

**REPORTE DE EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA “ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE EN SITUACIÓN DE CALLE, RIESGO O INDIGENCIA”, DEL EJERCICIO FISCAL 2016 DE LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ.**

Índice

**I. Descripción del Programa Social**

**II. Metodología de la evaluación interna 2017.**

- II.1. Área encargada de la evaluación Interna.
- II.2. Metodología de la Evaluación.
- II.3. Fuentes de información de la Evaluación
  - II.3.1. Información de Gabinete
  - II.3.2. Información de Campo

**III. Evaluación de la Operación del Programa Social**

- III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016
- III.2. Congruencia de la operación del Programa Social en 2016 con su diseño.
- III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016
- III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social
- III.5 Seguimiento y Monitoreo del Programa Social
- III.6 Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016

**IV. Evaluación de Satisfacción de las Personas Beneficiarias del Programa Social**

**V. Diseño del Levantamiento de Panel del Programa Social**

- V.1. Muestra del Levantamiento de Panel
- V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información

**VI Análisis y Seguimiento de la Evaluación Interna 2016**

- VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016
- VI.2 Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores

**VII. Conclusiones y Estrategias de Mejora**

- VII.1. Matriz FODA
- VII.2. Estrategias de Mejora
- VII.3. Cronograma de Implementación

**VIII. Referencias Documentales**

**I. Descripción del Programa Social**

<b>Aspecto del Programa Social</b>	<b>Descripción</b>
Nombre del Programa Social en 2016	Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia
Año de Creación	1984
Modificaciones más relevantes desde su creación y hasta 2016	La Subdirección de cual depende el Programa Social cambio de Subdirección de Albergues a Subdirección de Programas de Salud en marzo del 2016 La Dirección a la que depende el programa cambio de la Dirección de Programas DIF a la Dirección de Servicios Médicos y Comunitarios en marzo del 2016 Inmuebles: Se contaba con dos inmuebles, a partir del 2013 solo se cuenta con un inmueble
Problema central atendido por el Programa Social en 2016	Atender a personas en situación de calle, riesgo o indigencia que se encuentra o transita dentro de la delegación
Objetivo General en 2016	Brindar protección y apoyo mediante la prestación de servicios a 1,000

	<p>personas vulnerables en situación de calle o riesgo de ambos géneros y de rango de edad indistinto, que transita, habita o utiliza áreas públicas principalmente dentro del perímetro delegacional mediante el ofrecimiento temporal de espacios y servicios que les ayuden a alcanzar su reinserción social hasta mejorar su calidad de vida.</p>
Objetivos Específicos	<p>Mejora la calidad de vida de la población beneficiaria localizada en la delegación, a través de servicios y apoyos que se les proporcionará al ser beneficiarios (as) del Programa, buscando en la medida de lo posible su reingreso al seno familiar, su inclusión a un sistema productivo e integración social o bien su canalización a un lugar acorde su condición física y/o mental.</p> <p>Con el presente programa se busca garantizar algunos derechos como lo son: derecho a vivienda, alimentación, agua, vestido, derecho a la educación, derecho a la salud, derecho al acceso a la cultura, entre otros.</p>
Población Objetivo del Programa Social en 2016	<p>La población objetivo es toda aquella persona, familia o grupo que se encuentra en situación de calle, riesgo o abandono; se calcula, por los registros históricos del programa, en alrededor de 1,000 personas en la demarcación que utilizan espacios públicos para trabajar y/o vivir más aquellas que emigran de los municipios más pobres del país o del extranjero y que llegan a la Ciudad buscando mejores oportunidades para desarrollarse</p>
Área encargada de la operación del Programa Social en 2016	Subdirección de Programas de Salud
Bienes y/o servicios que otorgó el programa social en 2016 o componentes, periodicidad de entrega y en qué cantidad.	Alimentos, dormitorio (camas, literas, colchones, colchonetas, cobijas), ropa, servicio de regaderas, atención médica, canalizaciones, actividades recreativas y culturales, apoyo escolar.
Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	<p>Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano  Área de Oportunidad 1: Discriminación y Derechos Humanos  Objetivo 1: Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas [...]  Meta 1: Eliminar las prácticas discriminatorias que generan exclusión y maltrato.  Línea de acción: Avanzar en la formación continua de personas servidoras públicas para que desarrollen acciones de atención a la ciudadanía, prestación de servicios, orientación y administración bajo un enfoque de no discriminación y equidad.  Objetivo 4: Facilitar el goce y disfrute de los programas y servicios del Gobierno del Distrito Federal, evitando la discriminación por el origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras, de las personas, en estricto apego a las normas de los programas sociales  Meta 2: Elaborar documentos de identificación de las personas en situación de vulnerabilidad, que faciliten el acceso a los programas sociales y servicios del Gobierno del Distrito Federal, así como la realización de los trámites en diferentes instancias  Línea de Acción: Diseñar mecanismos y elaborar la documentación necesaria para que las personas en situación de vulnerabilidad puedan acreditar la identidad y acceder a los programas y servicios sociales.</p>
Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales	Programa Delegacional de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez
Presupuesto del Programa Social 2016	\$ 600,000.00 (Seiscientos mil pesos 00/100 M.N.), el monto unitario anual por persona es variable de acuerdo al tipo y cantidad de servicios que reciba.

Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016	Delegación Benito Juárez
Modificaciones en el nombre, objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2017	A partir del 2017 el nombre del programa social cambiara a “Atención a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras”.

## II. Metodología de la Evaluación Interna 2017

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

El área encargada de realizar la evaluación interna del Programa Social “Atención a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras es la Subdirección de Programas de Salud y la función principal del área es coordinar y desarrollar acciones encaminadas a mejorar la calidad de vida de la población beneficiada ofreciéndoles servicios y apoyos que se les proporcionaran a ser beneficiarios (as) del programa.

Puesto	Sexo	Edad	Formación Profesional	Funciones	Experiencia en My E	Exclusivo My E
Subdirector de Programas de Salud	Masculino	55	Licenciatura (cirujano dentista)	Operar, coordinar y supervisar los servicios y actividades del Centro de Asistencia Social para Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia “Albergue Benito Juárez”	2 años	No

### II.2. Metodología de la Evaluación

La Evaluación Interna 2017 forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018), correspondiendo ésta 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 o servicios a la población atendida, el análisis de la calidad de atención del programa y de la percepción de beneficiarios a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base planteada en 2016; además del diseño del levantamiento de panel, como seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016, es decir, establecer la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente pero un periodo después; insumo esencial para la última etapa de la Evaluación Interna Integral a realizarse en 2018.

