



Evaluación Interna Integral 2016 - 2018

Programa Hijas e Hijos de la Ciudad

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO





EVALUACIÓN INTERNA 2016- 2018 PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD

CONTENIDO

Introducción	6
I. Descripción del Programa Social	6
II. Metodología de la Evaluación Interna	13
II.1. Área encargada de la Evaluación Interna	13
II. 2. Metodología de la Evaluación.....	19
II. 3. Fuentes de Información de la Evaluación	21
II.3.1. Información de Gabinete.....	22
II.3.2. Información de Campo.....	22
III. Evaluación del Diseño del Programa Social.....	38
III.1. Consistencia normativa y alineación con la política social de la ciudad de México 38	
III.1.1. Análisis del apego del diseño del programa social a la normatividad aplicable	38
III.1.2. Análisis del apego del diseño del programa social a los lineamientos para la elaboración de reglas de operación 2015	42
III.1.3 Análisis del apego del diseño del programa social a la política de desarrollo social de la ciudad de México	43
III.2. Identificación y diagnóstico del problema social atendido por el programa social .	46
III.3. Análisis del marco lógico del programa social	50
III.3.1 Árbol del problema.....	50
III.3.2. Árbol de objetivos	51
III.3.3 Árbol de acciones	52
III.3.4 Resumen narrativo.....	53
III.3.5 Matriz de indicadores del programa social	54
III.3.6 Consistencia interna del programa social (lógica vertical)	70
III.3.7 Valoración del diseño y consistencia de los indicadores para el monitoreo del programa social (lógica horizontal)	75
III.3.8 Análisis de involucrados.....	81
III.4. Complementariedad o coincidencia con otros programas y acciones sociales	83
III.5. Análisis de la congruencia del proyecto como programa social de la cdmx.....	85
IV. Evaluación de la Operación del Programa social.....	85
IV.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2017	85
IV.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 y 2017 con su Diseño	90
IV.3. Descripción y análisis de los procesos del programa social	105
IV.4. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social.....	117
IV.5. Valoración General de la Operación del Programa Social 2016-2017.....	122
V. Evaluación de Satisfacción de las Personas Beneficiarias del Programa Social.....	126
VI. Evaluación de Resultados	143



VI.1. Resultados en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social.....	143
VI.2. Resultados al Nivel del Propósito y Fin del Programa Social	145
VI.3. Resultados del Programa Social	147
VII. Análisis de las Evaluaciones Internas Anteriores.....	153
VIII. Conclusiones y Estrategias de Mejora.....	155
VIII.1. Matriz FODA	155
VIII.1.1. Matriz FODA del Diseño y Operación del Programa Social	155
VIII.1.2. Matriz FODA de la Satisfacción y los Resultados del Programa Social	158
VIII.2. Estrategias de Mejora	159
VIII.2.1. Seguimiento de las Estrategias de Mejora de las Evaluaciones Internas Anteriores	159
VIII.2.2. Estrategias de Mejora derivadas de la Evaluación 2018.....	162
VIII.2.3. Comentarios Finales.....	162
IX. Referencias Documentales.....	162
Anexo 1	165
Anexo 2	166

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción Integral de las Principales Características del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad, 2015-2017.....	7
Tabla 2. Datos Generales del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad CDMX.	11
Tabla 3. Equipo evaluador, funciones y perfiles.....	15
Tabla 4. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2015	20
Tabla 5. Ruta crítica de la Evaluación Interna 2016	20
Tabla 6. Ruta crítica de la integración del informe de la evaluación del programa social Hijas e Hijos de la CDMX 2017	21
Tabla 7. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2018.....	21
Tabla 8. Categorías de Análisis en el Instrumento	27
Tabla 9. Actividades de trabajo de campo en línea base	32
Tabla 10. Cronograma aplicación de entrevistas línea base	32
Tabla 11. Desagregación por entrevistado para el línea base del Programa Hijas e Hijos.....	34
Tabla 12. Poblaciones del Levantamiento del Panel.....	35
Tabla 13. Desagregación por entrevistado para panel del Programa Hijas e Hijos	35
Tabla 14. Actividades de trabajo en campo	36
Tabla 15. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017	37
Tabla 16. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017.....	37
Tabla 17. Análisis del apego del diseño a la normatividad aplicable de la Ciudad de México	38
Tabla 18. Contribución del programa social a los 12 principios de la Política Social de la Ciudad de México	40
Tabla 19. Consistencia de las Reglas de Operación 2015, 2016 y 2017 con los lineamientos emitidos por Evalúa CDMX	42
Tabla 20. Apego del Programa en el cumplimiento de los Derechos Sociales	43



Tabla 21. Apego del Programa con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal	44
Tabla 22. Problema del Programa Social Hijas e Hijos de la Ciudad.	46
Tabla 23. Indicadores relacionados con el problema social	47
Tabla 24. Valoración del Diagnóstico del Programa Social	48
Tabla 25. Resumen narrativo del equipo evaluador	53
Tabla 26. Matriz de Indicadores del equipo evaluador	54
Tabla 27. Matriz de Indicadores del programa social contenidas en las reglas de operación 2015	59
Tabla 28 Matriz de Indicadores del programa social contenidas en las reglas de operación 2016	62
Tabla 29 Matriz de Indicadores del programa social contenidas en las reglas de operación 2017	66
Tabla 30. Valoración de la Lógica vertical de la MIR 2015, 2016 y 2017.....	71
Tabla 31. Valoración de la Lógica horizontal de la MIR 2015, 2016,2017 y MIR propuesta por el equipo evaluador	75
Tabla 32. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR 2015.....	77
Tabla 33. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR 2016.....	77
Tabla 34. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR 2017.....	78
Tabla 35. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR propuesta.....	79
Tabla 36. Análisis de involucrados del programa	81
Tabla 37. Complementariedades o coincidencias del programa social	83
Tabla 38. Operadores del programa, funciones y perfiles para 2017 (sin cambios)	86
Tabla 39 Cambio de Nombre en la Estructura Operativa del Programa	90
Tabla 40. Congruencia del programa Hijas e Hijos con la operación 2016.....	91
Tabla 41. Congruencia del programa Hijas e Hijos con la operación 2017.....	101
Tabla 42. Equivalencia de procesos	106
Tabla 43. Valoración de los procedimientos del programa.....	109
Tabla 44. Resultados de la MIR 2016	117
Tabla 45. Resultados de la MIR 2017	119
Tabla 46. Seguimiento y Monitoreo de los Indicadores	121
Tabla 47. Valoración General del Programa	123
Tabla 48. Análisis evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias.....	126
Tabla 49. Cobertura del Programa Social	144
Tabla 50. Perfil de los derechohabientes del programa	145
Tabla 51. Resultados de la MIR, 2015-2017	145
Tabla 52. Consistencia de le evaluación interna 2016	153
Tabla 53. Consistencia de le evaluación interna 2017	154
Tabla 54. Matriz FODA Evaluación Interna 2016	156
Tabla 55. Matriz FODA Evaluación Interna 2017	157
Tabla 56. Matriz FODA Evaluación Interna 2017	158
Tabla 57. Estrategias de Mejora del Programa Social.....	159
Tabla 58. Estrategias de Mejora del Programa Social.....	162



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1. Modelo General	105
Ilustración 2 Categoría: Situación de calle	168
Ilustración 3 Categoría: Calle	169
Ilustración 4 Categoría: Problemas	170
Ilustración 5 Categoría: Droga	171
Ilustración 6 Categoría: Familia	172
Ilustración 7 Categoría: Futuro.....	173
Ilustración 8 Categoría: Hogar	174
Ilustración 9 Categoría: Programa	175



EVALUACIÓN INTERNA INTEGRAL 2016- 2018 PROGRAMA HIJAS E HIJOS DE LA CIUDAD

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el informe final de la Evaluación Interna Integral 2016-2018 del Programa Social Hijas e Hijos de la Ciudad operado en 2017, realizado por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-CDMX), conforme a los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México¹, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (Evalúa CDMX).

La presente evaluación tiene como propósito contribuir a la mejora del diseño y la operación del programa mediante la construcción de una evaluación integral que recupera los informes de evaluaciones internas 2016-2017; asimismo da cuenta de los principales resultados de satisfacción, el cumplimiento de los objetivos y metas del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad, mediante la realización de un análisis sistemático de gabinete y campo de las principales fuentes de información del programa y de la información levantada en el panel del programa; datos que permiten identificar las principales fortalezas del programa y provee información para una mejora continua de las áreas de oportunidad.

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

De acuerdo con las Reglas de Operación (ROP), del Programa Social Hijas e Hijos de la Ciudad presenta la siguiente descripción:

¹ Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. "Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México". Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 306. 23 de abril de 2017. Evalúa CDMX.

Tabla 1. Descripción Integral de las Principales Características del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad, 2015-2017

Aspecto del Programa Social	2015	2016	2017	Justificación en caso de cambios
Nombre del Programa Social	Hijos e Hijas de la Ciudad	Hijos e Hijas de la Ciudad	Hijas e Hijos de la Ciudad	Se reestructuró el nombre para hacerlo más incluyente
Problema central atendido por el Programa Social	La situación o riesgo de calle de las niñas, niños y adolescentes menores de 18 años, así como las mujeres embarazadas y madres con hijos menores de edad, que vulnera sus derechos fundamentales, atendando de forma reiterada a su dignidad y lugar como sujetos	Discriminación y desigualdad en la población callejera (niñas, niños, mujeres embarazadas y con hijos menores de edad) en situación de calle o en riesgo	Se busca apoyar a las y los niños menores de 18 años que se encuentran en situación de riesgo, así como a las mujeres embarazadas, madres con hijas o hijos menores de edad, que viven y sobreviven en las calles de la Ciudad de México, proporcionando atención integral y un seguimiento bajo el principio de equidad de género, igualdad y no discriminación	Se ha adecuado el diseño del programa para hacer más sencillo la identificación del problema sus causas y sus efectos.
Objetivo General	Apoyar a la integración social de las niñas y niños, mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos menores de edad que habitan en el Distrito Federal en situación de calle o en riesgo, a través de la canalización y recanalización a Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones Civiles, la prestación de servicios de jornadas con enfoque de derechos y acompañamientos para gestiones de seguridad social y derecho de identidad en Instituciones según necesidades de dicha población. Para 2015 se tienen contempladas integras socialmente a 90 personas.	Contribuir a la integración social de las niñas, niños, mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos menores de edad que habitan en la Ciudad de México en situación de calle o en situación de riesgo, a través de la canalización a Instituciones de Asistencia Pública y Privada, la prestación de servicios de jornadas con enfoque de derechos humanos y equidad de género, y acompañamiento para gestiones de seguridad social y derecho de identidad en Instituciones según necesidades de dicha población, Buscando atender a una población de 100 personas de este grupo en situación de vulnerabilidad,	Mejorar las condiciones de vida de 100 niñas, niños, mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos menores de edad que habitan en la Ciudad de México en situación de calle o en situación de riesgo, a través de la canalización a Instituciones de Asistencia Pública y Privada y la prestación de servicios de atención integral, para contribuir a su integración social según necesidades de dicha población.	Las Reglas de Operación se han ido modificando para hacerlo más incluyente y más claro para la población



Aspecto del Programa Social	2015	2016	2017	Justificación en caso de cambios
		mediante canalizaciones y recanalizaciones		
Objetivos Específicos	<p>Canalizar, recanalizar y dar seguimiento a la población derechohabiente mediante la realización de convenios de colaboración con Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones Civiles; valoración y canalización y recanalización por solicitud voluntaria de personas en situación de calle a la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, o vía interinstitucional a los organismos con los que se tenga convenio; y, la realización de sesiones de trabajo con derechohabientes y de seguimiento a la salud</p> <p>Realizar jornadas en beneficio de la población en situación de calle mediante recorridos de diagnóstico; sesiones de trabajo e implementación de jornadas temáticas con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género tanto con dicha población como con aquellas personas que se encuentren canalizada y recanalizadas en instituciones con las que se mantiene convenio de colaboración. Las Jornadas Temáticas están enfocadas a realizar actividades temáticas con enfoque de derechos humanos en donde se incorporen actividades</p>	<p>Brindar una atención integral a la población derechohabiente mediante la canalización a Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones Civiles con las que se firme convenio previa solicitud que esa población realice a la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal o vía interinstitucional a los organismos con los que se tenga convenio. Además de dar el seguimiento correspondiente a cada caso en concreto.</p> <p>Realizar jornadas en beneficio de la población en situación de calle mediante recorridos de diagnóstico, sesiones de trabajo e implementación de jornadas temáticas con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género tanto con dicha población como con aquellas personas que se encuentren canalizadas en instituciones con las que se mantiene convenio de colaboración.</p> <p>Acompañar a los derechohabientes para que se les brinde los servicios básicos de salud, educación, alimentación y jurídicos.</p>	<p>1. Canalizar a las niñas, niños, mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos menores de edad que habitan en la Ciudad de México en situación de calle o en situación de riesgo, que acepten ser atendidos por Instituciones de Asistencia Pública y Privada para su estancia y desarrollo personal.</p> <p>2. Otorgar servicios de atención integral, mediante recorridos de diagnóstico en los puntos de socialización de la Ciudad de México con jornadas lúdico afectivas y acompañamientos para la gestión de servicios de salud, educación, alimentación, jurídicos, sociales y psicológicos, a las niñas, niños, mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos menores de edad que habitan en la Ciudad de México en situación de calle o riesgo.</p>	<p>Se han ido reformando los objetivos para hacerlos más claros y con un lenguaje más incluyente y ciudadano</p>



Aspecto del Programa Social	2015	2016	2017	Justificación en caso de cambios
	<p>lúdicas y recreativas acordes a la temática, que de igual manera, influyan en la equidad social y de género bajo el principio de no discriminación y con esto lograr la igualdad en la diversidad, así como jornadas médicas y odontológicas. Se tiene programada una meta de 25, la UM será la jornada.</p> <p>Acompañar a la población en situación de calle a Instituciones de salud, educativas y jurídicas según sus necesidades. Así como, orientar y apoyar a la tramitación de documentación oficial para el registro de identidad</p>			
<p>Población Objetivo del Programa Social (descripción y cuantificación)</p>	<p>Las niñas y niños, madres con hijas o hijos menores de edad, y mujeres embarazadas que habitan en el Distrito Federal en situación de calle o en riesgo. La cuantificación es de 287. Censo del Instituto de Asistencia e Integración Social, "Tú también cuentas 2012"; Hijas e Hijos de la Ciudad, promedio de mujeres en situación maternal atendida por el programa Hijos e Hijas de la Ciudad en 2014.</p>	<p>Niñas y niños, madres con hijas o hijos menores de edad, y mujeres embarazadas que habitan en la Ciudad de México en situación de calle o en situación de riesgo. De acuerdo con el Censo del Instituto de Asistencia e Integración Social, "Tú también cuentas 2012" (IASIS, 2012) la cuantificación es esta población en calle es de 287, Así mismo, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal tiene bajo su tutela a 466 niñas, niños y adolescentes en situación de riesgo en Instituciones de Asistencia Pública y Privadas, reportadas al 31 de diciembre de 2015</p>	<p>Las niñas y niños, madres con hijas o hijos menores de 18 años de edad, y mujeres embarazadas que habitan en la Ciudad de México en situación de calle o en situación de riesgo. La cuantificación es de 287, de acuerdo con el Censo del Instituto de Asistencia e Integración Social, "Tú también cuentas 2012" (IASIS, 2012).</p>	<p>Cambio sólo en el lenguaje incluyente y la denominación de DF por Ciudad de México</p>



Aspecto del Programa Social	2015	2016	2017	Justificación en caso de cambios
Área encargada de la operación del Programa Social	El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal a través de: Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez. Dirección de Apoyo a la Niñez en Circunstancia Dificiles y la Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia a Niños en Situación de Calle	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Distrito Federal Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social. Jefatura de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo	El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-CDMX) a través de: Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México. Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social. Jefatura de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo.	De 2015 a 2016 la Dirección de Atención cambio pasando de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez, a la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México con la creación de la misma
Bienes y/o servicios que otorgó el programa social o componentes, periodicidad de entrega y en qué cantidad	Es un programa de prestación de servicios, el cual brinda canalizaciones, servicios en jornadas con enfoque de derechos, acompañamientos para gestiones de seguridad social y derecho a la identidad	Servicios integrales a través de canalizaciones a las I.A.P., recorridos, jornadas, acompañamientos, visitas de seguimiento, valoraciones de salud, trabajo social y atención psicológica	La prestación de servicios de atención integral, para contribuir a la integración social según necesidades de la población objetivo.	Los bienes y servicios que el programa otorga no ha sufrido modificaciones sin embargo la redacción se ha ido adecuando para que sea más sencillo entender lo que se otorga
Presupuesto del Programa Social	\$3'000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.).	\$ 3,000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N).	\$3'000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.)	No aplica



Aspecto del Programa Social	2015	2016	2017	Justificación en caso de cambios
Cobertura Geográfica del Programa Social	La problemática puede presentarse en las 16 delegaciones de la Ciudad de México puede ser susceptible padecer la problemática, sin embargo la población se concentra en determinadas como es el caso de la Cuauhtémoc.	En al menos 8 puntos de encuentro identificados en el Distrito Federal (CDMX)	Las acciones antes enunciadas se focalizarán al menos a los 8 puntos de sociabilización identificados en la Ciudad de México	La cobertura geográfica se ha focalizado a 8 puntos de encuentros bien determinado pero se sigue abarcando toda la Ciudad de México

Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad ” años 2015, 2016 y 2017, publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No. 20, Tomo I. 29 de enero de 2015; No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016; y Gaceta Oficial de la Ciudad de México (GOCDMX) No. 255, Tomo III, 31 de enero de 2017.

