riesgo de que no se recupere el poder adquisitivo de las familias y del monto del apoyo económico que se otorga a los beneficiarios del Programa.</p> <p>La posibilidad de que disminuya el presupuesto para programas sociales, no permitirá aumentar el monto del apoyo y el número de beneficiarios de este Programa.</p>

En el siguiente esquema se integran las principales estrategias de mejora del Programa Social “Personas con Discapacidad”, basadas en las conclusiones a las que se llegó en la Evaluación Interna mediante la Matriz FODA, con el propósito de erradicar o disminuir las Debilidades y Amenazas detectadas en la Matriz FODA y potenciando las Fortalezas y Oportunidades.

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapas de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
No se están dispersando los recursos en los tiempos establecidos en las Reglas de Operación	Que el área de finanzas realice los trámites necesarios para que se tengan oportunamente los recursos y estos sean dispersados en tiempo, de acuerdo a lo que se establece en las Reglas de Operación del Programa	Enero-diciembre	Que se otorguen los apoyos económicos oportunamente, de acuerdo al calendario establecido.
No se ha actualizado el monto de la beca	Actualizar a valor presente el monto del apoyo económico para que éste mantenga su poder adquisitivo	Enero	Que los apoyos económicos no pierdan su poder adquisitivo
No se ha incrementado el número de beneficiarios	Aumentar el número de beneficiarios.	Enero	Beneficiar a un mayor número de personas con discapacidad.

No hay información sobre si ha mejorado la salud y la atención médica de los beneficiarios personas con discapacidad.	Procesar información sobre la salud y atención médica de los beneficiarios personas con discapacidad.	Enero-Marzo	Establecer la relación causal entre el Programa y los efectos esperados.
---	---	-------------	--

VII.3. Cronograma de Implementación

En el siguiente apartado se incluye el Cronograma para la instrumentación de las estrategias de mejora; estableciendo una ruta crítica para el seguimiento de las mismas y especificando las áreas encargadas de su instrumentación y seguimiento. El seguimiento y avance de estas recomendaciones se reportará en la siguiente Evaluación Interna 2018.

Estrategia de Mejora	Plazo	Área(s) de instrumentación	Área(s) de seguimiento
Planificar y redefinir los fines y propósitos de los programas sociales, con el fin de que impacten realmente la problemática social identificada.	Corto	Dirección General de Desarrollo Social	Coordinación de Planeación, Seguimiento y Evaluación de Programas
Elaborar conforme a los Lineamientos emitidos por Evalúa-CDMX las Reglas de Operación de cada programa social, ya que éstas definen el impacto real de la operación de los programas sociales	Corto	Dirección General de Desarrollo Social	Coordinación de Planeación, Seguimiento y Evaluación de Programas
Elaborar un Cronograma con el propósito de realizar las solicitudes de suficiencia presupuestaria y las dispersiones mensuales, no agrupadas o por partidas, con el propósito de que el beneficio sea periódico y el impacto sea real y consistente, de conformidad con lo establecido en las Reglas de Operación de cada programa social.	Mediano	Dirección General de Administración Subdirección de Administración de Desarrollo Social	Subdirección de Administración de Desarrollo Social
Vincular el propósito y fin de este programa con los propósitos y fines de programas de capacitación y emprendimiento para las personas con alguna discapacidad que se encuentren inscritas en este programa.	Largo	Dirección de Equidad Social Dirección de Desarrollo Económico y Fomento Cooperativo	Dirección de Equidad Social
Realizar convenios con empresas para crear una bolsa de trabajo para personas con discapacidad que se encuentren inscritas en los programas de Apoyos a Personas con Discapacidad y estén recibiendo Capacitación de otro programa social	Largo	Dirección de Equidad Social Dirección de Desarrollo Económico y Fomento Cooperativo	Dirección de Equidad Social
Vincular el propósito y fin de este programa con los propósitos y fines de otros programas para personas con alguna discapacidad en edad laboral que deseen emprender un negocio o crear una cooperativa	Largo	Dirección de Equidad Social Dirección de Desarrollo Económico y Fomento Cooperativo	Dirección de Equidad Social
Crear un Programa o Acción Institucional de Financiamiento y Capacitación para Personas con alguna Discapacidad que deseen ser Emprendedores y Crear un Negocio, con el propósito de que sean autosuficientes o tener un ingreso producto del aprendizaje de un oficio o habilidad laboral.	Largo	Dirección de Equidad Social Dirección de Desarrollo Económico y Fomento Cooperativo	Dirección de Equidad Social
Dar seguimiento y monitoreo efectivo durante la operación de los programas sociales con el propósito de medir el avance, así como el cumplimiento de los alcances de los programas sociales.	Corto	Dirección de Equidad Social	Coordinación de Planeación, Seguimiento y Evaluación de Programas