#### Cuadro de Análisis de la Ruta Crítica de la integración del Informe de la Evaluación

Apartado de la Evaluación	Periodo de Análisis
Aplicación de la Primera Encuesta de Evaluación a una muestra de la población inscrita en el Programa	Enero a Febrero 2016
Captura y codificación de la información obtenida en la Primera Encuesta de Evaluación	Marzo 2016
Revisión de documentos estadísticos	Septiembre 2016
Revisión de Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 y del Programa Delegacional de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez	Septiembre 2016
Revisión del padrón y expedientes de beneficiarios del Programa Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia e Informes de Avance Físico Mensual del ejercicio fiscal 2016	Diciembre 2016
Aplicación de la Segunda Encuesta de Evaluación	Junio a Julio 2016

Captura y codificación de la información obtenida en la Segunda Encuesta de Evaluación	Agosto 2016
Análisis de la información e interpretación de datos de las encuestas aplicadas	Agosto 2016
Revisión y actualización del Marco Lógico del Programa	Enero 2017
Integración de la evaluación	Mayo-Junio 2017
Revisión y corrección de evaluación	Junio 2017

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

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

#### II.3.1. Información de Gabinete

El proceso de análisis y estudio de esta segunda etapa de la evaluación fue conformado por la siguiente información de gabinete: Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), el Consejo Nacional de Población (CONAPO), Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, Programa General de Desarrollo del Distrito Federal (2013-2018), Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, Protocolo de Atención Integral a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México.

Se analizó la base de datos de beneficiarios, Reglas de operación del programa, Evaluaciones Internas del Programa Social “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia” de los años 2013, 2014, 2015, manual administrativo del programa social “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia”, informes mensuales, informes trimestrales de líneas de acciones de derechos humanos.

Adicionalmente se revisó:

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

#### II.3.2. Información de Campo

Para el levantamiento de información para la construcción de la línea base del programa social se ejecutó un análisis de encuestas, ya que representa un instrumento rápido y eficaz para la obtención de datos y representa un instrumento fácil para la obtención de datos de acuerdo al perfil de la población del programa social.

### III. Evaluación de la Operación del Programa Social

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

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

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
Subdirector de Programas de Salud	Licenciatura en ciencias sociales	1 año	Operar Coordinar y Supervisar los servicios y actividades del Centro de Asistencia a Población en	M	55	Licenciatura (cirujano dentista)	5 años

			Situación de Calle, Riesgo o Indigencia, "Albergue Benito Juárez"				
Trabajador social	Licenciatura en trabajo social / Licenciatura en Sociología	1 año	Canalizaciones Entrevistas Apoyo a trámites oficiales Acompañamiento a instancias e instituciones medicas Seguimiento de casos clínicos	F	26	Licenciatura en trabajo social	7 años
				F	46	Secundaria	2 años
				F	52	Secundaria	1 año y medio
				M	70	Licenciatura en Antropología Social	2 años
				F	52	Licenciatura en Sociología	25 años
Psicólogo	Licenciatura en psicología	1 año	Terapias individuales Terapias grupales Seguimiento de caso Estudio de caso	F	58	Licenciatura en psicología	27 años
				F	57	Licenciatura en psicología	27 años
				M	58	Licenciatura en Psicología	30 años
Chofer	Preparatoria	1 año	Conducir vehículo	M	36	Licenciatura en Mercadotecnia	10 años
				M	54	Secundaria	27 años
Administrativo	Preparatoria	1 año	Elaborar informes Redacción de documentos Manejo de Office	M	27	Preparatoria	2 años
				M	46	Secundaria	5 años
				F	54	Licenciatura en Sociología	10 años
				F	50	Secundaria	10 años
Captor	Licenciatura en Trabajo Social / Licenciatura en Sociología	1 año	Atención a demandas ciudadanas Recorridos para la captación de personas Sensibilización de personas en situación de calle	M	46	Preparatoria	1 año
				M	47	Secundaria	20 años
				M	32	Preparatoria	2 años
				M	54	Secundaria	20 años
				M	33	Preparatoria	2 años
				M	79	s/estudios	29 años
				M	69	Preparatoria	29 años
Secretaria	Técnico en Secretariado	1 año	Manejo de Office Archivar Redacción de documentos Tramites	F	35	Secundaria	14 años
				F	30	Carreta Técnica	2 años
Bióloga	Licenciatura en Biología	1 año	Invernadero Actividades recreativas con los usuarios Hidroponía	F	31	Licenciada en Biología	6 años
Cocinero	Licenciatura en ciencias de la alimentación/ Chef	1 año	Preparación de alimentos para los beneficiarios Adquisición de despensa para la preparación de alimentos	F	53	Secundaria	12 años

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

<b>Apartado</b>	<b>Reglas de Operación 2016</b>	<b>Cómo se realizó en la práctica</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>	<b>Justificación</b>
Introducción	Sí	Se dan a conocer los antecedentes del Programa Social así como los objetivos y la población a la que va dirigido el Programa Social.	3	Derivado de la revisión de los apartados mencionados en la introducción se observa que el nivel de integración de la información se cumplió en la mayoría de sus aspectos satisfactoriamente, sin embargo no se mencionó la línea base.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Sí	La Subdirección de Programas de Salud está a cargo del Programa en todo momento	3	Se cumplió satisfactoriamente en todos los aspectos
II. Objetivos y Alcances	Sí	Dando atención a personas de acuerdo al perfil publicado en las ROP garantizando mediante la prestación de diversos servicios, los derechos que tiene todo mexicano	3	Al concluir la revisión de los aspectos a considerar, se considera se cumplió satisfactoriamente, sin embargo no se especificó en los alcances el tipo de programa social.
III. Metas Físicas	Sí	Se atendió a 1001 beneficiarios únicos	3	Se cumplió satisfactoriamente en la integración de la información.
IV. Programación Presupuestal	Sí	Se le brindo a los usuarios los servicios de: alimentos, dormitorio, ropa, limpieza, artículos de higiene personal, atención médica y medicamentos, además de instalaciones óptimas para su estancia	3	Se cumplió satisfactoriamente en la integración de la información.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Sí	Se realiza una entrevista por una trabajadora social y en psicología para determinar si candidato para el programa	2	No se cumplió satisfactoriamente con la información al no incluir algunos criterios.
VI. Procedimientos de Instrumentación	Sí	Se realizan recorridos de acuerdo a las demandas realizadas por los vecinos de la delegación así mismo se realizan entrevistas con una leyenda de protección de datos	2	No se cumplió satisfactoriamente con la información al no incluir algunos criterios.
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	Sí	Las inconformidades o quejas las exponen a las trabajadoras sociales y psicólogas del centro donde son resueltas.	2	No se cumplió satisfactoriamente con la información al no mencionar otras instancias a las que las personas beneficiadas del programa social podrán presentar quejas.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	Sí	Los lineamientos y requisitos están publicados dentro de las instalaciones del centro, así mismo se notifica a cada beneficiario	3	Se cumplió satisfactoriamente en la integración de la información.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Sí	Se realizaron encuestas de satisfacción	3	Se cumplió satisfactoriamente en la integración de la

				información.
X. Formas de Participación Social	Sí	Otorgan apoyos, servicios médicos, trabajo, canalizaciones a otras instituciones	3	Se cumplió satisfactoriamente en la integración de la información.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Sí	Colaboran canalizando usuarios, dan asesoría legal, brindan rehabilitación medica	2	No se incluyó las acciones en las que se complementa con otros programas sociales.