Tabla 2. Datos Generales del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad CDMX.

Aspecto del Programa Social	Descripción
Año de Creación	2007
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. Discriminación y Derechos Humanos. Objetivo 1. Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de su 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, para evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad la exclusión, el maltrato y la discriminación. Meta 1. Eliminar las prácticas discriminatorias que generan exclusión y maltrato.
Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018	Área De Oportunidad. Discriminación y Derechos Humanos. Objetivo 1. Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación y/o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situaciones de calle, entre otras, para evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad la exclusión, el maltrato y la discriminación. Meta Sectorial 1.



Aspecto del Programa Social	Descripción
Programa Institucional del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México 2014-2018	Área de oportunidad 1 “Discriminación y Derechos Humanos” Objetivo 1. Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación y/o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situaciones de calle, entre otras, para evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad la exclusión, el maltrato y la discriminación.
Modificaciones más relevantes desde su creación (cambios en la población objetivo, los bienes y/o servicios otorgados, los objetivos perseguidos, etc.)	Sin modificaciones sustanciales
Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2018	Se cambió el nombre del programa sólo para hacerlo más incluyente

Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad” años 2015, 2016 y 2017, publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No. 20, Tomo I. 29 de enero de 2015; No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016; y Gaceta Oficial de la Ciudad de México (GOCDMX) No. 255, Tomo III, 31 de enero de 2017.



II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

El presente apartado muestra la planeación, diseño, recopilación y construcción de la Evaluación Interna 2018 del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad; asimismo se muestran los mecanismos, la metodología, las fuentes de información y el personal participante en esta evaluación.

II.1. ÁREA ENCARGADA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

El área encargada de la evaluación interna de los años 2016, 2017 y 2018 es la Dirección de Planeación con información de la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del DIF-CDMX. Las funciones generales, conforme al Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México², son

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

Funciones vinculadas al Objetivo 1:

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

² Las funciones se toman del Manual Administrativo con número de registro MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315, GODF. No. 255. 8 de enero de 2016. Que sustituyó al Manual administrativo con número de registro MA-01DDF-12/09, GODF. No. 29 de diciembre de 2010.



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

Funciones vinculadas al Objetivo 3:

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

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



Tabla 3. Equipo evaluador, funciones y perfiles

Evaluación Interna	Puesto	Sexo	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
2016	Director de Planeación	Hombre	42	Especialidad Matemáticas Aplicadas	<p>Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo.</p> <p>Diseñar, desarrollar y coordinar los mecanismos de control cuantitativo y cualitativo, para dar seguimiento y evaluar el avance de los programas, a través de los informes que preparan las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas y evaluar los resultados, determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes.</p> <p>Coordinar la integración de los reportes de avance y resultados que requiera el Organismo y las entidades de la administración pública federal y local que así lo soliciten y que están previstas en la normatividad que rige al Organismo.</p>	<p>Evaluación de programas sociales del DIF DF 2014-2016</p> <p>Reglas de operación del DIF DF 2015-2016</p> <p>Sistema único de Información, DIF DF</p> <p>Instrumentación del PBR-SHCP. Oaxaca. 2011-2013</p> <p>Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2011-2014</p> <p>Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2011-2013</p> <p>Instrumentación del PBR-SHCP, Oaxaca. 2011-2013</p> <p>Evaluación del SARE. Secretaría de Economía-ITESM. 2009</p> <p>Evaluación del Premio Nacional de Calidad. 2006-2007</p> <p>Evaluación del Premio Nacional de Calidad. 2006-2007</p> <p>Evaluación Intragob-SEP. 2004-2007</p> <p>Evaluación del modelo y equidad de género. Banco Mundial-Inmujeres. 2006</p> <p>Evaluación del modelo de proequidad. Inmujeres. 2005</p>	Si
	Subdirector Operativo de Seguimiento	Hombre	40	Lic. Economía Agrícola	<p>Objetivo 1. Supervisar las acciones que se lleven a cabo para la obtención de la evaluación y resultados concretos de los programas sociales del Organismo.</p> <p>Funciones vinculadas al Objetivo 1.</p> <p>Coordinar la programación y seguimiento de metas institucionales de los diferentes programas asistenciales del Organismo, llevando los objetivos de la planeación estratégica a metas de resultados concretas.</p> <p>Supervisar estrategias que ayuden al incremento de la productividad, eficiencia y eficacia y, la corrección de problemáticas en la operación del sistema para incrementar el impacto de los servicios a la población.</p> <p>Supervisar el programa de seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica para monitorear el avance de resultados del Organismo.</p> <p>Supervisar la generación de información de seguimiento y final para la evaluación de los programas asistenciales.</p>	<p>Evaluación de Programas Sociales del DIF-DF 2015-2016</p> <p>Reglas de Operación de Programas Sociales del DIF-DF 2016</p> <p>Sistema único de Información, DIF DF</p> <p>Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2013-2014</p> <p>Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2013-2014</p> <p>Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2013-2014</p>	Si



Evaluación Interna	Puesto	Sexo	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
	Prestador de Servicios en la Dirección de Planeación	Hombre	26	Especialidad en Desarrollo Social	<p>Realizar el seguimiento de avance y control de los resultados, conforme lo programado, de las actividades institucionales, metas de desglose y metas operativas de los programas autorizados para su ejecución por el Organismo.</p> <p>Cuantificar el avance de las metas y realizar la evaluación de los resultados, determinando, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes.</p> <p>Apoyar en la recaudación de la información sobre el desarrollo y resultado que guardan los programas sustantivos en relación con lo programado y, de ser necesario, proponer las operaciones de reprogramación acordes con la realidad.</p>	Reglas de Operación del DIF.DF, 2016. Sistema Único de Información, DIF.DF, 2016	Si
	Prestadora de Servicios en la Dirección de Planeación	Mujer	31	Ingeniera Industrial	<p>Realizar el seguimiento de avance y control de los resultados, conforme lo programado, de las actividades institucionales, metas de desglose y metas operativas de los programas autorizados para su ejecución por el Organismo.</p> <p>Cuantificar el avance de las metas y realizar la evaluación de los resultados, determinando, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes.</p> <p>Apoyar en la recaudación de la información sobre el desarrollo y resultado que guardan los programas sustantivos en relación con lo programado y, de ser necesario, proponer las operaciones de reprogramación acordes con la realidad.</p>	Seguimiento a Programas	Si
2017	Director de Planeación	Hombre	44	Especialidad en Matemáticas Aplicadas	<ul style="list-style-type: none"> Apoyar a la Dirección General en la planeación de políticas, planes, programas y estrategias necesarios para alcanzar los objetivos del Organismo. Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo. Organizar el diseño y desarrollo de los mecanismos de control cuantitativo y cualitativo, para dar seguimiento y evaluar el avance de los programas, a través de los informes que preparan las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas y evaluar los resultados, determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes. Coordinar la integración de los reportes de avance y resultados que requiera el Organismo y las entidades de la administración pública federal y local que así lo soliciten y que están previstas en la normatividad que rige al Organismo. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluaciones de programas sociales del DIF CDMX 2014 -2017 Sistema Único de Información, DIF CDMX Elaboración de Reglas de Operación de los Programas Sociales del DIF-CDMX 2015-2017 Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2011-2014 Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2011-2013 Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2011-2013 Evaluación del SARE. Secretaría de Economía-ITESM. 2009 Evaluación del Premio Nacional de Calidad 2006-2007 Evaluación Intragob-SEP. 2004-2007 Evaluación del modelo y equidad de género. Banco Mundial-Inmujeres. 2006 Evaluación del modelo de proequidad. 	Si



Evaluación Interna	Puesto	Sexo	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
	Subdirector Operativo de Seguimiento a Programas	Hombre	41	Economía Agrícola con especialidad en Gestión Pública	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la programación y seguimiento de metas institucionales de los diferentes programas asistenciales del Organismo, llevando los objetivos de la planeación estratégica a metas de resultados concretas. • Supervisar estrategias que ayuden al incremento de la productividad, eficiencia y eficacia y, la corrección de problemáticas en la operación del sistema para incrementar el impacto de los servicios a la población. • Supervisar el programa de seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica para monitorear el avance de resultados del Organismo. • Supervisar la generación de información de seguimiento y final para la evaluación de los programas asistenciales 	<p>Inmujeres. 2005</p> <ul style="list-style-type: none"> • sociales del DIF CDMX 2015 -2017 • Sistema Único de Información, DIF CDMX • Elaboración de Reglas de Operación de los Programas Sociales del DIF-CDMX 2015-2017 • Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2013-2014 • Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2013-2014 • Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2013-2014 	SI
	Jefe de Unidad Departamental Operativa de Planeación a Programas	Hombre	43	Licenciatura en Sociología con especialidad en Gestión Pública	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que los sistemas y procedimientos operen para apertura de los programas asistenciales del Organismo, a nivel actividad institucional, metas de desglose y metas operativas; para llevar a cabo el seguimiento de avance y control de los resultados, conforme a lo programado. • Diseñar los mecanismos de control, cuantitativos y cualitativos, el avance de los programas, a través de los informes que preparen las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes. • Colaborar en el diseño, instrumentación y supervisión de los sistemas y procedimientos para operar los programas autorizados, a nivel actividad institucional, metas de desglose y metas operativas, conforme a lo programado. • Analizar el contenido de los reportes especiales sobre el desarrollo y resultado que guardan los programas sustantivos con relación a lo programado solicitando, en su caso, expliquen las variaciones que sean detectadas, a fin de que oportunamente se adopten las medidas necesarias para su corrección o responsabilidades correspondientes e impactos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones Internas de Programas Sociales DIF-CDMX 2015-2016 • Reglas de Operación de Programas Sociales DIF-CDMX 2017 	Si
2018	Director de Planeación	Hombre	42	Economía Agrícola con especialidad en Gestión Pública	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la programación y seguimiento de metas institucionales de los diferentes programas asistenciales del Organismo, llevando los objetivos de la planeación estratégica a metas de resultados concretas. • Supervisar estrategias que ayuden al incremento de la productividad, eficiencia y eficacia y, la corrección de problemáticas en la operación del sistema para 	<ul style="list-style-type: none"> • sociales del DIF CDMX 2015 -2017 • Sistema Único de Información, DIF CDMX • Elaboración de Reglas de Operación de los Programas Sociales del DIF-CDMX 2015-2017 • Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2013-2014 	



Evaluación Interna	Puesto	Sexo	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
					<p>incrementar el impacto de los servicios a la población.</p> <ul style="list-style-type: none"> Supervisar el programa de seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica para monitorear el avance de resultados del Organismo. Supervisar la generación de información de seguimiento y final para la evaluación de los programas asistenciales 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2013-2014 Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2013-2014 	
	Enlace	Hombre	43	Candidato a Doctor en Sociología	<p>Realizar el seguimiento de avance y control de los resultados, conforme lo programado, de las actividades institucionales, metas de desglose y metas operativas de los programas autorizados para su ejecución por el Organismo.</p> <p>Cuantificar el avance de las metas y realizar la evaluación de los resultados, determinando, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes.</p> <p>Apoyar en la recaudación de la información sobre el desarrollo y resultado que guardan los programas sustantivos en relación con lo programado y, de ser necesario, proponer las operaciones de reprogramación acordes con la realidad.</p>	<p>Evaluación y Seguimiento de Programas</p> <p>Construcción de indicadores para medir la movilidad 2014 OCCM</p> <p>Reglas de operación del DIF DF 2017-2018</p> <p>Evaluaciones Internas 2017</p>	Si

Fuente: Elaboración propia con información de las Evaluaciones Internas 2016, 2017 e información de la Dirección de Planeación 2018.

II. 2. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN

La Evaluación Interna 2018 forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018). El objetivo de llevar a cabo una Evaluación Integral en tres etapas ha sido generar un proceso incremental de aprendizaje que permita de forma progresiva crear condiciones idóneas para la evaluación de los programas sociales en los diferentes ámbitos de gobierno de la Ciudad de México como contribución al afianzamiento de una cultura organizacional abierta al mejoramiento continuo.

Gráfica 1. Evaluación Interna Integral de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2017-2018



Fuente: Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 306. 23 de abril de 2017. Evalúa CDMX.

De esta forma, en 2016 se inició la PRIMERA ETAPA, enmarcada en la Metodología de Marco Lógico, con la Evaluación de Diseño y Construcción de la Línea Base, que comprendió el análisis de la justificación inicial del programa, es decir, el diagnóstico del problema social atendido y la forma en que estos elementos de diagnóstico han evolucionado y lo han influido o afectado; el análisis de la población afectada por la problemática y la capacidad de atención del programa social; el análisis del ordenamiento y consistencia del programa, examinando sus objetivos generales y/o específicos, sus componentes y actividades para responder a cada uno de ellos; la revisión de los indicadores diseñados para monitorear cada nivel de objetivos; y el diseño de la línea base del programa social, es decir, la magnitud de la problemática social en la población atendida. La evaluación puede ser consultada en: <http://dif.cdmx.gob.mx/transparencia/evaluaciones-internas> o en la Gaceta Oficial número 105, Tomo I publicada el 30 de Junio de 2016.



La SEGUNDA ETAPA, correspondió en 2017 a la Evaluación de Operación y Satisfacción, y Levantamiento de Panel, que implicó 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, es decir, establecer la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente, pero un periodo después. La evaluación puede ser consultada en: <http://dif.cdmx.gob.mx/transparencia/evaluaciones-internas> o en la Gaceta Oficial número 304 publicada el 30 de Junio de 2017.

La TERCERA ETAPA y última, en 2018, corresponde a la presente Evaluación de Resultados, que comprende el análisis de los resultados del levantamiento de panel, a través del cual se determinarán el cumplimiento de los objetivos y metas del programa social, de los efectos esperados y la medición de cambios en el nivel de bienestar en la población, como resultado de la intervención.