Realizar el Diseño Adecuado de la Línea Base para el Levantamiento de Información, de la población objetivo de personas con discapacidad, para una adecuada asignación de los apoyos de los programas que estén vinculados.	Corto	Dirección de Equidad Social	Coordinación de Planeación, Seguimiento y Evaluación de Programas
Seguimiento a los Informes de Avance y las Encuestas de los programas sociales	Corto	Subdirección de Administración de Desarrollo Social	
Detectar necesidades de Apoyos Adicionales de Aparatos Ortopédicos y Prótesis para personas con discapacidades, de conformidad con el Padrón de Beneficiarios de este programa y el levantamiento de la información de la Línea Base del Programa, con el propósito de reactivar el Programa de Apoyos Adicionales para Personas con Discapacidades para 2018, así como de otros programas que son complementarios y puedan vincularse entre sí.	Mediano	Subdirección de Administración de Desarrollo Social Subdirección de Servicios Médicos	Coordinación de Planeación, Seguimiento y Evaluación de Programas

VIII. Referencias Documentales

- Cardozo, M. (2006). *La evaluación de políticas y programas públicos*, Ed. Porrúa, México
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la CDMX. *Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México*, Gaceta Oficial de la Ciudad de México del 10 de abril de 2017, México.
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2015). *Medición de la Pobreza, Estados Unidos Mexicanos, 2014*, México.
- Cordera Campos, Rolando y Cabrera Adame, Carlos Javier (2007). *La Política Social en México: Tendencias y Perspectivas*. México, edit. UNAM.
- Delegación Cuauhtémoc (2016). *Reglas de Operación del Programa de Desarrollo Social “PERSONAS CON DISCAPACIDAD”*, Gaceta Oficial de la CDMX del 31 de marzo de 2016, México.
- Delegación Cuauhtémoc (2016). *Padrón de Beneficiarios de 2016*, Gaceta Oficial del D.F. del 30 de marzo de 2016, México.
- INEGI. *Censo de Población y Vivienda, 2010*, México.
- INEGI. *Censos Económicos, 2014*, México.
- INEGI. *México en Cifras: Información Nacional por Entidad Federativa y Municipio, 2016*, México.
- INEGI. *Encuesta Intercensal 2015*, México.
- INEGI. *Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares, 2013*, México.
- INEGI. *Cuantificando la Clase Media en México: Un Ejercicio Exploratorio, 2013*, México.
- Informe de la Evaluación Interna 2015 del Programa Social “Personas con Discapacidad”, Gaceta Oficial del D.F. del 30 de junio de 2015, México.
- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, Gaceta Oficial del D.F. del 22 de octubre de 2013, México
- Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente para el Distrito Federal, Gaceta Oficial del D.F. del 22 de diciembre de 2014, México.
- Pérez, Víctor Hugo. Hernández Licon, Gonzalo. Crowley, Isabel y otros (2015). *Pobreza y derechos sociales de niñas, niños y adolescentes en México, 2014*, Reporte de UNICEF-CONEVAl, México.
- PUED-UNAM. (2016). *Informe del Desarrollo en México 2016*. México.
- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, México.
- Programa Delegacional de Desarrollo en Cuauhtémoc 2016-2018 (GODF del 12 de mayo de 2016).
- Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, Gaceta Oficial del D.F. del 24 de marzo de 2009, México.
- Rodríguez Vargas, Miriam; Adolfo Rogelio Cogco y otros. “Informe final del índice mexicano de satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales implementados por la Sedesol en México (imsab)”, Tampico, Tamaulipas, UAT/SEDESOL/CONACyT.
- Silva Lira, Iván y Sandoval, Carlos (2012). “Metodología para la elaboración de estrategias de desarrollo local”. Boletín 76, Serie Manuales, págs. 70-74. ILPES-CEPAL, Chile.