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

Aspectos	Población Objetivo (A)	Población Atendida (B)	Cobertura (A/B)*100	Observaciones
Descripción	Atender a personas en situación de calle, riesgo o indigencia dentro de la demarcación	El total de población atendida por el programa social en el ejercicio fiscal	El porcentaje de cobertura del programa social	
Cifras 2014	Atender a 1050 personas en situación de calle, riesgo o indigencia	910	86%	No se cubrió la meta estipulada en el diseño del programa social
Cifras 2015	Atender a 1100 personas en situación de calle, riesgo o indigencia	803	73%	No se cubrió la meta estipulada en el diseño del programa social
Cifras 2016	Atender a 1000 personas en situación de calle, riesgo o indigencia	1001	100%	Se cubrió la meta

### Construcción del perfil de las personas beneficiarias del Programa Social

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016	Justificación
<b>Línea de atención: Albergue Transitorio para Adultos en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia, "Albergue Benito Juárez"</b>		
• Ser Adulto	100%	Son beneficiarios de las diferentes líneas de atención
• Sin distinción de genero	100%	Hay beneficiarios de ambos géneros dentro del Programa Social
• Estar en situación de indigencia, calle o riesgo	100%	Toda la población en situación de calle, riesgo o indigencia acepta ingresar a l Programa Social
• Contar con la voluntad verbal o tácita de la persona para ser acreedor al servicio	100%	Firman de consentimiento
<b>Línea de atención: Centro de Día para Niñas, Niños y Jóvenes en Situación de Calle o Riesgo "Centro de Día Benito Juárez"</b>		
• Tener entre cero y hasta antes de cumplir 30 años de edad	19.94%	Están divididos en diferentes líneas de atención
• Sin distinción de genero	100%	Hay beneficiarios de ambos géneros dentro del Programa Social
• Estar en situación de calle o riesgo	100%	Toda la población en situación de calle, riesgo

		o indigencia acepta ingresar al Programa Social
• Contar con la voluntad verbal o tácita de la persona para ser acreedor al servicio	100%	Firman de consentimiento
<b>Línea de atención: Hogar para Jóvenes en Proceso de Reinserción Social “Puente de Vida”</b>		
• Ser hombre y tener entre 18 y hasta de cumplir 30 años de edad.	1.63%	Están divididos en diferentes líneas de atención
• Estar en situación de calle o riesgo	100%	Toda la población en situación de calle, riesgo o indigencia acepta ingresar al Programa Social
• Contar con la voluntad verbal o tácita de la persona para ser acreedor al servicio	100%	Firman de consentimiento
<b>Línea de atención: Albergue Temporal para Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia “Albergue Temporal de Invierno Benito Juárez”</b>		
• Persona en situación de calle, riesgo o indigencia.	100%	Toda la población en situación de calle, riesgo o indigencia acepta ingresar al Programa Social
• Que el servicio sea solicitado de forma voluntaria de manera verbal o tácita durante la época de invierno de acuerdo a la periodicidad establecida por la Delegación Benito Juárez	100%	Entran por su propia voluntad
• En el caso de menores de edad, ser acompañado por madre, padre o tutor para ser acreedor al servicio.	100%	Firman carta responsiva como tutores
<b>Línea de atención: Albergue Soluciones a Tu Vida</b>		
• Mayor de edad	100%	Cubren el perfil
• Sin distinción de genero	100%	Hay beneficiarios de ambos géneros dentro del Programa Social
• Estar en situación de indigencia, calle o riesgo	100%	Toda la población en situación de calle, riesgo o indigencia acepta ingresar al Programa Social
• Con facultades físicas y mentales adecuadas para incorporarse a un empleo	100%	Trabajan o buscan trabajo
• Sin adicciones	100%	Para mantener un trabajo estable
<b>Línea de atención: Acciones Bajo la Lluvia</b>		
• Estar situación de calle, riesgo o indigencia.	10.36%	No toda la población en situación de calle, riesgo o indigencia acepta ingresar al Programa Social
• Que el servicio sea solicitado de forma voluntaria de manera verbal o tácita durante la época de mayor precipitación pluvial de acuerdo a la periodicidad establecida por la Delegación Benito Juárez	100%	Entran por si mismos
• En el caso de menores de edad, ser acompañado por madre, padre o tutor para ser acreedor al servicio	100%	Firman carta responsiva como tutores

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

**Nombre del Procedimiento:** Atención a Población en Situación de Calle.

**Objetivo General:**

Brindar protección y apoyo a la población en situación de calle o riesgo, a través de servicios temporales del “Albergue Soluciones Benito Juárez”, con la finalidad de contribuir en su reinserción social.

**Descripción Narrativa:**



Actor	No.	Actividad	Tiempo
Subdirección de Programas de Salud	1	Recibe reporte vecinal, Delegacional, por demanda ciudadana, redes sociales, por recorrido o directamente el usuario acude a el Centro de Asistencia Social para Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia “Albergue Soluciones Benito Juárez”.	1 día
Subdirección de Programas de Salud (Personal Operativo)	2	Identifica lugar de recorrido elabora formato.	20 min.
	3	Realiza recorrido, localiza a persona en situación de calle, riesgo y valora si es candidato para traslado.	30 min.
	4	Contacta en caso de urgencia médica, enfermedad, accidente o a solicitud de la persona a beneficiar, a la instancia de salud competente para su atención y seguimiento. ¿Acepta ayuda?	1 hora
Subdirección de Programas de Salud (Personal Operativo)	5	<b>No</b> Se intenta en otra ocasión, a través de recorrido, da respuesta al solicitante de acuerdo a la entrada de la petición.	4 días
		<b>Fin del Procedimiento</b>	
Subdirección de Programas de Salud (Personal Operativo)		<b>Si</b>	
	6	Canaliza a persona en situación de calle o riesgo para ingreso al programa.	1 hora
Subdirección de Programas de Salud (Personal Operativo)	7	Ingresa al programa, el usuario al momento sus padres o tutor lee y firma de conformidad que está de acuerdo con los lineamientos del programa, se llena el formato de identificación y se abre expediente personal.	30 min.
Subdirección de Programas de Salud	8	Registra; en caso de requerirse da implementos de higiene, proporciona calzado y vestido (de acuerdo a disponibilidad, depende de donación), realiza valoración, designa dormitorio.	1 hora
	9	Elabora estudio del caso.	1 día
	10	Considera tipo de ayuda e indica prioridad manifestando la que requiere en el momento.	
	11	Otorga atención directa o indirecta (canalización) de acuerdo a la necesidad detectada.	1 día
Persona en situación de calle	12	Recibe ayuda específica.	1 día
Subdirección de Programas de Salud	13	Realiza seguimiento verificando atención proporcionada	1 día
	14	Invita a establecer un plan de vida, que significa un compromiso de desarraigo de la calle.	1 hora