La metodología de la evaluación es cuantitativa y cualitativa. Metodología que a través de diversas estrategias analíticas permitirá 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.

Tabla 4. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2015

N°	Apartado de la Evaluación	Periodo de Análisis (días)
1	Asistencia al taller de apoyo para la elaboración de evaluaciones internas ⁴	5
2	Acopio y Organización de la información	6
3	Valoración y procesamiento de la información	6
4	Elaboración de la versión preliminar	10
5	Revisión y modificaciones a la versión preliminar	6
6	Aprobación y/o modificación de la versión preliminar	6
7	Integración de la versión final	5
8	Entrega del informe a las autoridades correspondientes	5
9	Publicación en la Gaceta Oficial de la CDMX	5
Total		58

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

Tabla 5. Ruta crítica de la Evaluación Interna 2016

Apartado de la Evaluación		Periodo de análisis
1	Revisión de documentos y estudio previo de información	5 días
2	Construcción de la Línea Base del programa social	5 días
3	Levantamiento de la Línea Base del programa social	10 días
4	Entrevistas a personal responsable del programa	5 días
5	Diseño del levantamiento de Panel del programa	5 días
6	Análisis y procesamiento de información	20 días
7	Integración del informe preliminar de evaluación	10 días



Apartado de la Evaluación		Periodo de análisis
8	Revisión y modificaciones al informe preliminar de la evaluación	5 días
9	Integración del informe final de evaluación	5 días
10	Entrega del informe final de evaluación a las autoridades correspondientes	3 días
11	Publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México	5 días
Total		78 días

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

Tabla 6. Ruta crítica de la integración del informe de la evaluación del programa social Hijas e Hijos de la CDMX 2017

Apartado de la Evaluación		Periodo de Análisis
1	Levantamiento de entrevistas del Panel del Programa	19 días
2	Revisión de Lineamientos y recopilación de información	5 días
3	Revisión de documentos y estudio de información	5 días
4	Integración Apartados III y IV de los Lineamientos Evaluación Interna 2018	8 días
5	Integración Apartados V y VI de los Lineamientos Evaluación Interna 2018	12 días
6	Integración del informe preliminar de evaluación	8 días
7	Revisión y modificaciones al informe preliminar de la evaluación	5 días
8	Integración del informe final de evaluación	4 días
9	Entrega del informe final de evaluación a las autoridades correspondientes	3 días
Total		69 días

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

Tabla 7. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2018

Actividad a Realizar	2-mar	23-abr	30-may	7-may	17-may	4-jun	14-jun	21-jun	27-jun
Levantamiento de las entrevistas del Panel del Programa	19								
Revisión de Lineamientos y recopilación de información		5							
Revisión de documentos y estudio de información			5						
Integración Apartados III y IV de los Lineamientos Evaluación Interna 2018				8					
Integración Apartados V y VI de los Lineamientos Evaluación Interna 2018					12				
Integración del informe preliminar de evaluación						8			
Revisión y modificaciones al informe preliminar de la evaluación							5		
Integración del informe final de evaluación								4	
Entrega del informe final de evaluación a las autoridades correspondientes y Publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México									3

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

II. 3. FUENTES DE INFORMACIÓN DE LA EVALUACIÓN

La evaluación se realiza mediante un análisis de gabinete y de campo que involucra el acopio, organización, sistematización y valoración de información contenida en registros



administrativos, evaluaciones internas, evaluaciones externas, documentos oficiales, entrevistas documentos normativos, sistemas de información, bases de datos, padrones de beneficiarios y documentos relacionados con el programa; información que es generada por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, la Dirección de Planeación, instancias estatales y federales y, otros actores relevantes; así como el levantamiento de información de campo para la construcción de la Línea Base y el Panel con el objetivo de integrar la Evaluación Interna Integral 2018.

II.3.1. INFORMACIÓN DE GABINETE

Para la realización del análisis de gabinete, el equipo evaluador consideró los siguientes documentos³:

- Diversos documentos e informes del Consejo de Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).
- Diversos lineamientos (Lineamientos para la elaboración de Reglas de Operación; Lineamientos para la Elaboración de Evaluaciones Internas) del Evalúa CDMX.
- Diversos manuales de la Comisión Económica para América Latina (CEPAL).
- Evaluación Externa de Operación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad "
- Evaluaciones Internas 2016 y 2017 del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad
- Informes Trimestrales 2016 y 2017.
- Diversa información del Sistema Nacional de Información Estadística Educativa, de la Secretaria de Educación Pública (SEP); que se puede consultar en
- Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio 2016 y 2017.
- Normativa (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, Ley de los Derechos de las Niñas y Niños en el Distrito Federal, Ley de participación ciudadana, Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente, Ley del Sistema Integral de Atención y Apoyo a las y los Estudiantes de Escuelas Públicas en el Distrito Federal, Manuales Administrativos del DIF CDMX).
- Padrón de Derechohabientes
- Reglas de Operación del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad 2015, 2016 y 2017.
- Sistema Único de Información del DIF CDMX.

II.3.2. INFORMACIÓN DE CAMPO

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

Análisis cualitativo:

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

³ La totalidad de referencias documentales pueden consultarse en el apartado XI.



- a) Análisis de información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (procedimientos, formatos, cédulas de registro e informes) para complementar la implementación de los procesos en cada uno de los niveles de ejecución.

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

- Entrevistas semiestructurada a profundidad aplicada de manera presencial a las y los derechohabientes del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad y,
- Entrevistas con el personal responsable de la operación del programa (Educadores de Calle), designado por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, para participar en el levantamiento de las entrevistas.

Para la construcción de la línea base se aplicaron 20 entrevistas a profundidad semiestructuradas, a las niñas y niños, mujeres embarazadas y/o con hijos menores de edad derechohabientes del programa social, mediante una guía cuestionario en el cual se establecieron categorías de análisis como: Perfil del derechohabiente, experiencias de vida en calle, riesgos en la calle, desempeño del programa, satisfacción, expectativas de los derechohabientes y cohesión social, con la finalidad de obtener la percepción de los derechohabientes sobre la eficiencia y calidad del proceso y componentes que entrega el programa social.

Las entrevistas a profundidad se sustentan en los siguientes aspectos:

- Aplicabilidad. Un prototipo de 20 derechohabientes representa menos costos operativos al momento del tratamiento de entrevistas a profundidad. Por otro lado la población en muchos casos no cuenta con las condiciones para ser encuestadas (saben leer, escribir y pueden ser contactados a través de distintos medios). En lo referente a los temas, estos se categorizaron en conjuntos para facilitar el tratamiento de la información y disminuir el tiempo de aplicación y codificación del instrumento.
- Capacidad de instrumentación. La entrevista se realizó con el apoyo de 3 personas (Educadores de calle) adscritas a la Procuraduría de Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, se utilizaron los recursos materiales del área dicha (1 equipos de grabación y vehículo). Las entrevistas se realizaron sin ningún contratiempo.
- Calidad Intrínseca. El cuestionario guía contó con preguntas abiertas no guiadas y validaciones que aumentaron la calidad de la información recopilada. Las respuestas pueden ser cuantificables y estandarizarse dentro de distintas categorías, lo cual facilita el análisis.
- Relevancia y Validez. El cuestionario guía fue valorada por el área responsable del programa, a partir de pruebas pilotos, para corroborar si los reactivos estimulan información exacta y relevante; por lo que, la selección de los mismos aportan información de utilidad para el análisis, en sus tipos: de contenido.



- **Fiabilidad.** El cuestionario guía es confiable porque su aplicación resulta en datos consistentes, considerando que sus mediciones no varían significativamente, en el tiempo ni por la aplicación de diferentes personas.
- **Costos.** La técnica representó el medio más económico desde el punto de vista operativo (recursos materiales, financieros, humanos y tiempo destinado a tal actividad).

La encuesta consistió de 42 preguntas en total, distribuidas en categorías de análisis como se muestran en el siguiente cuadro:

Categorías de Análisis del instrumento Aplicado en la Línea Base y Panel

De acuerdo a la problemática del programa, los objetivos y efectos a corto, mediano y largo plazo identificados en la Evaluación Interna del 2016, las categorías de análisis que se utilizaron tanto para el levantamiento de la Línea Base fueron: I. Identificación del tutor, II. Identificación del Derechohabiente y sus Características Generales, III. Características Socioeconómicas, IV. Desempeño del Programa, V. Efectos del Programa, VI. Expectativas de los Derechohabientes y VII Cohesión Social.

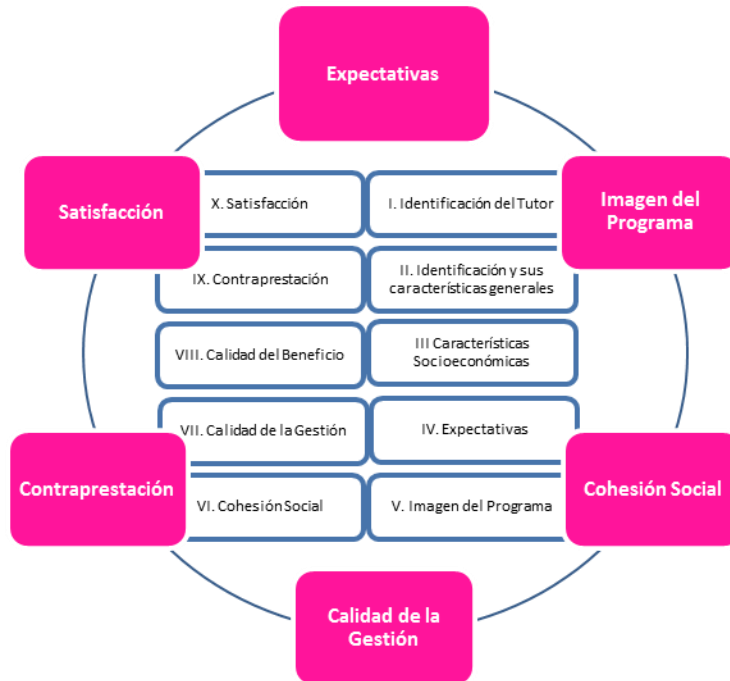
En lo relativo a la categorías utilizadas en el Panel se utilizaron las siguientes: I. Identificación del derechohabiente y sus características generales, II. Características Socioeconómicas, III. Desempeño del programa, IV. Expectativas, V. Imagen del Programa, VI. Cohesión Social, VII. Calidad de la Gestión, VIII. Calidad del Beneficio, IX. Contraprestación y X. Satisfacción. Se debe señalar que para el diseño de las preguntas del instrumento de Panel aplicado se consideró las categorías sugeridas en los Lineamiento para la Elaboración de la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México (Ver



Gráfica 2). En este sentido, para el análisis hecho en el Levantamiento de la Línea Base 2017 se hizo una redistribución de las preguntas levantadas originalmente con el objeto de dar cobertura a todas las categorías sugeridas por el Evalúa CDMX en 2017. Por otro lado, es de relevancia señalar que en el Levantamiento del Panel se incluyeron 8 preguntas adicionales.

La selección de categorías incluidas en la Línea Base y en el Panel nos permite acercarnos a los objetivos de corto y mediano plazo definidos por el programa social, particularmente en lo relativo a la conclusión del ciclo en el que están inscritos los derechohabientes, el aumento de ingresos destinados a la educación y el otorgamiento de servicios recreativos y culturales de calidad. Es importante señalar que respecto a los objetivos de largo plazo las categorías seleccionadas no permiten identificar resultados identificados como de largo plazo, debido a que los efectos esperados corresponden a objetivos de fin donde interviene la política pública de educación en su conjunto.

Gráfica 2. Categorías Utilizadas en la Encuesta Hijas e Hijos de la Ciudad



La encuesta de Levantamiento de Línea Base consistió de 42 preguntas en total, distribuidas en siete categorías de análisis. Respecto a la encuesta de Levantamiento de Panel esta incluyó un total de 52 preguntas distribuidas en diez categorías de análisis.

Tabla 8. Categorías de Análisis en el Instrumento

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos del Instrumento Línea Base	Reactivos del Instrumento Panel	Justificación de su Inclusión en Panel
I. Perfil del derechohabiente	Derivado de que la población objetivo la integra varios grupos de personas, es necesario caracterizar a las y los derechohabientes del programa.	1.1 ¿Cuántos años tienes? 1.2 ¿Dónde naciste? 1.3 ¿Dónde vivías antes? 1.4 ¿Sabes leer y escribir? 1.5 ¿Hasta qué año cursaste la escuela? 1.6 ¿Qué edad tenías cuando decidiste vivir en calle? 1.7 ¿Cuál fue el motivo o casusa por el cual decidiste abandonar tu hogar y vivir en calle? 1.8 ¿Actualmente tienes comunicación con tu familia? (mamá, papa, otro) 1.9 ¿Actualmente sabes donde vive tu familia? (mamá, papá, otro) 1.10 ¿Qué significa para ti la familia? 1.11 Actualmente ¿qué significa para ti la calle? 1.12 ¿En cuántos albergues o casas hogar has estado?	1.1. ¿Cuántos años tienes? 1.2. ¿Dónde naciste? 1.3. ¿Dónde vivías antes? o ¿Siempre has vivido aquí? 1.4. Sabes leer y escribir. 1.5. ¿Hasta qué año cursaste o estas cursando en la escuela? 1.6 ¿Qué edad tenías cuando empezaste a vivir en calle o te saliste de tu casa? 1.7. ¿Cuál fue el motivo por el cual decidiste abandonar tu hogar o vivir en calle? 1.8. Actualmente tienes comunicación con tu familia (mamá, papá, otro). 1.9. ¿Sabes dónde vive tu familia (mamá, papá, otro)? 1.10. ¿Qué significa para ti la familia? 1.11. ¿Qué significa para ti la calle? 1.12. ¿En cuántos y en cuáles albergues o casas hogar has estado?	Sin cambios
II. Experiencias de vida en calle	Es necesarios conocer las habilidades que desarrollan las personas para vivir en calle y el apego que tienen a esta forma de vida.	2.1 Cuándo vivías en calle 2.2 ¿A qué te dedicabas? 2.3 ¿Qué hacías para comer? 2.4 ¿Qué hacías cuando te enfermabas? 2.5 ¿Qué hacías para obtener dinero y en qué lo gastabas? 2.6 ¿Qué aprendiste?	2.1 ¿Cuándo vivías en calle? 2.2. ¿A qué te dedicabas? 2.3. ¿Qué hacías para comer? 2.4. ¿Qué hacías cuando te enfermabas? 2.5. ¿Qué hacías para obtener dinero y en qué lo gastabas? 2.5.1 ¿Preguntar si tienen hijos?	Se incluyó la pregunta 2.5.1 ¿Preguntar por la cantidad de hijos?; pese a que la entrevista a profundidad se intuía la cantidad de hijas e hijos que tienen se incluyó la pregunta para mayor precisión