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Subdirección de Programas de Salud	15	Realizan trámites para la obtención de documentos oficiales e ingresan al beneficiario a un proceso de terapia formal participando en pláticas, talleres y cursos sobre temas que le aportan las herramientas para su inserción social.	5 días
	16	Otorga seguimiento en los casos de planes que contemplen ingreso a Centro de Rehabilitación, Casa Hogar o reintegración familiar.	30 días
	17	Elabora reporte mensual de trabajos realizados y logros alcanzados y envía a la Dirección de Servicios Médicos y Comunitarios.	1 día
Subdirección de Programas de Salud	18	Recibe, acusa de recibido y archiva. <b>Fin de Procedimiento</b>	1 hora

Aspectos a considerar:

Los servicios los otorga la Subdirección de Programas de Salud en coordinación con la Dirección de Servicios Médicos y Comunitarios

La atención a la población en calle se dará en el Centro de Asistencia a Población en Situación de Calle o Riesgo “Albergue Soluciones Benito Juárez”, ubicado en cerrada de Miguel Ángel sin número esquina Giotto, colonia Mixcoac.

Servicios temporales de dormitorio, alimentación, aseo personal, asistencia de trabajo social y psicología, acercándoles oportunidades de desarrollo educativo, cultural y de bienestar con el fin de mejorar sus condiciones de vida propiciando su desarraigo de la calle que a su vez les permita su reingreso al seno familiar, social y productivo, o bien ser canalizados a instituciones acordes a su condición física o mental y de acuerdo con las Reglas de Operación del Programa Social “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia” del ejercicio fiscal vigente.

El servicio será de acuerdo a los espacios disponibles en el Centro de Asistencia a Población en Situación de Calle o Riesgo “Albergue Soluciones Benito Juárez”. y dando prioridad a quienes se encuentren en situación de calle ubicados en la Delegación Benito Juárez, en caso de no haber disponibilidad de espacio, se les ofrecerá la canalización inmediata a algún otro Centro acorde a su condición física y/o mental, o en su caso su reinserción al núcleo familiar.

La atención podrá ser solicitada de manera personal, por escrito, vía telefónica, por redes sociales u ofrecida a toda persona detectada durante los recorridos por las colonias de la demarcación para captación que realiza el personal del Centro.

El personal solamente podrá canalizar a las personas en situación de calle o en riesgo, cuando éstas lo acepten de manera voluntaria, en cumplimiento a los derechos humanos de este grupo de población.

Serán consideradas como beneficiarios, las personas que acepten los servicios, apoyos y disposiciones en los Lineamientos Internos que rigen el funcionamiento de cada línea de atención del Programa Social “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia”.

Los servicios y apoyos que presta el Centro de Asistencia a Población en Situación de Calle o Riesgo “Albergue Soluciones Benito Juárez” son de carácter temporal y gratuito, al ser considerado como un Centro de Transición.

La Dirección de Servicios Médicos y Comunitarios será la encargada de suministrar, apoyar y vigilar que la Subdirección de Programas de Salud, tenga los recursos necesarios para cumplir con sus objetivos, de acuerdo al presupuesto asignado.

El tiempo de estancia de cada persona en el Centro dependerá de la línea de atención en la que se ubique y conforme a los lineamientos Internos.

Marco Jurídico: Reglas de Operación de los Programas Sociales a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez, Sistema de Datos Personales del Sistema de Datos Personales de los Programas Sociales, Sistema

de Datos Personales de Población en Situación de Calle, el cual tiene su fundamento en la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal G.O.D.F. del 3 de octubre de 2008

**Cuadro de Equivalencia del Proceso con el Modelo General de Procesos**

Proceso en el Modelo general	Nombre de los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Planeación	Identifica lugar de recorrido elabora formato.	2	No	No	20 min.	1	No	No	No	Campo	Sí
	Realiza recorrido, localiza a persona en situación de calle, riesgo y valora si es candidato para traslado.	3	No	No	30 min.	3	No	No	No	Campo	Sí
	Se intenta en otra ocasión, a través de recorrido, da respuesta al solicitante de acuerdo a la entrada de la petición.	5	No	Sí	4 d	3	No	No	No	No	No
	Considera tipo de ayuda e indica prioridad manifestando la que requiere en el momento.	10	No	No	No	3	No	No	No	Campo	Sí
Difusión	Elabora reporte mensual de trabajos realizados y logros alcanzados y envía a la Dirección de Servicios Médicos y Comunitarios.	17	No	No	1 d	3	No	Si	No	Estadística	Sí
	Recibe, acusa de recibido y archiva.	18	No	No	1 h	1	No	Si	No	Campo	Sí
Solicitud	Recibe reporte vecinal, Delegacional, por demanda ciudadana, redes sociales, por recorrido o directamente el usuario acude a el Centro de Asistencia Social para Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia “Albergue Soluciones Benito Juárez”.	1	Sí	No	1 h	3	No	Si	No	Campo	Sí
Incorporación	Canaliza a persona en situación de calle o riesgo para ingreso al programa.	6	No	No	1 h	1	No	No	No	Campo	Sí
	Ingresa al programa, el usuario al momento sus padres o tutor lee y firma de conformidad que está de acuerdo con los lineamientos del programa, se llena el formato de identificación y se abre expediente personal.	7	No	No	30 min.	2	No	Si	No	Estadística	Sí
Obtención de bienes y/o servicios	Registra; en caso de requerirse da implementos de higiene, proporciona calzado y vestido (de acuerdo a disponibilidad, depende de donación), realiza valoración, designa dormitorio.	8	No	No	1 h	2	No	Sí	Sí	Campo	Sí
	Realizan trámites para la obtención de documentos oficiales e ingresan al beneficiario a un	15	No	No	5 d	1	No	Sí	Sí	Estadísticos	Sí

	proceso de terapia formal participando en pláticas, talleres y cursos sobre temas que le aportan las herramientas para su inserción social.												
Entrega	Otorga atención directa o indirecta (canalización) de acuerdo a la necesidad detectada.	11	No	No	1 d	2	No	Sí	No	No		No	
	Recibe ayuda específica.	12	No	No	1 d	1	No	Sí	No	No		No	
Incidencias	Elabora estudio del caso.	9	No	No	1 d	1	No	Sí	No	Estadística		Sí	
	Otorga seguimiento en los casos de planes que contemplen ingreso a Centro de Rehabilitación, Casa Hogar o reintegración familiar.	16	No	Sí	30 d	3	No	Sí	No	Estadísticos		Sí	
Seguimiento y monitoreo	Contacta en caso de urgencia médica, enfermedad, accidente o a solicitud de la persona a beneficiar, a la instancia de salud competente para su atención y seguimiento	4	No	No	1 h	3	No	No	No	Campo		Sí	
	Realiza seguimiento verificando atención proporcionada	13	No	No	1 d	3	No	Sí	No	No		No	
	Invita a establecer un plan de vida, que significa un compromiso de desarraigo de la calle.	14	No	No	1 h	2	No	Sí	No	No		No	

- 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

### Cuadro de Valoración del Proceso

Nombre del Proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
Recibe reporte vecinal, Delegacional, por demanda ciudadana, redes sociales, por recorrido o directamente el usuario acude a el Centro de Asistencia Social para Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia "Albergue Soluciones Benito Juárez".	1	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Si	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Aquí es donde inicia el proceso por lo que no hay producto aún
Identifica lugar de recorrido elabora formato.	2	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	La actividad es de campo
Realiza recorrido, localiza a persona en situación de calle, riesgo y valora si es candidato para traslado.	3	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	La actividad es de campo

Contacta en caso de urgencia médica, enfermedad, accidente o a solicitud de la persona a beneficiar, a la instancia de salud competente para su atención y seguimiento	4	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	La actividad se realiza al momento
Se intenta en otra ocasión, a través de recorrido, da respuesta al solicitante de acuerdo a la entrada de la petición.	5	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	La actividad es de campo
Canaliza a persona en situación de calle o riesgo para ingreso al programa.	6	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Llega el beneficiario al Centro
Ingresa al programa, el usuario al momento sus padres o tutor lee y firma de conformidad que está de acuerdo con los lineamientos del programa, se llena el formato de identificación y se abre expediente personal.	7	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se entrevistan a los beneficiarios
Registra; en caso de requerirse da implementos de higiene, proporciona calzado y vestido (de acuerdo a disponibilidad, depende de donación), realiza valoración, designa dormitorio.	8	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Según las necesidades
Elabora estudio del caso.	9	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Según su perfil
Considera tipo de ayuda e indica prioridad manifestando la que requiere en el momento.	10	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Según lo que requiera el beneficiario
Otorga atención directa o indirecta (canalización) de acuerdo a la necesidad detectada.	11	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se llevan a diferentes instituciones
Recibe ayuda específica.	12	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	De acuerdo a sus necesidades
Realiza seguimiento verificando atención proporcionada	13	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se valora médicamente al beneficiario
Invita a establecer un plan de vida, que significa un compromiso de desarraigo de la calle.	14	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se apoya psicológicamente
Realizan trámites para la obtención de documentos oficiales e ingresan al beneficiario a un proceso de terapia formal	15	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se apoya a los beneficiarios

participando en pláticas, talleres y cursos sobre temas que le aportan las herramientas para su inserción social.														
Otorga seguimiento en los casos de planes que contemplen ingreso a Centro de Rehabilitación, Casa Hogar o reintegración familiar.	16	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se da seguimiento de caso
Elabora reporte mensual de trabajos realizados y logros alcanzados y envía a la Dirección de Servicios Médicos y Comunitarios.	17	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se informa la información recabada

- A. Tiene un inicio
- B. tiene un fin
- C. El tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado
- D. El personal designado para el proceso es suficiente, tiene el perfil adecuado y cuenta con la 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

### III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2016	Externalidades
<b>Fin</b>	Número de personas inscritas en el programa	(Número de personas ingresadas / número de personas estimadas que transitan o habitan espacios públicos en la demarcación)*100.	91%	Atención a demandas ciudadanas Recorridos realizados Promoción en redes sociales
<b>Propósito</b>	Valorar la percepción de la población en relación a como mejoro su calidad de vida al ingresar al Centro, a través de encuestas.	Porcentaje de Encuestas aplicadas.	100%	Encuestas aplicadas a los usuarios
<b>Componente</b>	Número de servicios asistenciales otorgados	(Número de servicios asistenciales realizados / Número de servicios asistenciales programados) x 100	99.91%	Presupuesto asignado Donaciones recibido Apoyo de servicios (agua, gas)
	Número de atenciones médicas otorgadas	(Número de atenciones médicas	99.91%	Apoyo, asesoría y acompañamiento a

		realizadas/ Número de atenciones médicas programadas) x 100		instancia e instituciones medicas
	Número de servicios legales realizados	(Número de servicios legales realizados/ Número de servicios legales programados) x 100	97.5%	Apoyo, asesoría y acompañamiento para tramites
	Número de canalizaciones realizadas	(Número de canalizaciones realizadas/ número de canalizaciones programadas) x100	97.65%	Apoyo, asesoría y acompañamiento a instancia e instituciones
<b>Actividades</b>	Numero de alimentos otorgados	(Número de alimentos otorgados mensuales/ Número de usuarios atendidos mensuales) x100	100%	Presupuesto asignado Apoyo de servicios (agua, gas)
	Numero de servicio de regaderas otorgadas	(Número de servicio de regaderas otorgadas mensuales/ número de usuarios atendidos mensuales) x100	100%	Apoyo de servicios (agua, gas)
	Número de usuarios atendidos	(Número de usuarios atendidos/número de personas en situación de calle programadas) x100	91%	Atención a demandas ciudadanas Recorridos realizados Promoción en redes sociales
	Número de atenciones médicas otorgadas	(Número de atenciones médicas realizadas/ Número de atenciones médicas programadas) x 100	100%	Apoyo, asesoría y acompañamiento a instancia e instituciones medicas
	Número de trámites de afiliación a servicio médico realizados	(Número de tramites realizados/ Número de tramites programados) x100	95%	Apoyo, asesoría y acompañamiento a Centro de Salud
	Número de trámites de documentos oficiales realizados	(Número de trámites de documentos oficiales realizados/ Número de trámites programados)	97%	Apoyo, asesoría y acompañamiento para tramites
	Número de canalizaciones realizadas	(Número de canalizaciones realizadas/ Número de canalizaciones programadas) x100	97.65%	Apoyo, asesoría y acompañamiento a instancia e instituciones