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos del Instrumento Línea Base	Reactivos del Instrumento Panel	Justificación de su Inclusión en Panel
		2.7 Puedes comentar 3 cosas malas que te ocurrieron. 2.8 Puede comentar 3 cosas buenas que te ocurrieron. 2.9 ¿Qué te hacía permanecer en calle? 2.10 ¿Cuál era la principal razón por la que permanecías en calle?	2.6. ¿Qué aprendiste de vivir en calle? 2.7. Puedes comentar 3 cosas buenas que te ocurrieron (en la calle) 2.8. Puedes comentar 3 cosas malas que te ocurrieron (en la calle) 2.10. ¿Cuál era la principal razón por la que permanecías en calle?	
III. Riesgos de la situación de calle	Identificar los principales factores de riesgo, que vulneran la integridad y derechos de las personas en calle.	Quando vivías en calle 3.2 ¿Cuáles son los riesgos de vivir en calle? 3.3 ¿Las personas con las que te juntabas consumían tabaco, alcohol u otra droga? 3.4 ¿Consumías tabaco, alcohol u otra droga? 3.5 ¿Tenías relaciones sexuales? 3.6 ¿Tuviste problemas con policías? 3.7 ¿Cuáles son los principales problemas que tenías?	¿Cuándo vivías en calle? 3.2. ¿En tu opinión cuáles son los riesgos de vivir en la calle? 3.3. Las personas con las que te juntabas consumían tabaco, alcohol u otra droga 3.4. Tú consumías tabaco, alcohol u otra droga 3.5. Sufriste en la calle algún tipo de acoso o abuso sexual 3.6. Tuviste problemas con la policía u otras autoridades 3.7. ¿Cuáles son los principales problemas que tenías?	
III.1 Casa Hogar o Albergue (sólo panel)			3.1.1 ¿Por qué decidiste salir de tu casa? 3.1.2 ¿Cuánto tiempo tienes fuera de tu casa? 3.1.3 ¿Cuáles piensas que son las desventajas de vivir en el albergue o casa hogar? 3.1.4 ¿Has sufrido algún tipo de agresión en el albergue casa hogar? ¿De parte de quién?	Se incluyó un apartado extra para todas las personas que nunca vivieron en calle y que directamente entran a los albergues



Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos del Instrumento Línea Base	Reactivos del Instrumento Panel	Justificación de su Inclusión en Panel
			3.1.5 ¿Qué te gustaría que cambiara del albergue o casa hogar? 3.1.6 ¿Cómo consideras que es el trato en el albergue o casa hogar?	
IV. Desempeño del Programa	Conocer la percepción de las y los derechohabientes respecto a la operación del programa	4.1. ¿Antes de ingresar a la casa hogar, recibiste algún otro servicio por parte del DIF-CDMX o de otra Institución del Gobierno? 4.2. ¿Conoces los servicios que el gobierno ofrece a las personas en situación de calle? 4.3. ¿Cómo calificarías la atención que te dan en la casa hogar o albergue? 4.4. ¿Te han informado de los servicios a los que tienes derecho? 4.5. ¿Consideras permanecer en ésta casa hogar o albergue hasta concluir tu proceso? ¿Por qué?	4.1. ¿Qué opinas de las personas del DIF-CDMX que te ofrecieron los servicios? 4.2. ¿Antes de ingresar a la casa hogar o albergue, recibiste algún otro servicio por parte del DIF-CDMX o de otra Institución del Gobierno? 4.3. Conoces los servicios que el gobierno ofrece a las personas en situación de calle. 4.4. ¿Cómo calificarías la atención que te dan en la casa hogar o albergue? 4.5. Te han informado de los servicios a los que tienes derecho 4.6. ¿Consideras permanecer en esta casa hogar o albergue hasta concluir tu proceso? ¿Por qué?	Se incluyó la pregunta 4.1 para obtener la opinión sobre el personal que loes da seguimiento por parte del DIF CMDX, las demás preguntas continuaron igual solo se recorrió la numeración
V. Satisfacción	Conocer el grado de satisfacción de los derechohabientes respecto a los servicios que otorga el programa.	5.1. ¿Consideras que los servicios te han ayudado para cambiar tu forma de vida? 5.2. ¿Actualmente, en donde consideras estar mejor: en la calle, con tu familia, en el albergue o en la escuela? 5.3. ¿Recomendarías a tus conocidos los servicios que se te otorgan?	5.1. ¿Consideras que los servicios te han ayudado para cambiar tu forma de vida? 5.2. ¿En dónde consideras estar mejor: en la calle, con tu familia, en el albergue o en la escuela? 5.2.1 ¿En dónde consideras que has estado mejor? 5.3. ¿Recomendarías a tus conocidos los servicios que se te otorgan?	Se incluyó una pregunta extra para hacer el comparativo de la mejora en la calidad de vida



Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos del Instrumento Línea Base	Reactivos del Instrumento Panel	Justificación de su Inclusión en Panel
			5.4 ¿Qué te gustaría que cambiara del albergue o casa hogar?	
VI. Expectativas	Identificar si el programa incide en el proyecto de vida de las y los derechohabientes a corto plazo.	6.1. ¿Qué harás cuando termines tu estancia en el albergue o casa hogar? 6.2. ¿En dónde te gustaría vivir en el futuro? 6.3. ¿Con quién te gustaría vivir en el futuro?	6.1. ¿Qué planes tienes cuando termines tu estancia en el albergue o casa hogar? 6.2. ¿En dónde te gustaría vivir en el futuro? 6.3. ¿Con quién te gustaría vivir en el futuro?	Sin cambios
VII. Cohesión Social	Los programas sociales que instrumenta el DIF CDMX tienen un enfoque de derechos, por lo cual es necesario identificar la incidencia que tienen el programa en la participación e integración de los derechohabiente en el contexto social en el que se desarrollan (familia y comunidad) para lograr Cohesión Social.	7.1. ¿Consideras que el programa te ayuda a mejorar las relaciones con tu familia? ¿Por qué? 7.2. ¿Consideras que el programa te ayuda a mejorar las relaciones con las personas de tu comunidad? 7.3. ¿Estarías dispuesto (a) o participarías en actividades para mejorar la comunidad dónde vives?	7.1. ¿Consideras que el programa te ayuda a mejorar las relaciones con tu familia? ¿Por qué? 7.2. ¿Consideras que el programa te ayuda a mejorar las relaciones con las personas de tu comunidad? ¿Por qué? 7.3. ¿Estarías dispuesto a participarías en actividades para mejorar la comunidad en dónde vives? ¿Por qué?	Sin cambios

Fuente: Elaboración propia con base en la información de la Evaluación Interna del Programa 2017 y datos del Levantamiento del Panel del Programa. Dirección de Planeación.

Los instrumentos utilizados para el Levantamiento de la Línea base y para el Levantamiento del Panel puede verse en el Anexo 1 y Anexo 2 respectivamente.



Diseño metodológico de la muestra

De acuerdo a Robles, Bernardo (2011)⁴, las entrevistas en profundidad son técnicas cualitativas de investigación que se estructuran a partir de objetivos concretos, en este sentido, resulta complicado determinar un número mínimo o máximo de entrevistados, pues la finalidad no obedece a una representación estadística, sino que consiste en el estudio minucioso de la información que se obtenga de las conversaciones con los entrevistados, por tanto, podemos comenzar realizando un par de entrevistas por cada uno de los perfiles ya delineados al principio de la investigación (Patton, 1990), conforme se cubran los tópicos del guion, se verá qué tanta información hace falta y, a partir de ahí, determinar cuántas entrevistas más será necesario hacer.

Las entrevistas estuvieron dirigidas a las niñas y niños, mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos menores de edad que habitan en la Ciudad de México, que estuvieron en condición de calle y/o riesgo de calle, a quienes se les proporcionan los servicios integrales (alojamiento, cuidados, atención psicológica, trabajo social, salud) del programa a través de las jornadas lúdicas en los puntos de encuentro y en las Casas Hogar o Albergues de las Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones Civiles con las que se tiene convenios de colaboración.

La literatura sobre metodología cualitativa coincide en que el análisis de la información de los datos cualitativos no es un proceso separado del resto de la investigación, por el contrario, la recolección y el análisis de los datos se deben realizar de manera paralela.

Por tanto el tipo de muestreo utilizado para el levantamiento de la línea base será el muestreo no probabilístico teórico, en el cual los elementos seleccionados no están en función de criterios estadísticos relacionados al número total de la población observada, sino con las características que presentan los derechohabientes del programa.

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

La entrevista se aplicó a 20 derechohabientes alojados en las Casas Hogar de las I.A.P. con las que se tiene convenio para brindar servicios integrales, mismos que se encontraban en situación de calle o en riesgo de calle (niñas y niños que por su situación de vulnerabilidad fueron canalizadas por la PGJDF, u otra Institución pública al DIF-DF para su tutela).

⁴ Robles, Bernardo; "La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico"; Scielo. Consultado en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16592011000300004



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

Aplicación del Instrumento de Línea Base

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

Tabla 9 Actividades de trabajo de campo en línea base

Actividades	Periodo	Descripción
Elaboración y revisión de instrumentos de recolección de datos	6 al 21 de marzo	Reuniones de trabajo con el objetivo de definir los alcances y contenidos de los instrumentos de recolección de la información
Realización de una prueba piloto para evaluar la eficiencia de los instrumentos	28 de marzo al 6 de abril	Medir la eficiencia de las entrevistas y de los cuestionarios en una muestra no representativa
Capacitación del personal para el trabajo de campo	19 al 21 de abril	Conformación del equipo de campo y capacitación para la aplicación de la entrevista
Levantamiento de las entrevistas	11 de mayo al 2 de junio	De acuerdo a los perfiles y distribución de la población objetivo de la entrevista, se organizaron los equipos de campo por Centro de Asistencia (Casa Hogar o Albergue).
Captura de las entrevistas y codificación	3 al 9 de junio	Codificación de la información mediante metodologías e instrumentos informáticos; asimismo, se utilizó el programa de análisis cualitativo y se construyeron los árboles de conceptos para codificación y árboles de palabras

Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.

Tabla 10 Cronograma aplicación de entrevistas línea base

Lugar de la entrevista	No. de Entrevistas	No. de Entrevistadores	Periodo		
			Fecha	Mayo	Junio
Fundación Francisco de Asís Sede Mujeres	6	2	Mayo / 2017	11	
Fundación Francisco de Asís Sede Hombres	6	2	Mayo / 2017	11	
Fundación Renace I.A.P.	2	1	Mayo / 2017	12	
Casa Alianza	6	2	Junio / 2017		2
Captura y procesamiento de información	20	1	Junio / 2017		3-9

Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.



Asimismo, de acuerdo con las necesidades de información y tomando en cuenta la forma de operación del programa social, se realizaron entrevistas con el personal Técnico Operativo de la Procuraduría de Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, para conocer los procesos sustantivos y específicos de la operación del programa, poniendo énfasis en los aspectos que restringen o impulsan una mejor operación del programa.

Finalmente, el instrumento de aplicación presentó modificaciones en su diseño, agregando la categoría de análisis Cohesión Social con tres reactivos, para con ello, contar con preguntas en las siete categorías señaladas en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. Asimismo, se modificó la fecha inicial de aplicación del instrumento, considerando los criterios de permanencia de los derechohabientes en el programa social.

Los retos y obstáculos que se presentaron para el levantamiento de información de campo son los siguientes (para la construcción de la Línea base del Programa Social planteada en la Evaluación Interna 2016):

- Población objetiva y derechohabiente del programa que se atiende en calle es altamente flotantes.
- La permanencia de las derechohabientes en los procesos de reintegración familiar y social es de carácter voluntario.
- Para algunos derechohabientes persiste una imagen punitiva del gobierno.
- Los derechohabientes muestran poca tolerancia hacia personas desconocidas.
- Las condiciones ambientales en los espacios donde se realizaron las entrevistas presentaron limitaciones.
- El equipo electrónico para grabar las entrevistas fue limitado.

Las modificaciones a la propuesta original del diseño y estrategia de campo.

En el diseño para el levantamiento de la información en un inicio, planteaba aplicar el instrumento en las jornadas lúdico afectivas que se realizan en los puntos de encuentro de las personas en calle y en los espacios de las Casas Hogar que alojan a los derechohabientes que se encuentran en proceso de reintegración, se optó por estos últimos espacios, como los lugares más adecuados para la aplicación de entrevistas en Casas Hogar, por considerar que ofrecen mejores condiciones ambientales y de seguridad para esta actividad.

En las categorías de análisis se cambió el nombre a la categoría Rasgos de Identidad por la de Perfil del Derechohabiente.

Tabla 11. Desagregación por entrevistado para el línea base del Programa Hijas e Hijos

No	Sexo	Edad	Motivo por el cual se cuenta en la Casa Hogar o Albergue
1	Mujer	17 años	Por consumir sustancias psicoactivas
2	Mujer	16 años	Vivía en Tlaxcala pero por problemas familiares decidió salir a la calle
3	Mujer	13 años	Por problemas entre su mamá y su abuela
4	Mujer	16 años	Porque su mamá no le ponía atención quién era alcohólica y por eso decidió salir de casa y buscar otra manera para que le pusieran atención
5	Mujer	13 años	Salió con su primo, quería saber cómo era la calle, curiosidad
6	Mujer	17 años	Porque ya no quería estar con su mamá
7	Hombre	17 años	Porque no se sentía a gusto en su casa, no tener y acatar las reglas, no llevarse bien con sus papás
8	Hombre	13 años	Porque le aburría y no le gustaba obedecer reglas
9	Hombre	13 años	Por incorregible
10	Hombre	17 años	Porque su hermano la molestaba, porque no le gustaba
11	Mujer	31 años	Por problemas familiares y sus hermanos adoptivos la mandaron a Casa Alianza a los 7 años
12	Mujer	29 años	Por separación de padres
13	Mujer	15 años	Violencia intrafamiliar
14	Hombre	12 años	Maltrato familiar
15	Mujer	13 años	Maltrato familiar
16	Hombre	14 años	Maltrato por parte de su papá
17	Mujer	12 años	Llegó a la Agencia 59 por una denuncia
18	Hombre	16 años	Amenazas de pandilla en su país de origen
19	Hombre	17 años	Estuvo amenazado en su país de origen por el narcotráfico
20	Hombre	13 años	Ambos padres lo maltrataban, física y verbal

Fuente: construcción propia con base en la información proporcionada por los entrevistados para línea base 2017



Levantamiento del Panel

El levantamiento de panel es un seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2017, planteado como línea base, se buscó aplicar la misma encuesta diseñada a la mayor cantidad posible de la población derechohabiente a la que se le aplicó en 2017, aun cuando ya no se encuentre activa en el programa social. El levantamiento se realizó a un total de 20 derechohabientes conforme a la tabla siguiente:

Tabla 12. Poblaciones del Levantamiento del Panel

Poblaciones	Número de Personas
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea base	20
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A)	14
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encontraba activa en el programa en 2017, pero se consideraba que podía ser localizada para el levantamiento de panel (B)	6
Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B)	20
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 y que participó en el levantamiento de panel (a)	18
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encontraba activa en el programa en 2017, pero que efectivamente pudo ser localizada para el levantamiento de panel b)	2
Población que efectivamente participó en el levantamiento de Panel (a+b)	18

Fuente. Elaboración propia con base en la información del Panel del Programa.

Descripción de la Población Participante en el Panel

A continuación se describen las principales características de la población objeto del levantamiento de panel, según el estatus del o la derechohabiente (activo y no activo).

Tabla 13. Desagregación por entrevistado para panel del Programa Hijas e Hijos

No	Sexo	Edad	Motivo por el cual se cuenta en la Casa Hogar o Albergue
1	Mujer	17 Años	Violación por parte de un familiar
2	Hombre	12 años	Maltrato Infantil
3	Hombre	14 años	Reintegrado a su familia (no activo)
4	Hombre	14 años	Maltrato Infantil
5	Mujer	13 años	En Situación de calle, canalizada por haber vivido en calle desde los 6 años
6	Mujer	16 años	Maltrato Infantil

No	Sexo	Edad	Motivo por el cual se cuenta en la Casa Hogar o Albergue
7	Hombre	15 años	Presunto homicidio
8	Hombre	14 años	Reintegrado a su familia (no activo)
9	Hombre	15 años	Reintegrado a su familia (no activo)
10	Mujer	17 años	Reintegrada a su familia (no activa)
11	Hombre	13 años	Presunta venta de droga
12	Hombre	15 años	Presunto robo
13	Mujer	32 años	Situación de calle
14	Mujer	14 años	Situación de calle
15	Hombre	12 años	Situación de calle
16	Hombre	8 años	Situación de calle

Fuente. Elaboración propia con base en la información de las entrevistas del panel 2018.