Aspectos del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social 2016	Valoración	Justificación
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente	No	Se envió únicamente un informe trimestral
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los	Sí	Se lleva un control mensualmente de la información de los beneficiarios

indicadores		
Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	Sí	Ya contamos con un informe estandarizado para la recolección de información
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica	Sí	Se realizan entrevistas cuando ingresan al Programa Social
Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	Sí	Se cubrieron casi por completo los indicadores diseñados
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social	Sí	Se cubrió casi por completo con los indicadores diseñados

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

Aspecto de la Operación del Programa Social 2016	Valoración	Observaciones
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada	Parcialmente	No todo el personal cuenta con el perfil pero reciben capacitación
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2016	Sí	
Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social	Sí	Se otorgaron los servicios a los beneficiarios del Programa Social
El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2016	Sí	Se atendió a personas en situación calle, riesgo o indigencia
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	Parcialmente	Se requiere una infraestructura con más capacidad para albergar a beneficiarios
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General	Sí	Cumple con los procesos del Modelo General
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social	Sí	Se cuenta con un manual de administración
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social	Sí	Todo el personal tiene conocimiento del manual administrativo
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.	Sí	Solo hay un proceso para el Programa Social
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado	Sí	Los tiempos están de acuerdo a los tiempos establecidos
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	Sí	El Programa Social cumple con su propósito
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.	Sí	Las persona operadoras entregan un informe de sus actividades
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	No	Se implementan mejoras según se requiera
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social.	Sí	Se realizan encuestas de satisfacción



#### IV. Evaluación de Satisfacción de las Personas Beneficiarias del Programa Social

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	Interpretación
Expectativas	Grado que cubrirá sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Grado o ponderación antes de recibir el beneficio. Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.	1. Como era su vida antes de ingresar al albergue. 2. Que ha cambiado en su vida desde que ingreso al albergue.	Principales resultados 1. 25% totalmente en la calle. 17% buena 17% mala Principales resultados 2. 35.71% está motivado 21.42% mejoro su salud 10.71% encontró un empleo 10.71 % disminuyo su adicción	Se observa a la interpretación de las encuestas que cerca 70% de la población refirió que el programa les ha servido para cambiar su estilo de vida y que el programa a cumplido con sus objetivos.
Imagen del Programa	Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con la que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas). Información acerca de la institución que otorga el apoyo. Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa). Funcionamiento del programa. Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo. Conocimiento de los derechos y obligaciones.	1. Subprograma del que recibe apoyo. 2. Como se enteró del servicio de este programa. 3. Qué tipo de apoyos a recibido.	Principales resultados 1. 42.85% Albergue Temporal de Invierno 17.85% Albergue Benito Juárez 10.71 Soluciones a tu Vida Principales resultados 2. 39.28 % por medio de un amigo 14.28 % por medio de un autoridad 7.14 % preguntando Principales resultados 3. 78.57% refirió que recibió el servicio de alimentación. 78.57 % refirió que recibió el servicio de regaderas. 75% refirió que recibió el servicio de dormitorio.	En relación a la imagen del programa, se observa que se debe enfatizar más en la información publicitaria del programa ya que el programa mayormente es conocido por medio de amigos, que el porcentaje mayor de población encuestada refirió pertenecer al programa Albergue Temporal de Invierno, esto se debe a que las encuestas se aplicaron durante la instalación de la campaña de invierno y que durante esa temporada la población con más ingresos es la del Albergue Temporal de Invierno, y se cree necesario enfatizar dar conocer y acercar los demás servicios que ofrece el programa ya que el mayor porcentaje refirió únicamente haber recibido los servicios básicos del programa.
Cohesión Social	Cohesión familiar. Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social.	No se incluyó en el instrumento 2016	Se incluirá en el instrumento 2017	Se incluirá en el instrumento 2017

	Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido su apoyo.			
Calidad de la gestión	Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa. Tiempo de respuesta. Asignación de beneficios con oportunidad. Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa. Conocimiento de los mecanismos de atención a incidencias. Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia.	1. Como califica la atención del programa. 2. Ha recibido algún maltrato por parte de algún servidor público del Albergue.	Principales resultados 1. 41.66% de la población califica la atención como excelente. 41.66% califica la atención como muy buena. 16.66% califica la atención como regular. Principales resultados 2. 100% refirió no haber recibido ningún maltratado	Se observa que cerca del 80% de la población califico como excelente y muy buena la atención que recibió, sin embargo se realizarán acciones constantes que ayuden a mejorar aún más la atención.
Calidad del beneficio	Evaluación de las características del beneficio. Grado o ponderación después de la entrega del beneficio. Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio.	1. Que es lo que no le gusta de este programa 2. Que es lo que más le gusta del programa. 3. Que es lo que usted mejoraría de este programa.	Principales resultados 1. 21.42% contesto nada 10.72% respondió falta de orden. 7.14% respondió tiempo de estancia. Principales resultados 2. 28% de los encuestados menciono que lo que más le gusta del programa es el buen trato. 17% refirió que le gusta todo. Principales resultados 3. 14.28% refirió que mejoraría el servicio de regaderas 14.28% contesto buen comportamiento 7.14% contesto más espacio.	Realizar acciones que mejoren los servicios otorgados por el programa focalizando la opinión de los beneficiarios, tomando en cuenta los resultados acerca de lo que mejorarían.
Contraprestación	Tipo de compromiso adquirido. Frecuencia con la que se realiza los compromisos adquiridos a través del	No se incluyó en el instrumento 2016	Se incluirá en el instrumento 2017	Se incluirá en el instrumento 2017

	programa. Costos relacionados con la realización de la contraprestación. (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.).			
Satisfacción	Grado de conocimiento del programa como derecho. Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para batir su condición de pobreza. Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.	No se incluyó en el instrumento 2016	Se incluirá en el instrumento 2017	Se incluirá en el instrumento 2017

## V. Diseño del Levantamiento de Panel del Programa Social

Este apartado comprende el análisis de los resultados del levantamiento de panel, a través de cual se determinaran el cumplimiento de los objetivos y metas del programa social

### V.1. Muestra del Levantamiento de Panel

Poblaciones	Número de personas
Población beneficiaria que participo en el levantamiento de la Línea Base.	250
Población que participo en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A).	52
Población que participo en el levantamiento de la línea base que ya no se encuentra activa en el programa en 2017, pero puede ser localizada para el levantamiento de panel (B).	50
Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B).	300

A continuación se incluye el instrumento diseñado para el levantamiento de la línea base.

Categoría de Análisis	Reactivos de Instrumento
Datos generales del Beneficiario	- Hombre o Mujer
Datos de Incorporación al Programa	Señale con una x de qué subprograma recibe apoyo  ¿Cómo se enteró del programa?  ¿Cómo califica la atención que se le dio al llegar, señale una opción?
Percepción del Desempeño del Programa	¿Qué tipo de apoyo ha recibido?  ¿Qué es lo que más le gusta de este Programa?

	¿Qué es lo que no le gusta de este Programa? ¿Cuánto tiempo lleva en el Programa? ¿Ha recibido algún maltrato por parte de algún servidor público del Albergue? Mencione a detalle....
Expectativas de los Beneficiarios	¿Cómo era su vida antes de ingresar al albergue? ¿Qué ha cambiado en su vida desde que ingreso al albergue?
Sugerencias y Recomendaciones	¿Qué es lo que usted mejoraría de este Programa? Por favor escriba algún comentario, sugerencia o queja

Reactivo adicional en el instrumento 2017	Justificación de su inclusión
Tiempo de respuesta a su solicitud de ingreso al programa	Con el objetivo de cubrir las categorías de la evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias que no se encuentran en el instrumento.
Como cubrió sus necesidades los beneficios otorgados por el programa	Con el objetivo de cubrir las categorías de la evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias que no se encuentran en el instrumento.
Cuál es su opinión sobre el programa social	Con el objetivo de cubrir las categorías de la evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias que no se encuentran en el instrumento.

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

Etapa	Julio	Agosto Septiembre	Septiembre Octubre	Noviembre	Diciembre
Pilotaje	X				
Rediseño y ajuste del cuestionario	X	X			
Aplicación en campo		X	X	X	X
Depuración de cuestionarios					X
Captura y Procesamiento de la base d datos					X
Análisis de los principales resultados a presentar					X

Dicha aplicación será realizada por personal del área de Trabajo Social; de acuerdo al cronograma y dentro de las instalaciones del Centro de Asistencia Social para Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia “Albergue Benito Juárez”, en un tiempo estipulado de media hora.

Los resultados arrojados serán incorporados en la Evaluación Interna 2018 del programa social.

## VI. Análisis y Seguimiento de la Evaluación Interna 2016

Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de cumplimiento	Justificación
I. Introducción	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa

II. METODOLOGIA DE LA EVALUACION INTERNA 2016	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
II.1. Área encargada de la Evaluación Interna.	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
II.2. Metodología de la Evaluación Interna	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
III. EVALUACION DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política social de la CDMX	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
III.2. Identificación y Diagnostico del Problema Social Atendido por el Programa	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
III.3. Cobertura del Programa Social	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas o acciones.	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa.
III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa.
IV. CONTRUCCION DE LA LINEA BASE DEL PRORAMA SOCIAL	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa.
IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano Y Largo Plazo del Programa	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa.
IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Line Base	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa.
IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa.
IV.4. Método de Aplicación del Instrumento	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
V. ANALISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACION INTERNA 2015	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
V.2. Seguimiento de Recomendaciones de las Evaluaciones Internas.	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
VI.3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa

VIII REFERENCIAS DOCUMENTALES	Satisfactorio	Se desarrollaron los aspectos de acuerdo a los lineamientos emitidos por Evalúa
-------------------------------	---------------	---

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

Estrategia de mejora	Etapas de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2017	Justificación y retos enfrentados.
Mejorar la atención a los beneficiarios	Continua	Permanente	Trabajo Social	La atención a los usuarios se sigue mejorando y se atienden todas las peticiones formuladas por los beneficiarios.	Es de suma importancia ofrecer una atención de calidad a los beneficiarios, sin embargo se han enfrentado retos como la rotación de personal, y la falta de capacitación al personal.
Mayor información sobre la población en situación de calle.	Continua	Permanente	Área administrativa	A lo largo del ejercicio fiscal 2016 y a la fecha se han acudido a reuniones, mesas de trabajo y capacitaciones en torno a poblaciones callejeras y se revisa constantemente el Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México, que aporta información sobre la población en situación de calle.	Para ofrecer un servicio de calidad es importante poder contar con datos que coadyuven al desarrollo del programa social; sin embargo es difícil conocer cifras precisas de personas en situación de calle.
Fortalecer la calidad de vida	Continua	Permanente	Trabajo Social, Psicología	Se realizan constantes actividades con los beneficiarios enfocadas a ofrecerles herramientas que	Se presentan dificultades como la falta de interés de los beneficiarios, así como, recaídas en las adicciones

				los fortalezcan en temas de empleo, salud, autoestima, etc.	
Reinserción laboral	Continua	Permanente	Trabajo Social	Se han realizado convenios y enlaces con empresas que han ofrecido empleo a la población y que continúan laborando con dichas empresas	Para poder lograr el objetivo del programa y lograr la reinserción de la población resulta importante la reinserción laboral, pero se han presentado dificultades como la falta de documentación
Solicitar al área correspondiente personal medico	Continua	Permanente	Subdirección de Programas de Salud	Ya se cuenta personal médico	Para el programa social y el perfil de beneficiarios que se atiende es necesario contar con personal médico en el centro.

## VII. Conclusiones y Estrategias de Mejora

### VII.1. Matriz FODA

Matriz FODA		
	Positivo	Negativo
Interno	<p><b>Fortalezas</b></p> <p><b>F1.</b> El programa lleva a cabo su operación en apego a sus Reglas de Operación.</p> <p><b>F2.</b> La apertura de subprogramas o líneas de atención en el Centro de Asistencia.</p> <p><b>F3.</b> Ofrecer a la población talleres preventivos en relación a adicciones, enfermedades, embarazos no deseados, etc.</p> <p><b>F4.</b> Ofrecer a la población atención médica en todos sus niveles de atención</p> <p><b>F5.</b> Lograr la reinserción familiar y/o social de la población beneficiada.</p> <p><b>F6.</b> La población beneficiada se encuentra satisfecha con la calidad de los servicios otorgados.</p> <p><b>F7.</b> Garantizar el ejercicio de los Derechos Humanos con lo cual se cumple con lo dispuesto en la Ley.</p>	<p><b>Debilidades</b></p> <p><b>D1.</b> Falta de equipamiento para atender emergencias.</p> <p><b>D2.</b> Falta de capacitación en el manejo y desarrollo de situaciones de riesgo hacia los beneficiarios.</p> <p><b>D3.</b> Diversas funciones y actividades del personal que disminuye su rendimiento.</p> <p><b>D4.</b> Falta de área específica dedicada a la explotación, seguimiento y depuración del padrón de beneficiarios y un área encargada de la realización de evaluaciones internas.</p>
Externo	<p><b>Oportunidades</b></p> <p><b>O1.</b> Rehabilitación en la infraestructura del Centro de Asistencia Social</p> <p><b>O2.</b> Realizar evaluaciones internas para analizar resultados, logros, avances del programa.</p> <p><b>O3.</b> Asistir a capacitaciones, reuniones, mesas de trabajo relacionadas con población en situación de calle.</p> <p><b>O4.</b> Establecer enlaces con instituciones que trabajan con población en situación de calle.</p>	<p><b>Amenazas</b></p> <p><b>A1.</b> Poca sensibilidad de la comunidad hacia este grupo social.</p> <p><b>A2.</b> Dificultad que se presenta para brindar atención médica en hospitales del sector salud a la población.</p> <p><b>A3.</b> Desconocimiento de la ciudadanía al manejo del retiro de las personas en situación de calle.</p> <p><b>A4.</b> Falta de oportunidades (educativas, laborales, culturales, deportivas) que afecta a la población objetivo.</p>