Actividades de trabajo en Campo para el Levantamiento del Panel

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

Tabla 14. Actividades de trabajo en campo

Actividades	Periodo	Descripción	Personal Participante
Revisión de instrumentos y adecuación en plataforma	5 al 16 de febrero	Adecuación de los instrumentos y carga en la plataforma electrónica conforme a lo establecido en la Evaluación Interna 2017 del Programa.	4 personas de la Dirección de Planeación
Reunión de trabajo con Áreas Operativas	20 de febrero	Establecimiento de las directrices para el Levantamiento del Panel y establecimiento de plazos para la capacitación y definición de logística.	6 Personas Dirección de Planeación. 15 Enlaces de las áreas operadoras de programas sociales (1 por programas social)
Definición de Logística y puesta en marcha de la encuesta en Línea	21 al 28 de febrero	Establecimiento de la logística de levantamiento de la encuesta por cada una de las áreas operativas; puesta en marcha de la encuesta en Línea con validación del SUI del DIF CDMX.	6 Personas Dirección de Planeación. 15 Enlaces de las áreas operadoras de programas sociales (1 por programas social)
Capacitación del personal para el trabajo de campo	1 marzo	Capacitación de los equipos de trabajo según logística.	3 Personas Dirección de Planeación. 176 personas de las áreas que operan programas sociales
Levantamiento de la encuesta	2 al 29 de	Aplicación del instrumento.	2 Personas Dirección de



Actividades	Periodo	Descripción	Personal Participante
	marzo		Planeación. 176 personas de las áreas que operan programas sociales

Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.

Tabla 15. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017

N°	Fase de Aplicación	Periodo de análisis
1	Revisión de instrumentos y adecuación en plataforma	10 días
2	Reunión de trabajo con Áreas Operativas	1 días
3	Definición de Logística y puesta en marcha de la encuesta en Línea	6 días
4	Capacitación del personal para el trabajo de campo	1 día
5	Levantamiento de la encuesta	19 días
Total		37 días

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

Tabla 16. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017

Actividad a Realizar	5-feb	20-feb	21-feb	1-mar	2-marzo
Revisión de instrumentos y adecuación en plataforma	10				
Reunión de trabajo con Áreas Operativas		1			
Definición de Logística y puesta en marcha de la encuesta en Línea			6		
Capacitación del personal para el trabajo de campo				1	
Levantamiento de la encuesta					19

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

Retos y obstáculos enfrentados durante el levantamiento

Los retos y obstáculos que se presentaron para el levantamiento de información de campo son los siguientes (para la construcción de la Línea base del Programa Social planteada en la Evaluación Interna 2016):

- Población objetivo y derechohabiente del programa que se atiende en calle es altamente flotantes.
- La permanencia de las derechohabientes en los procesos de reintegración familiar y social es de carácter voluntario.
- Para algunos derechohabientes persiste una imagen punitiva del gobierno.
- Los derechohabientes muestran poca tolerancia hacia personas desconocidas.
- Las condiciones ambientales en los espacios donde se realizaron las entrevistas presentaron limitaciones.
- El equipo electrónico para grabar las entrevistas fue limitado.

Las modificaciones a la propuesta original del diseño muestral y estrategia de campo.

En el diseño para el levantamiento de la información en un inicio, planteaba aplicar el instrumento en las jornadas lúdico afectivas que se realizan en los puntos de encuentro



de las personas en calle y en los espacios de las Casas Hogar que alojan a los derechohabientes que se encuentran en proceso de reintegración, se optó por estos últimos espacios, como los lugares más adecuados para la aplicación de entrevistas en Casas Hogar, por considerar que ofrecen mejores condiciones ambientales y de seguridad para esta actividad.

En las categorías de análisis se cambió el nombre a la categoría Rasgos de Identidad por la de Perfil del Derechohabiente.

En el levantamiento de línea base se buscó entrevistar a los mismo derechohabientes pero surgió el problema de que algunos de ellos se encontraban ya integrados en sus familias así que fue complicado y sólo se pudieron entrevistar a 16 de los 20 planteados debido a que algunos no se presentaron para la entrevista y otros se encuentran nuevamente en situación de calle o desaparecidos.

A diferencia del levantamiento de línea base en el panel se logró entrevistar a 4 personas reintegradas a sus familias que se muestran como casos de éxito del programa, entrevistas que se hicieron en las instalaciones de la Procuraduría de Protección de Derechos a Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México.

III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL

III.1. CONSISTENCIA NORMATIVA Y ALINEACIÓN CON LA POLÍTICA SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

III.1.1. ANÁLISIS DEL APEGO DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL A LA NORMATIVIDAD APLICABLE

Tabla 17. Análisis del apego del diseño a la normatividad aplicable de la Ciudad de México

Ley o Reglamento	Artículo	Apego del diseño del Programa Social
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	5	En los antecedentes el programa social enuncia que respeta y promueve los derechos humanos, promueve la participación de la ciudadanía. Declara que es una acción de carácter preventivo y en corresponsabilidad con los derechohabientes; el personal a cargo del programa orienta e informa donde pueden acudir para mayor información sobre los distintos programas con los que cuenta el Sistema DIF-CDMX y otros Programas de la Ciudad de México.
	7	El programa social enuncia que tiene su base en la política social de la Ciudad de México, en los principios que establece la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal (Universalidad, Igualdad, Equidad de Género, Equidad Social, Justicia Distributiva, Diversidad, Integralidad, Territorialidad, Exigibilidad, Participación, Transparencia, Efectividad). También menciona como parte de las estrategias que se atenderán todas las solicitudes sin distinción de sexo, religión, orientación sexual, pertenencia étnica y condición física de los padres o de la niña o niño que cumpla con los requisitos de ingreso.
	8	Como parte de las estrategias del programa, se atenderán todas las solicitudes sin distinción de sexo, religión, orientación sexual, pertenencia étnica y condición física de los padres o de la niña o niño. El programa además incorpora un procedimiento de queja o inconformidad ciudadana y mecanismos de exigibilidad, donde se establecen los mecanismos, procedimientos, requisitos y plazos para beneficiarse



Ley o Reglamento	Artículo	Apego del diseño del Programa Social
		del programa, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos en las reglas de operación.
	33	El programa cuenta con reglas de operación.
	34	Se enuncia que los solicitantes del programa formarán parte de un padrón de derechohabientes que será de carácter público, siendo reservados sus derechos personales.
	36	El programa expresa que los datos que brinden los derechohabientes, está sujeta a la protección de datos personales; menciona que el padrón de derechohabientes, está sujeto a la Ley de Protección de datos personales. Existe un área de oportunidad para mencionar que la información generada se regirá por lo estipulado en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.
	38	El programa expresa que a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal toda la promoción y difusión contiene la leyenda: “Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.”
	42	Se declara que la evaluación del programa será anual y estará a cargo de la Dirección de Planeación en coordinación con la Dirección Ejecutiva No existen requisitos solo las características para ingresar al programa. En lo que respecta a la estrategia de evaluación del programa se menciona que tiene como propósito atender los objetivos, requerimientos y perspectivas en apego a los lineamientos para la evaluación interna de los programas sociales que emite anualmente el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Ciudad de México (EVALÚA CDMX).
	44	Se establece un procedimiento de queja o inconformidad ciudadana, así como la forma en la que se debe presentar y los lugares a los cuales e puede acudir.
	45	Se establece a la Contraloría Interna del Sistema como la facultada de conocer las quejas o inconformidades ciudadanas, en caso de que la queja por escrito realizada
46	Se menciona que la respuesta será entregada en las mismas oficinas en un plazo no mayor a 10 días hábiles que corren a partir de la fecha de recepción de esta. Al respecto existe un área de oportunidad para declarar que la respuesta será por escrito.	
Reglamento de la Ley de Desarrollo Social	5	Como parte de las estrategias del programa, se atenderán todas las solicitudes sin distinción de sexo, religión, orientación sexual, pertenencia étnica y condición física de los padres o de la niña o niño. El programa además incorpora un procedimiento de queja o inconformidad ciudadana; y mecanismos de exigibilidad, donde se establecen los mecanismos, procedimientos, requisitos y plazos para beneficiarse del programa, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos en las reglas de operación.
	45	El programa declara en el apartado objetivos específicos que consolidará un padrón de derechohabientes.
	47	El programa incluye en el apartado referente a la cobertura la leyenda “Cuando por razones presupuestales un programa no pueda lograr en sus primeras fases la plena universalidad se optará por la focalización territorial para delimitar un ámbito socio-espacial en el que dicho programa se aplicará a todos los habitantes de dicho territorio que reúnan las características del programa específico”



Ley o Reglamento	Artículo	Apego del diseño del Programa Social
Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente	10	El programa social tiene como parte de sus objetivos consolidar un padrón de derechohabientes con el fin de dar seguimiento al Programa General de Oportunidades y No Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México
	11	El programa enuncia que está alineado a las líneas de acción 987, 988, 989, 1000, 1001 y 1616 del Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal. Además, dentro de sus objetivos específicos esta otorgar actividades lúdicas y de esparcimiento cultural con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género.
	21	El programa declara una programación presupuestal anual autorizada por la Secretaría de Finanzas del Distrito Federal, el cual asciende a \$244'800,000.00 (Doscientos cuarenta y cuatro millones ochocientos mil pesos 00/100 M.N.).
	97	El Programa tiene reglas de operación que cumplen con los requisitos señalados en las fracciones I a la XII.
Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México	2	El programa busca garantizar un enfoque transversal y con perspectiva de derechos humanos, género y niñez basado en sus diseño, instrumentación de políticas y programas de gobierno,
	5	El programa busca promover, respetar, proteger y garantizar los derechos de los niños atendiendo a los principios pro persona, interés superior del niño y de autonomía progresiva en el ejercicio de los mismos, tomándose en cuenta el grado de desarrollo cognoscitivo y evolutivo de sus facultades

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

Tabla 18. Contribución del programa social a los principios de la Política Social de la Ciudad de México

No	Principios de la Ley de Desarrollo Social	Apego del diseño del Programa Social
1	Universalidad	Por razones presupuestales, el programa no puede lograr la plena universalidad. En cumplimiento con el Artículo 27 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, el programa establece: "Cuando por razones presupuestales un programa no pueda lograr sus primeras fases la plena universalidad se optará por la focalización territorial para delimitar un ámbito socio-espacial en el que dicho programa se aplicará a todos los habitantes de dicho territorio que reúnan las características del programa específico". El programa cuenta con criterios de inclusión plenamente identificados.
2	Igualdad	El programa busca apoyar la integración social de las y los niños menos de edad, mujeres embarazadas, madres con hijas o hijos menores de edad en situación de calle, proporcionando atención y seguimiento bajo el principio de equidad de género, igualdad y no discriminación.
3	Equidad de Género	Hijos e Hijas de la Ciudad atiende por igual a niñas y niños, madres con hijas o hijos de menores de edad, y mujeres embarazadas que habitan en la Ciudad de México en situación de calle.
4	Equidad Social	El programa busca propiciar la reintegración social de este grupo vulnerable (niñas, niños, mujeres embarazadas, madres con hijas o hijos de menores de edad en situación o riesgo de calle).



No	Principios de la Ley de Desarrollo Social	Apego del diseño del Programa Social
5	Justicia Distributiva	El programa busca transformar la realidad de situación de pobreza y discriminación de la población en situación de calle.
6	Diversidad	El Programa tiene como población objetivo a las niñas y niños, en situación de calle. Al respecto existe un área de oportunidad para integrar en las reglas de operación el reconocimiento a la condición pluricultural de la Ciudad de México y de la extraordinaria diversidad social de la ciudad que presupone el reto de construir la igualdad social en el marco de la diferencia de sexos, cultural, de edades, de capacidades, de ámbitos territoriales, de formas de organización y participación ciudadana, de preferencias y de necesidades en los términos que lo enmarca la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal.
7	Integralidad	El programa trabaja en un modelo integral donde colaboran instituciones públicas y privadas para brindar servicios a la población objetivo. Al respecto existe un área de oportunidad para integrar un mecanismo que dé seguimiento a lo mencionado anteriormente, así como de incluir en las reglas de operación la complementariedad con programas de otras dependencias o entidades, como puede ser el caso del programa de becas escolares.
8	Territorialidad	Es preciso mencionar que por las características de la población objetivo y potencial no se tienen ninguna limitación socio espacial, con la salvedad de que el programa solo actúa en la Ciudad de México.
9	Exigibilidad	El programa presenta el derecho de los derechohabientes a través del conjunto de situaciones, requisitos y procedimientos en el marco normativo y de la disposición presupuestal con que se cuenta. Además enuncia los mecanismos e instituciones para ser exigibles sus derechos.
10	Participación	En cuanto a las formas de participación sociales se realizan acciones que se vinculan directamente con los intereses y necesidades de las personas atendidas.
11	Transparencia	El programa contribuye a garantizar el derecho a la transparencia e incluye la siguiente leyenda referente a los datos personales: los datos personales recabados serán protegidos, incorporados y tratados en el Sistema de Datos Personales del DIF-CDMX, a través de la Dirección de Informática, el cual tiene su fundamento en los artículos 98 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 2 último párrafo, 6, 40 y de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 2 y 12 del Decreto por el que se crea un Organismo Descentralizado de la Administración Pública del Distrito Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio que se denominará Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, y el 15 del Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, cuya finalidad es promover la asistencia social y la prestación de servicios asistenciales que contribuyan a la protección, atención y Superación de los grupos más vulnerables de la Ciudad de México
12	Efectividad	El programa es objeto de revisión por parte de órganos fiscalizadores internos y externos.
13	Protección de datos personales	Cualquier persona física o moral que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad será responsables de los datos personales, de conformidad con la normatividad aplicable para la protección de datos personales.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.
DIF-CDMX. Reglas de Operación del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad. Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No.20, Tomo I. 29 de enero de 2015.



III.1.2. ANÁLISIS DEL APEGO DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL A LOS LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAS DE OPERACIÓN 2015

Tabla 19. Consistencia de las Reglas de Operación 2015, 2016 y 2017 con los lineamientos emitidos por Evalúa CDMX

Apartado	Nivel de cumplimiento			Justificación
	2015	2016	2017	
Introducción	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	El programa contiene antecedentes, alineación programática, diagnóstico con causas y efectos del programa y las poblaciones.
Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	El programa enuncia de forma clara la dependencia que es directamente responsable de la ejecución del mismo y las unidades administrativas involucradas en la operación.
Objetivos y Alcances	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	El objetivo general y los específicos son concretos y medibles
Metas Físicas	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se incluyen las metas físicas que se esperan alcanzar para el ejercicio fiscal; se indica la meta de cobertura de la población objetivo y especificar cuáles son las estrategias que se siguen para cumplir lo mandado
Programación Presupuestal	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se establece claramente el monto total del presupuesto asignado para los ejercicios, y se hace mención del monto unitario por derechohabiente.
Requisitos y Procedimientos de Acceso	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se describe la forma como el programa social se dará a conocer a la población, Se incluyen los teléfonos, sitios o páginas de internet, horarios y lugares donde se pueda solicitar la información sobre el programa social y Se precisa con claridad cuáles son los requerimientos a cumplir para ser personas beneficiarias o derechohabientes del programa social
Procedimientos de Instrumentación	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se indican todas las actividades, acciones y gestiones que se realizarán para entregar a la persona beneficiaria o derechohabiente el servicio; se señalan las unidades administrativas responsables de la implementación, y los tiempos en que cada una será realizada
Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se indica cuáles son los procesos para interponer las quejas; se indica las áreas de recepción, atención y seguimiento de las quejas

Apartado	Nivel de cumplimiento			Justificación
Mecanismos de Exigibilidad	Parcial	Parcial	Satisfactorio	La población beneficiara del programa es una población complicada de atender en el sentido que son poblaciones callejeras pese a eso se ha hecho un esfuerzo de crear los canales convenientes a su situación para poder impulsar la exigibilidad de sus derechos en los puntos de encuentro
Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se han realizado evaluaciones externa y 3 evaluaciones internas, Se indican las fuentes de información de información de gabinete (referencias académicas, estadísticas y documentales especializadas en la problemática; se indica que para la construcción de los indicadores se seguirá la Metodología de Marco Lógico; además de señalar los instrumentos de evaluación cuantitativa y/o cualitativa
Formas de Participación Social	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	Se señala cuál es la modalidad de participación social: información, consulta, decisión, asociación, deliberación, entre otras.
Articulación con Otros Programas Sociales	Parcial	Parcial	Satisfactorio	El programa menciona las instituciones donde pueden ser canalizados; Se establece el nombre de los programas o acciones sociales con los cuales se articula, así como el de la o las dependencias o entidades responsables de los mismos

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.
 DIF-CDMX. Reglas de Operación del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad 2015, Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No.20, Tomo I. 29 de enero de 2015.
 Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el que se dan a conocer los Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio Fiscal 2015. GODF No.1977. 31 de octubre de 2014.