## VII.2. Estrategias de Mejora

Matriz FODA		
<p><b>FACTORES INTERNOS</b></p> <p><b>FACTORES EXTERNOS</b></p>	<p><b>Fortalezas</b></p> <p><b>F1.</b> El programa lleva a cabo su operación en apego a sus Reglas de Operación.</p> <p><b>F2.</b> La apertura de subprogramas o líneas de atención en el Centro de Asistencia.</p> <p><b>F3.</b> Ofrecer a la población talleres preventivos en relación a adicciones, enfermedades, embarazos no deseados, etc.</p> <p><b>F4.</b> Ofrecer a la población atención médica en todos sus niveles de atención</p> <p><b>F5.</b> Lograr la reinserción familiar y/o social de la población beneficiada.</p> <p><b>F6.</b> La población beneficiada se encuentra satisfecha con la calidad de los servicios otorgados.</p> <p><b>F7.</b> Garantizar el ejercicio de los Derechos Humanos con lo cual se cumple con lo dispuesto en la Ley.</p>	<p><b>Debilidades</b></p> <p><b>D1.</b> Falta de equipamiento para atender emergencias.</p> <p><b>D2.</b> Falta de capacitación en el manejo y desarrollo de situaciones de riesgo hacia los beneficiarios.</p> <p><b>D3.</b> Diversas funciones y actividades del personal que disminuye su rendimiento.</p> <p><b>D4.</b> Falta de área específica dedicada a la explotación, seguimiento y depuración del padrón de beneficiarios y un área encargada de la realización de evaluaciones internas.</p>
<p><b>Oportunidades</b></p> <p><b>O1.</b> Rehabilitación en la infraestructura del Centro de Asistencia Social</p> <p><b>O2.</b> Realizar evaluaciones internas para analizar resultados, logros, avances del programa.</p> <p><b>O3.</b> Asistir a capacitaciones, reuniones, mesas de trabajo relacionadas con población en situación de calle.</p> <p><b>O4.</b> Establecer enlaces con instituciones que trabajan con población en situación de calle.</p>	<p>Colaborar en la realización de un censo para conocer el número de personas en situación de calle dentro de la demarcación.</p> <p><b>F5, F7, O3, O4</b></p>	<p>Mayor difusión del programa</p> <p><b>F2, F5, O4, A1</b></p>
<p><b>Amenazas</b></p> <p><b>A1.</b> Poca sensibilidad de la comunidad hacia este grupo social.</p> <p><b>A2.</b> Dificultad que se presenta para brindar atención médica en hospitales del sector salud a la población.</p> <p><b>A3.</b> Desconocimiento de la ciudadanía al manejo del retiro de las personas en situación de calle.</p> <p><b>A4.</b> Falta de oportunidades (educativas, laborales, culturales, deportivas) que afecta a la población objetivo.</p>	<p>Realizar reuniones informativas con vecinos para ofrecer información acerca de la población en situación de calle, con el objetivo de garantizar sus derechos humanos.</p> <p><b>F7, A1, A3</b></p>	<p>Capacitaciones al personal en todos los ámbitos.</p> <p><b>D2, D4, F5, F7</b></p>

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



<b>F5, F7, O3, O4</b>	Colaborar en la realización de un censo para conocer el número de personas en situación de calle dentro de la demarcación.	Diseño y operación	Contar con datos y estadísticas que fortalezcan los diagnósticos acerca de población en situación de calle.
<b>F2, F5, O4, A1</b>	Mayor difusión del programa	Diseño	Con una mayor difusión se espera poder contar con más convenios de apoyo con instituciones en favor de la población beneficiada y a su vez lograr la incorporación de más beneficiarios.
<b>F7, A1, A3</b>	Realizar reuniones informativas con vecinos para ofrecer información acerca de la población en situación de calle, con el objetivo de garantizar sus derechos humanos.	Operación	Lograr mayor sensibilización de los vecinos.
<b>D2, D4, F5, F7</b>	Capacitaciones al personal en todos los ámbitos.	Operación	Contar con personal preparado.

### VII.3. Cronograma de Implementación

<b>Estrategia de mejora</b>	<b>Plazo</b>	<b>Área(s) de instrumentación</b>	<b>Área(s) de seguimiento</b>
Colaborar en la realización de un censo para conocer el número de personas en situación de calle dentro de la demarcación.	Mayo-julio	Subdirección, área administrativa, Trabajo Social.	Subdirección
Mayor difusión del programa	Permanente	Área administrativa	Subdirección
Realizar reuniones informativas con vecinos para ofrecer información acerca de la población en situación de calle, con el objetivo de garantizar sus derechos humanos.	Permanente	Subdirección, área administrativa	Subdirección
Capacitaciones al personal en todos los ámbitos.	Permanente	Subdirección, área administrativa	Subdirección

### VIII. Referencias Documentales

Bases de datos del Programa “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia”, 2014, Censo General de Población y Vivienda (2010), Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), México, CONEVAL, Análisis y Medición de la Pobreza, Anexo Estadístico de Pobreza 2010, Entidades Federativas, 2010, COPRED, Programa Anual para prevenir y eliminar la discriminación 2013, México DF. , Ley General de Desarrollo Social para el Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 23 de Mayo del 2000, Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación primera, segunda y tercer encuesta de Evaluación de Atención, Procedimientos y Nivel de Satisfacción de Beneficiarios de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez (2014), Programa General del Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015, Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, Reglas de Operación del Programa “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia” a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez. (2016), publicadas en la Gaceta Oficial del

Distrito Federal número 270 tomo II del 29 de enero de 2016, Reportes de Evaluaciones Internas del Programa de Asistencia Social “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia”, CONEVAL, Análisis y Medición de la Pobreza, anexo Estadístico de Pobreza 2010, Entidades Federativas, 2010, CONEVAL, Indicadores de Pobreza Extrema y carencia por acceso a la alimentación por Municipio 2010, Disponible en línea en <http://www.coneval.gob.mx/Medicion/Paginas/Medici%C3%B3n/Medicion-de-la-pobreza-municipal-2010.aspx>, Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México, publicado en Gaeta Oficial de la Ciudad de México, número 95 el día 16 de junio de 2016.