III.1.3 ANÁLISIS DEL APEGO DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL A LA POLÍTICA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Tabla 20. Apego del Programa en el cumplimiento de los Derechos Sociales

Derecho Social (Referente normativo)	Descripción de la Contribución del Programa Social al Derecho Social	Especificar si fue incorporado en Reglas de Operación 2015, 2016 o 2017
Convención sobre los Derechos de los Niños: Artículo 12 numeral 1 y Artículo 20 numeral 1	El programa busca a través de las jornadas de las jornadas con enfoques de derechos que las niñas, niños menores de 18 años, mujeres embarazadas y mujeres con hijos menores de edad en situación o riesgo de calle conozcan sus derechos y los ejerzan, lo que contribuye a la formación de un juicio y la expresión de sus pensamientos. Los acompañamientos también buscan mejorar las condiciones de vida y de	Si (incorporado en 2015)



Derecho Social (Referente normativo)	Descripción de la Contribución del Programa Social al Derecho Social	Especificar si fue incorporado en Reglas de Operación 2015, 2016 o 2017
	<p>desarrollo para que los derechohabientes del programa sean sujetos que ejerzan sus derechos de manera activa.</p> <p>El programa vela por el interés superior de la niñez debido a que a través de las canalizaciones y re canalizaciones voluntarias los derechohabientes del programa tengan ambiente adecuado para su desarrollo.</p>	
<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Artículo 4º párrafo noveno.</p>	<p>El programa busca preservar y exigir el cumplimiento de los derechos de la niñez, así como brindar las facilidades a las mujeres embarazadas y las madres con hijos menores de edad a través de servicios de canalización y re canalizaciones a instituciones que coadyuven a mejorar sus condiciones de vida; el programa además realiza en el territorio jornadas con enfoques de derechos y acompañamientos para gestiones a la población objetivo que no quiere ser canalizada. Actividades que buscan mejorar la calidad de vida en los ámbitos de salud, identidad, esparcimiento, ejercicio de derechos, entre otros.</p>	<p>Si (incorporado en 2015)</p>
<p>Ley de los Derechos de las Niñas y Niños en el Distrito Federal: Artículo 2 fracción I y Artículo 5</p>	<p>El programa da cumplimiento al artículo 2 fracción I, el artículo a través de servicios de canalización y re canalizaciones a instituciones que coadyuven a mejorar sus condiciones de vida; el programa además realiza en el territorio jornadas con enfoques de derechos y acompañamientos para gestiones a la población objetivo que no quiere ser canalizada. Actividades que buscan mejorar la calidad de vida en los ámbitos de salud, identidad, esparcimiento, ejercicio de derechos, etc.</p> <p>El programa busca incidir en las condiciones de vida de las niñas, niños, mujeres embarazadas y mujeres con hijos menores de edad en un marco de respecto a sus derechos y decisiones.</p>	<p>Si (incorporado en 2015)</p>

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

Tabla 21. Apego del Programa con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal

Programa	Alineación	Justificación	Especificar si fue incorporado en Reglas de Operación
Programa General de Desarrollo	Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo	El programa social tiene como población objetivo a las niñas y niños, mujeres embarazadas con hijas e hijos menores de edad.	Si (2015)



Programa	Alineación	Justificación	Especificar si fue incorporado en Reglas de Operación
del Distrito Federal 2013-2018	Humano. Área de Oportunidad 1. Discriminación y Derechos Humanos. Objetivo 1. Meta 1. Eliminar las prácticas discriminatorias que generan exclusión y maltrato.	Realizar jornadas en beneficio de la población en situación de calle mediante recorridos de diagnóstico; sesiones de trabajo e implementación de jornadas temáticas con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género tanto con dicha población como con aquellas personas que se encuentren canalizada y re canalizadas en instituciones con la que se mantiene convenio de colaboración. Las Jornadas Temáticas están enfocadas a realizar actividades temáticas con enfoque de derechos humanos en donde se incorporen actividades lúdicas y recreativas acordes a la temática, que de igual manera, influyan en la equidad social y de género bajo el principio de no discriminación y con esto lograr la igualdad	
Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018	Área De Oportunidad. Discriminación y Derechos Humanos. Objetivo 1. Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación y/o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situaciones de calle, entre otras, para evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad la exclusión, el maltrato y la discriminación. Meta Sectorial 1. 2018.	En programa social al no poder alcanzar la universalidad se focaliza a niñas, niños, mujeres embarazadas y madres con hijos e hijas en situación o riesgo de calle resultado de los trabajos del programa para su localización en los puntos de encuentro.	Si (2015)

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



III.2. IDENTIFICACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA SOCIAL ATENDIDO POR EL PROGRAMA SOCIAL

Como en muchos países del mundo, México enfrenta serios problemas respecto de su población infantil: insalubridad, desnutrición, pobreza, subempleo, hacinamiento, adicciones, maltrato, abandono o explotación sexual, que conforman el horizonte de gran parte de niñas, niños y adolescentes menores de 18 años en situación de calle o de riesgo.

Este sector importante de nuestra población infantil carece de los derechos fundamentales, atentando de forma reiterada a su dignidad y lugar como sujetos. El fenómeno de situación de calle o de riesgo, condensa y sintetiza las problemáticas diversas que aquejan a la infancia más desprotegida. Son variadas las explicaciones sobre la situación de calle en niñas, niños y adolescentes, algunas respuestas que se puede enunciar como las principales son: la crisis económica en México que agudizó la pobreza de grandes capas de la población que no fueron capaces de hacerse cargo de sus hijos y los expulsaron; el declive de las instituciones: principalmente de la familia y la escuela que ya no ofrecen a los niños un espacio de contención y protección, y por último la violencia intrafamiliar (Gómez, 2004).

Tabla 22. Problema del Programa Social Hijas e Hijos de la Ciudad.

Aspecto	Descripción y datos estadísticos 2015	Descripción y datos estadísticos 2016	Descripción y datos estadísticos 2017
Problema social identificado	La situación o riesgo de calle de las niñas, niños y adolescentes menores de 18 años, así como las mujeres embarazadas y madres con hijos menores de edad, que vulnera sus derechos fundamentales, atentando de forma reiterada a su dignidad y lugar como sujetos	Como en muchos países del mundo, México enfrenta serios problemas respecto de su población infantil: insalubridad, desnutrición, pobreza, subempleo, hacinamiento, adicciones, maltrato, abandono o explotación sexual, que conforman el horizonte de gran parte de niñas, niños y adolescentes menores de 18 años en situación de calle o de riesgo.	Las niñas y niños, madres con hijas o hijos menores de edad, y mujeres embarazadas que habitan en la Ciudad de México en situación de calle o en situación de riesgo
Población que padece el problema	De acuerdo con el Censo del Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS). "Tú también cuentas 2012" el total de población callejera es de 4,014 personas, de las cuales 562 son mujeres (14%) y 3,452 hombres (86%). Con la distribución siguiente: 161 menores de 17 años que representan el 4%; 1,284	Los datos que arroja el último censo realizado 2011-2012, refiere un total de 4 mil 014 personas en situación de calle, de los cuales 562 son mujeres (14%) y 3,452 hombres (86%), distribuidos en: 161 menores de 17 años que representan el 4%; 1,284 jóvenes que significa el	De acuerdo al Censo del Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS) "Tú también cuentas 2012", el total de población callejera es de 4,014 personas y de conformidad con las bases del Sistema Informático de Cuidados Alternativos y de Seguimiento Social de Niñas, Niños y

Aspecto	Descripción y datos estadísticos 2015	Descripción y datos estadísticos 2016	Descripción y datos estadísticos 2017
	jóvenes que significa el 32%; 2,087 adultos, es decir 52%; y, 482 adultos mayores, o sea el 12%.	32%; 2,087 adultos, es decir 52%; y, 482 adultos mayores, o sea el 12%.	Adolescentes, que contienen información estadística de niñas, niños y adolescentes en situación de riesgo, se tiene un registro de 2,904 menores de edad, que se encuentran en Instituciones de Asistencia Públicas y Privadas, dato reportado al 13 de diciembre de 2016.
Ubicación geográfica del problema	La problemática puede presentarse en las 16 delegaciones de la Ciudad de México puede ser susceptible padecer la problemática, sin embargo la población se concentra en determinadas como es el caso de la Cuauhtémoc.	Las acciones se focalizarán al menos a los 8 puntos de encuentro identificados en el Distrito Federal, así como a las canalizaciones y recanalizaciones solicitadas por cualquier otra institución.	Las acciones se focalizarán al menos a los 8 puntos de sociabilización identificados en la Ciudad de México, así como a las canalizaciones y recanalizaciones solicitadas por cualquier otra institución".

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

Reglas de Operación del Programa de Hijas e Hijos de la Ciudad". Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No.20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

Tabla 23. Indicadores relacionados con el problema social

Fuente	Indicador	Resultados Ciudad de México			
		2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS)	Poblaciones callejeras "Tú también cuentas"	529 mujeres y 2,230 hombres	401 mujeres y 2,648 hombres	508 mujeres y 2,774 hombres	547 mujeres y 3,467 hombres
Fuente	Indicador	Puntos de concentración	Personas	Desagregación por género	Delegaciones con más alta concentración
Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS), Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF), el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED) y organizaciones de la sociedad civil, expertos y academia	Censo de Poblaciones Callejeras 2017	100 puntos de alta concentración (conformados por más de 5 personas) y 346 puntos de baja concentración (compuestos por menos de 5 personas).	El total de personas integrantes de las poblaciones callejeras fue de 6,754 personas, dando como resultado 4,354 en espacios públicos y 2,400 en albergues	12.73% mujeres y 87.27% hombres.	Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero y Venustiano Carranza

Fuente: Censo de Poblaciones Callejeras 2017 Resultados Preliminares



De acuerdo con lo establecido en las reglas de operación las causas que dan origen al problema social:

- Son variadas las explicaciones sobre la situación de calles en niñas y niños como: la crisis económica en México que agudizó la pobreza de grandes capas de la población que no fueron capaces de hacerse cargo de sus hijos y los expulsaron.
- El declive de las instituciones, principalmente de la familia y la escuela que ya no ofrecen a los niños un espacio de contención y protección
- La violencia intrafamiliar (Minerva Gómez Plata, et. Al, El mundo de la calle. Consideraciones metodológicas de un proyecto, en UAM-Xochimilco, 2004, Anuario de Investigación 2003).

Lo anterior provoca que:

- Ese sector de la población infantil carece de los derechos fundamentales, atentando de forma reiterada a su dignidad y lugar como sujetos.
- Las niñas, niños y adolescentes en situación de calle por su pertenencia de género padecen discriminaciones diferentes, específicas y múltiples; en este sentido sufren por ser niñas, por ser pobres, por ser menores de edad y por ser de la calle.

Tabla 24. Valoración del Diagnóstico del Programa Social

Elementos en las Reglas de Operación	Valoración			Justificación
	2015	2016	2017	
Descripción del problema social atendido por el Programa Social	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Identifica y expresa con claridad el problema social que se atiende y su magnitud
Datos Estadísticos del problema social atendido	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se incluyen datos estadísticos que den cuenta del problema
Identificación de la población que padece la problemática	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se identifica claramente la población que presenta el problema
Ubicación geográfica del problema	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se identifica la delimitación geográfica, indicando de forma clara y referenciada la fuente de la información).
Descripción de las causas del problema	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Se indican las causas del problema que se ataca y cuáles de estas no son alcanzadas por el programa social

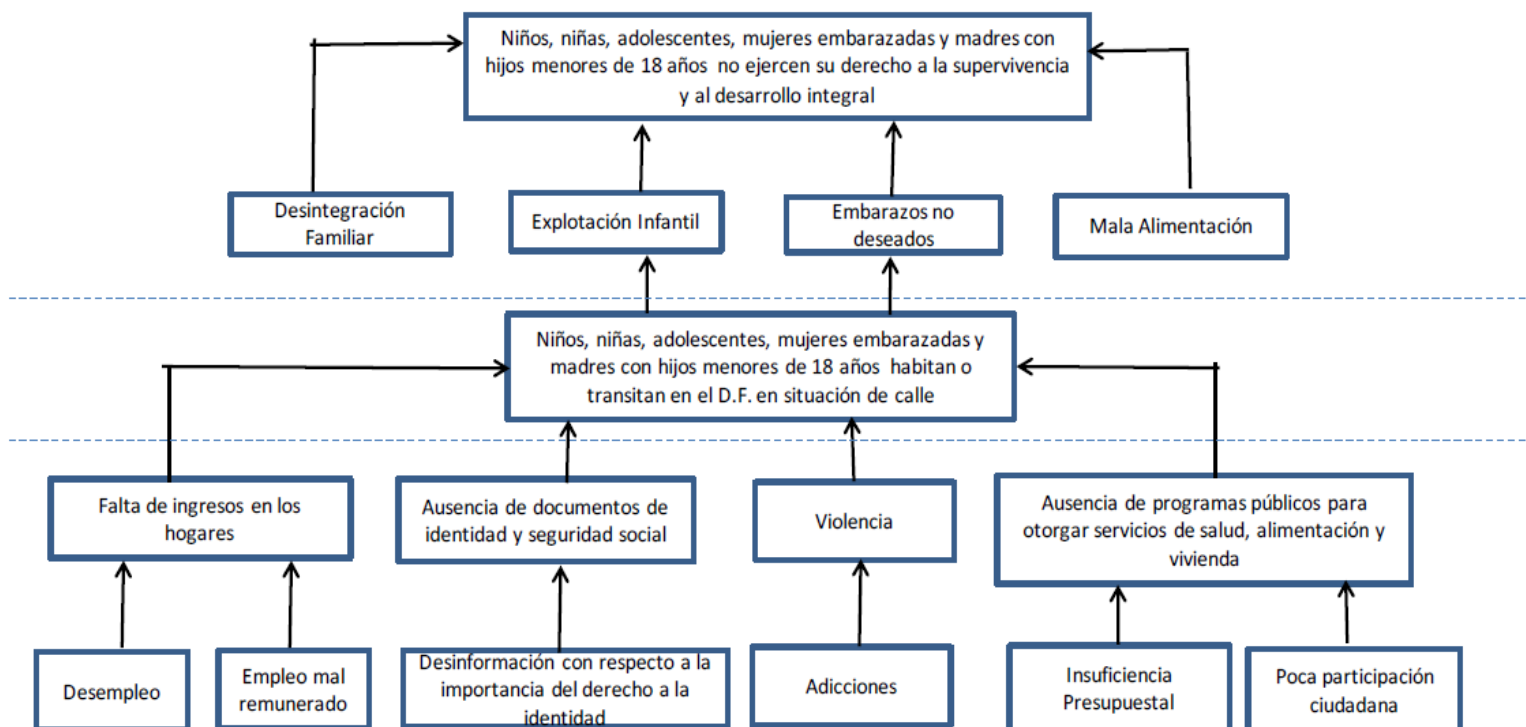


Elementos en las	Valoración			Justificación
Descripción de los efectos del problema	Parcial	Parcial	Parcial	El diagnóstico refiere algunas efectos que son el resultados de las causas descritas en la identificación de la problemática, sin embargo existe un área de oportunidad para que el programa considere describir de manera más específica cuales son los efectos y cuáles son sus repercusiones en la población objetivo, sería importante utilizar más recursos estadísticos y datos para describir cuantitativamente los efectos que provocan el problema del programa social.
Línea base	Satisfactorio	Parcial	Satisfactorio	La línea base está estimada en el indicador de Propósito que es el Porcentaje de las niñas, niños, madres y mujeres embarazadas que lograron una inserción social, a través de su incorporación a Instituciones de Asistencia Privada, en relación al año anterior; por lo que en el periodo 2014 tuvo un porcentaje de 91.84% de cumplimiento, es decir, se integraron socialmente 90 personas.

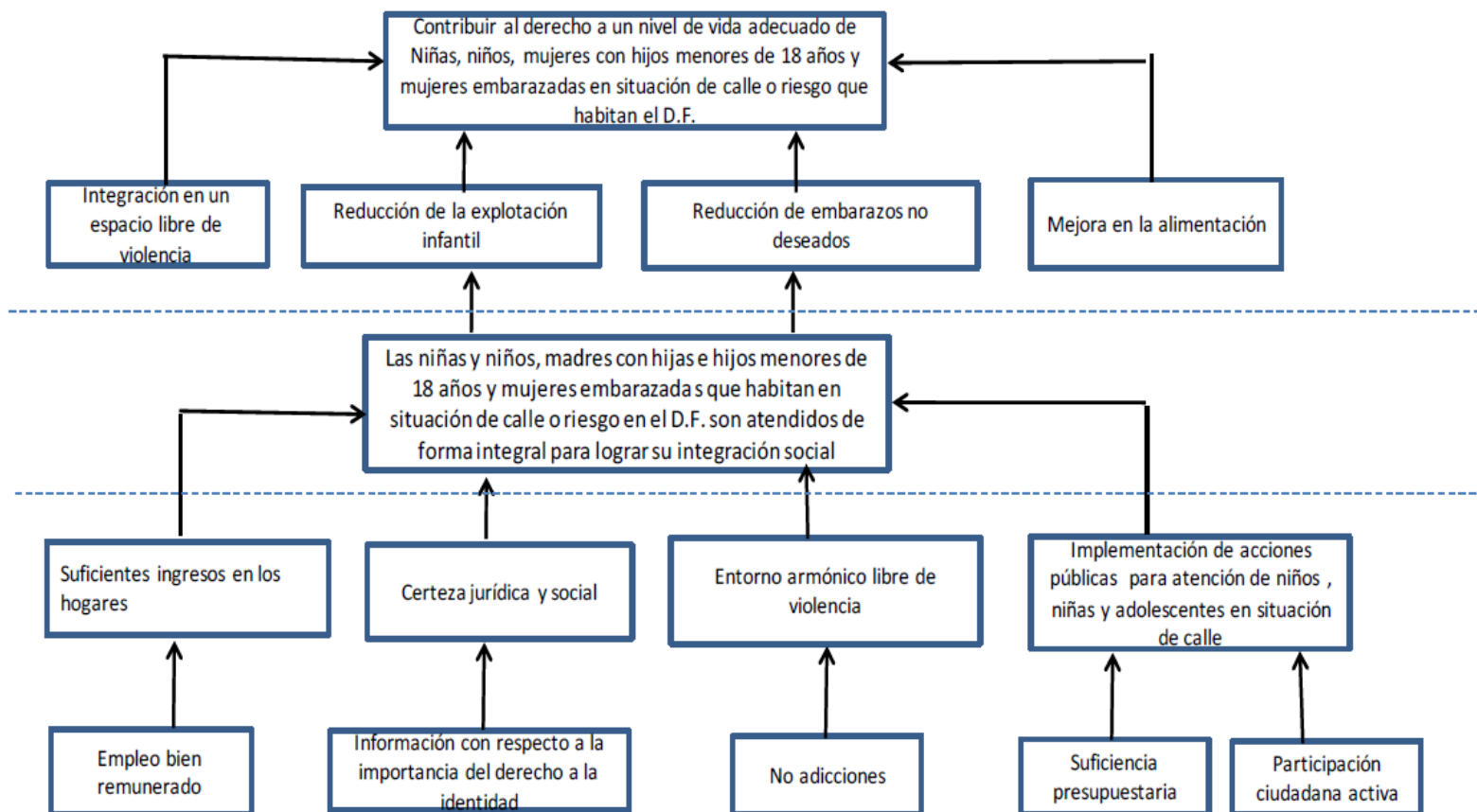
Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

III.3. ANÁLISIS DEL MARCO LÓGICO DEL PROGRAMA SOCIAL

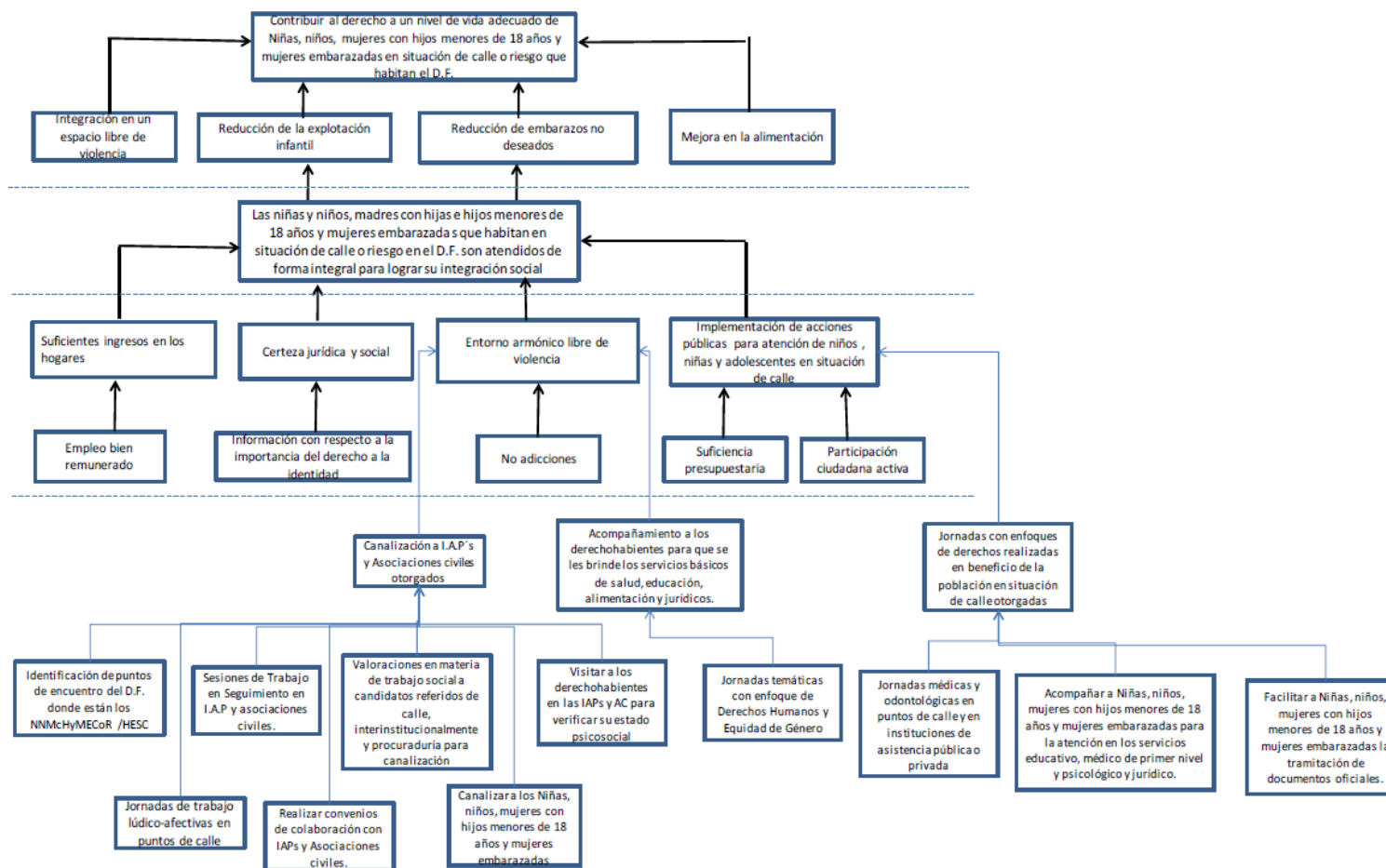
III.3.1 ÁRBOL DEL PROBLEMA



III.3.2. ÁRBOL DE OBJETIVOS



III.3.3 ÁRBOL DE ACCIONES





III.3.4 RESUMEN NARRATIVO

Tabla 25. Resumen narrativo del equipo evaluador

Nivel	Objetivo
Fin	Contribuir al acceso al derecho a un nivel de vida adecuado de niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle o riesgo, que habiten en la Ciudad de México.
Propósito	Las niñas y niños, madres con hijas e hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas que habitan en situación de calle o riesgo en el D.F. son atendidos de forma integral para lograr su integración social.
Componentes	C.1. Canalización a Instituciones de Asistencia Privada (IAP y Asociaciones civiles otorgadas.
	C.2. Jornadas con enfoques de derechos realizadas en beneficio de la población en situación de calle, otorgadas.
	C.3. Acompañamientos realizados a los derechohabientes para que se les brinde los servicios básicos de salud, educación, alimentación y jurídicos.
Actividades	A.1.1. Identificación de puntos de encuentro de la Ciudad de México.
	A.1.2. Jornadas de trabajo lúdico-afectivas en puntos de calle.
	A.1.3. Sesiones de Trabajo en Seguimiento en I.A.P. y asociaciones civiles.
	A.1.4. Realizar convenios de colaboración con I.A.P. y Asociaciones civiles.
	A.1.5. Valoraciones en materia de trabajo social a candidatos referidos de calle, interinstitucionalmente y procuraduría para canalizaciones
	A.1.6. Canalizar a los Niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas.
	A.1.7. Visitar a los derechohabientes en las IAP y AC para verificar su estado psicosocial.
	A.2.1. Jornadas temáticas con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género.
	A.3.1. Jornadas médicas y odontológicas en puntos de calle y en instituciones de asistencia pública o privada.
	A.3.2. Acompañar a Niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas para la atención en los servicios educativo, médico de primer nivel y psicológico y jurídico.
	A.3.3. Facilitar a Niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas la tramitación de documentos oficiales.

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



III.3.5 MATRIZ DE INDICADORES DEL PROGRAMA SOCIAL

Tabla 26. Matriz de Indicadores del equipo evaluador

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
FIN	Contribuir al derecho a un nivel de vida adecuado de Niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle o riesgo que habitan en la Ciudad de México	Porcentaje de las niñas y niños, madres con hijas e hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas que habitan en situación de calle o riesgo en la Ciudad de México reintegrados socialmente	(Número de niñas, niños, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle que han sido integrados socialmente/Número total de niños, niñas, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle que habitan en la Ciudad de México)*100	Eficacia	Personas	IASIS, 2012 Censo del Instituto de Asistencia e Integración Social "Tú también cuentas 2012" Padrón de Derechohabientes del Programa SUI DIF-CDMX	La voluntad de los derechohabientes de ser canalizados alguna institución de asistencia privada o asociaciones civiles.
PROPÓSITO	Las niñas y niños, madres con hijas e hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas que habitan en situación de calle o riesgo en la Ciudad de México son atendidos de forma integral para lograr su integración social.	Porcentaje de niñas y niños, madres con hijas e hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas que habitan en situación de calle o riesgo en la Ciudad de México derechohabientes del programa	(Número de Niñas, niñas, mujeres con hijos, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle y riesgo derechohabientes del programa/Número de Niños, niñas, mujeres con hijos, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle y riesgo que habitan en la Ciudad de México)*100	Eficiencia	Personas	IASIS, 2012 Censo del Instituto de Asistencia e Integración Social "Tú también cuentas 2012. Padrón de Derechohabientes del programa SUI DIFCDMX.	La voluntad de los derechohabientes de ser canalizados a alguna institución de asistencia privada o asociaciones civiles.
COMPONENTES	C.1. Canalización a I.A.P y Asociaciones civiles otorgados	Porcentaje de canalizaciones	Número de niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas	Eficiencia	Canalizaciones	Informes mensuales del Programa	La voluntad de los derechohabientes de ser



Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
			canalizados/Número de niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas contactados en los puntos de encuentros)* 100				canalizados alguna institución de asistencia privada o asociaciones civiles.
	C.2. Jornadas con enfoques de derechos realizadas en beneficio de la población en situación de calle, otorgadas	Porcentaje de Jornadas con enfoque de derechos	(Número de jornadas realizadas/Número de jornadas programadas)*100	Eficiencia	Jornadas	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P y de asociaciones civiles.	Los lugares donde se encuentran la población objetivo permiten realizar las jornadas con enfoque de derechos.
	C.3.Acompañamiento a derechohabientes para que se les brinde los servicios de salud, educación, alimentación y jurídicos.	Porcentaje de beneficiarios con acompañamiento	(Número de niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas beneficiados con los acompañamientos/Número de niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas derechohabientes)*10	Eficiencia	Acompañamiento	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P y de asociaciones civiles.	La voluntad de los derechohabientes de uso del acompañamiento.
ACTIVIDADES	A.1.1. Identificación de puntos de encuentro de la Ciudad de México. donde están los NNMchYMECoR /HESC	Porcentaje de Puntos de Encuentro Identificados	(Número de puntos de encuentro localizados/Número de recorridos de verificación realizados)*100	Eficiencia	Puntos de encuentro	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P's y de asociaciones civiles.	Los puntos de encuentro permanezcan inamovibles
	A.1.2. Jornadas de trabajo lúdico-	Porcentaje de Jornadas	(Jornadas de trabajo lúdico afectivas	Eficiencia	Jornadas	Informes mensuales del	Que las personas en situación de



Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
	afectivas en puntos de calle	realizadas en calle	realizadas/Jornadas de trabajo lúdico afectivas programadas)*100			Programa y de las I.A.P's y de asociaciones civiles.	calle quieran participar en las jornadas
	A.1.3. Sesiones de Trabajo en Seguimiento en I.A.P y asociaciones civiles	Porcentaje de Sesiones de Trabajo en I.A.P y asociaciones civiles	(Sesiones de trabajo realizadas/Sesiones de trabajo programadas)*100	Eficiencia	Sesiones	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P y de asociaciones civiles.	Que las personas canalizadas aprovechen la información de las sesiones
	A.1.4. Realizar convenios de colaboración con IAP y Asociaciones civiles.	Porcentaje de convenios	(Número de convenios realizados/Convenios programados)*100	Eficiencia	Convenios	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P y de asociaciones civiles.	La voluntad de las IAP y Asociaciones civiles de las que este Sistema desea convenir.
	A.1.5. Valoraciones en materia de trabajo social a candidatos referidos de calle, interinstitucionalmente y procuraduría para canalización	Porcentaje de candidatos valorados	(Número de candidatos que cumplen con el perfil/ Total de candidatos referidos)*100	Eficiencia	Candidatos valorados	Convenios de Colaboración	La voluntad de los derechohabientes de ser canalizados alguna institución de asistencia privada o asociaciones civiles.
	A.1.6. Canalizar a los Niños, niñas, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas	Porcentaje de canalizaciones	(Número de niños canalizados/Número de niños valorados)*100	Eficiencia	Canalizaciones	Informe de valoración	La voluntad de los derechohabientes de ser canalizados alguna institución de asistencia privada o asociaciones



Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
							civiles.
	A.1.7. Visitar a los derechohabientes en las IAP y AC para verificar su estado psicosocial	Porcentaje de Visitas de Seguimiento	$(\text{Número de visitas realizadas} / \text{Número de visitas programadas}) * 100$	Eficiencia	Visitas	Informe de visitas	La voluntad de los derechohabientes de ser canalizados alguna institución de asistencia privada o asociaciones civiles.
	A.2.1. Jornadas temáticas con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género.	Porcentaje de Jornadas con enfoque de Derechos y equidad de género	$(\text{Jornada temáticas con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género realizadas} / \text{Jornadas temáticas con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género programadas}) * 100$	Eficiencia	Jornadas	Informe mensual del programa	Participación activa de los derechohabientes en las jornadas
	A.3.1. Jornadas médicas y odontológicas en puntos de calle y en instituciones de asistencia pública o privada	Porcentaje de jornadas médicas y odontológicas en puntos de calle y en instituciones de asistencia pública o privada	$(\text{Total de jornadas realizadas} / \text{Total de jornadas programadas}) * 100$	Eficiencia	Jornadas	Informe mensual del programa	Participación activa de los derechohabientes en las jornadas
	A.3.2. Acompañar a Niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas para la atención en los servicios	Porcentaje de acompañamientos a servicios educativo, médico de primer nivel y psicológico y jurídico.	$(\text{Total de acompañamientos realizados} / \text{Total de acompañamientos programados}) * 100$	Eficiencia	Acompañamientos	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P's y de asociaciones civiles.	La voluntad de los derechohabientes de uso del acompañamiento



Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
	educativo, médico de primer nivel y psicológico y jurídico.						
	A.3.2. Facilitar a Niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas la tramitación de documentos oficiales	Porcentaje de acompañamientos	$(\text{Total de trámites realizados} / \text{Total de trámites programados}) * 100$	Eficiencia	Trámites	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P's y de asociaciones civiles.	La voluntad de los derechohabientes de uso del acompañamiento.

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

Tabla 27. Matriz de Indicadores del programa social contenidas en las reglas de operación 2015

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación
Fin	Contribuir al derecho a la no discriminación de las personas en situación de calle o en riesgo	Porcentaje de población en situación de calle que es beneficiada por el programa.	$(\text{Población beneficiada por el programa} / \text{habitantes en situación de calle y que pernocten en la CDMX}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios del Programa
Propósito	Las niñas y niños, madres con hijas o hijos menores de edad, y mujeres embarazadas que habitan en la Ciudad de México en situación de calle o en riesgo, son integrados socialmente.	Porcentaje de integración social	$(\text{NNMchHyMECoR incorporados a en IAP en el año } t / \text{NNMchHyMECoR incorporados en IAP en el año } t-1) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Padrón de beneficiarios del Programa
Componentes	C.1 Canalización a I.A.P otorgada	Porcentaje de canalizaciones	$\text{Total de NNMchHyMECoR canalizados} / \text{Total de NNMchHyMECoR} * 100$	Eficacia	Porcentaje	Informes mensuales del Programa
	C.2 Jornadas con enfoques de derechos realizados en beneficio de la población en situación de calle otorgadas	Porcentaje de beneficiarios por Jornadas con enfoque de derechos	$(\text{Total de población beneficiada con las jornadas} / \text{total de NNMchHyMECoR}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P



Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación
	C.3. Acompañamientos a NNMHyMECoR para gestiones de seguridad social y derecho de identidad en Instituciones según necesidades otorgadas	Porcentaje de beneficiarios con acompañamiento	$(\text{Total de población beneficiada con los acompañamientos} / \text{total de NNMHyMECoR}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P
Actividades	A.1.1 Identificación de puntos de encuentro del La Ciudad de México donde están los NNMHyMECoR	Porcentaje de Puntos de Encuentro Identificados	$(\text{Puntos de encuentro localizados} / \text{total de recorridos de verificación realizados}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Informes mensuales del Programa. Formatos y Oficios de canalización a I.A.P
	A.1.2 Jornadas de trabajo lúdico-afectivas en puntos de calle	Porcentaje de Jornadas realizadas en calle	$(\text{Jornadas de trabajo lúdico-afectivas realizadas} / \text{jornadas de trabajo lúdico-afectivas programadas}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Denuncias ciudadanas e informes de diagnóstico del Programa
	A.1.3 Sesiones de Trabajo en Seguimiento en I.A.P.	Porcentaje de Sesiones de Trabajo en I.A.P	$(\text{Sesiones de trabajo realizadas} / \text{sesiones de trabajo programadas}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P
	A.1.4 Jornadas temáticas con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género	Porcentaje de Jornadas con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género	$(\text{Jornada temáticas con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género realizadas} / \text{jornadas temáticas con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género programadas}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P



Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación
	A.2.1 Acompañar a NNMCHyMECoR para la atención en los servicios educativo, médico de primer nivel y psicológico y, jurídico	Porcentaje de acompañamientos	$(\text{Total de acompañamientos realizados} / \text{total de acompañamientos programados}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P
	A.2.2 Facilitar a NNMCHyMECoR la tramitación de documentos oficiales	Porcentaje de trámites	$(\text{Total de trámites realizados} / \text{total de trámites programados}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P
	A.3.1 Realizar convenios de colaboración con IAP y AC	Porcentaje de convenios	$(\text{Convenios realizados} / \text{convenios programados}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P
	A.3.2 Valorar a candidatos referidos de calle, interinstitucionalmente y procuraduría para canalización	Porcentaje de candidatos	$(\text{Candidatos que cumplen con el perfil} / \text{total de candidatos referidos}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Convenios de Colaboración
	A.3.3 Canalizar a los NNMCHyMECoR	Porcentaje de canalizaciones	$(\text{Total de niños canalizados} / \text{total de niños valorados}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Informe de valoración
	A.3.4 Visitar a los derechohabientes en las IAPs y AC para verificar su estancia	Porcentaje de Visitas de Seguimiento	$(\text{Total de visitas realizadas} / \text{total de visitas programadas}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Informe mensual del Programa

Fuente: DIF-CDMX. Reglas de Operación del Programa Hijas e Hijos de la Ciudad Gaceta Oficial del Distrito Federal, No.20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

Nota: • NNMCHyMECoR: niñas, niños y adolescentes, madres con hijas o hijos menores de edad, y mujeres embarazadas que habitan en la Ciudad de México, en situación de calle o en situación de riesgo.

- HESC: Habitantes en Situación de Calle.
- I.A.P.: Instituciones de Asistencia Privada.
- A.C. Asociación Civil.



Tabla 28 Matriz de Indicadores del programa social contenidas en las reglas de operación 2016

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
Fin	Contribuir al derecho a un nivel de vida adecuado de Niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle o riesgo que habitan el D.F.	Porcentaje de reintegración social	(Número de niñas, niños, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle que han sido integrados socialmente /Número total de niños, niñas, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle que habitan en el DF)*100	Eficacia	Personas	IASIS, 2012 Censo del Instituto de Asistencia e Integración Social "Tú también cuentas 2012" Padrón de Derechohabientes del Programa SUI DIF-CDMX	La voluntad de los derechohabientes de ser canalizados alguna institución de asistencia privada o asociaciones civiles.
Propósito	Las niñas y niños, madres con hijas e hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas que habitan en situación de calle o riesgo en el D.F. son atendidos de forma integral para lograr su integración social	Porcentaje de niñas y niños, madres con hijas e hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas que habitan en situación de calle o riesgo en el D.F. derechohabientes del programa	(Número de Niñas, niñas, mujeres con hijos, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle y riesgo derechohabientes del programa/Número de Niños, niñas, mujeres con hijos, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle y riesgo que habitan en el D.F)*100	Eficacia	Personas	IASIS, 2012 Censo del Instituto de Asistencia e Integración Social "Tú también cuentas 2012" Padrón de Derechohabientes del programa SUI DIF-CDMX.	La voluntad de los derechohabientes de ser canalizados alguna institución de asistencia privada o asociaciones civiles.



Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
Componentes	C.1. Canalización a I.A.P's y Asociaciones civiles otorgados	Porcentaje de canalizaciones	Número de niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas canalizados/ Número de niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas derechohabientes)*100	Eficacia	Canalizaciones	Informes mensuales del Programa.	La voluntad de los derechohabientes de ser canalizados alguna institución de asistencia privada o asociaciones civiles.
	C.2. Jornadas con enfoques de derechos realizadas en beneficio de la población en situación de calle otorgadas	Porcentaje de Jornadas con enfoque de derechos	(Número de jornadas realizadas/Número de jornadas programadas)*100	Eficacia	Jornadas	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P y de asociaciones civiles.	
	C.3. Acompañamiento a los derechohabientes para que se les brinde los servicios básicos de salud, educación, alimentación y jurídicos.	Porcentaje de beneficiarios con acompañamiento	(Número de niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas beneficiados con los acompañamientos/ Número de niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas derechohabientes)*100	Eficacia	Acompañamientos	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P y de asociaciones civiles.	La voluntad de los derechohabientes de uso del acompañamiento
Actividades	A.1.1. Identificación de puntos de encuentro del D.F. donde están los	Porcentaje de Puntos de Encuentro Identificados	(Número de puntos de encuentro localizados/Número de recorridos de	Eficacia	Puntos de encuentro	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P y de	N/A



Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
	NNMcHyMECoR /HESC		verificación realizados)*100			asociaciones civiles.	
	A.1.2. Jornadas de trabajo lúdico-afectivas en puntos de calle	Porcentaje de Jornadas realizadas en calle	(Jornadas de trabajo lúdico-afectivas realizadas/Jornadas de trabajo lúdico-afectivas programadas)*100	Eficacia	Jornadas	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P y de asociaciones civiles.	N/A
	A.1.3. Sesiones de Trabajo en Seguimiento en I.A.P y asociaciones civiles.	Porcentaje de Sesiones de Trabajo en I.A.P y asociaciones civiles	(Sesiones de trabajo realizadas/Sesiones de trabajo programadas)*100	Eficacia	Sesiones	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P y de asociaciones civiles	N/A
	A.1.4. Realizar convenios de colaboración con IAPs y Asociaciones civiles.	Porcentaje de convenios	(Número de convenios realizados/Convenios programados)*100	Eficacia	Convenios	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P y de asociaciones civiles	La voluntad de las IAP y Asociaciones civiles de las que este Sistema desea convenir.
	A.1.5. Valoraciones en materia de trabajo social a candidatos referidos de calle, interinstitucionalmente y procuraduría para canalización	Porcentaje de candidatos valorados	(Número de candidatos que cumplen con el perfil/ Total de candidatos referidos)*100	Eficacia	Candidatos valorados	Convenios de Colaboración	La voluntad de los derechohabientes de ser canalizados alguna institución de asistencia privada o asociaciones civiles.
	A.1.6. Canalizar a los Niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres	Porcentaje de canalizaciones	(Número de niños canalizados/ Número de niños valorados)*100	Eficacia	Canalizaciones	Informe de valoración	La voluntad de los derechohabientes de ser



Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
	embarazadas						canalizados alguna institución de asistencia privada o asociaciones civiles.
	A.1.6. Visitar a los derechohabientes en las IAP y AC para verificar su estado psicosocial	Porcentaje de de Visitas Seguimiento	(Número de visitas realizadas/ Número de visitas programadas)*100	Eficacia	Visitas	Informes de Visitas	La voluntad de los derechohabientes de ser canalizados alguna institución de asistencia privada o asociaciones civiles.
	A.2.1. Jornadas temáticas con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género.	Porcentaje de de Jornadas con enfoque de Derechos Humanos y Equidad Género	(Jornada temáticas con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género realizadas/Jornadas temáticas con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género programadas)*100	Eficacia	Jornadas	Informes mensuales del Programa	Participación activa de los derechohabientes en las jornadas
	A.3.1. Jornadas médicas y odontológicas en puntos de calle y en instituciones de asistencia pública o privada	Porcentaje de de Jornadas realizadas	(Total de jornadas realizadas/Total de jornadas programadas)*100	Eficacia	Jornadas	Informes mensuales del Programa	Participación activa de los derechohabientes en las jornadas
	A.3.2. Acompañar a Niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres	Porcentaje de de acompañamientos	(Total de de acompañamientos realizados/Total de de acompañamientos	Eficacia	Acompañamientos	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P y de	La voluntad de los derechohabientes de uso del



Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
	embarazadas para la atención en los servicios educativo, médico de primer nivel y psicológico y jurídico.		programados)*100			asociaciones civiles	acompañamiento
	A.3.2. Facilitar a Niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas la tramitación de documentos oficiales	Porcentaje de trámites	(Total de trámites realizados/Total de tramites programados)*100	Eficacia	Trámites	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P y de asociaciones civiles	La voluntad de los derechohabientes de uso del acompañamiento

Nota: • NNMChyMECoR: niñas, niños y adolescentes, madres con hijas o hijos menores de edad, y mujeres embarazadas que habitan en la Ciudad de México, en situación de calle o en situación de riesgo.

- HESC: Habitantes en Situación de Calle.
- I.A.P.: Instituciones de Asistencia Privada.
- A.C. Asociación Civil.

Tabla 29 Matriz de Indicadores del programa social contenidas en las reglas de operación 2017

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos
Fin	Contribuir al derecho a un nivel de vida adecuado de las Niñas, Niños y Adolescentes, Mujeres con Hijos Menores de 18 años y Mujeres embarazadas	Porcentaje de Niñas, Niños y Adolescentes, Mujeres con Hijos Menores de 18 años y Mujeres embarazadas en situación de calle o riesgo que han sido reintegrados socialmente.	(Número de niñas, niños, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle o riesgo que han sido integrados socialmente en	Eficacia	Persona	Anual	IASIS, 2012 Censo del Instituto de Asistencia e Integración Social "Tú También cuentas 2012" Padrón de Derechohabientes del	JUD de Situación de Riesgo o Desamparo	Las Niñas, Niños y Adolescentes, Mujeres con Hijos Menores de 18 años y Mujeres embarazadas en situación de calle o riesgo aplican



Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos
	en situación de calle o riesgo que habitan en la Ciudad de México, fortaleciendo sus habilidades y competencias para lograr una inserción social.		el año t / Número total de niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle que habitan en la Ciudad de México)*100				Programa SUI DIF-CDMX, Sistema de Seguimiento de Niñas, Niños y Adolescentes Integrados con Familias Nucleares y Extensas		habilidades y competencias para su inserción social
Propósito	Las Niñas, Niños y Adolescentes, Mujeres con Hijos Menores de 18 años y Mujeres Embarazadas en situación de calle o riesgo que habitan en la Ciudad de México, son canalizados a Instituciones de Asistencia Privada o Asociaciones civiles para otorgarles un espacio seguro, digno,	Porcentaje de niñas, niños, mujeres con hijos, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle y riesgo integrados al programa.(Derechohabientes)	(Número de niñas, niños, mujeres con hijos, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle y riesgo derechohabientes / Número de niños, niñas, mujeres con hijos, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle que habitan en la	Eficacia	Persona	Trimestral	IASIS, 2012 Censo del Instituto de Asistencia e Integración Social "Tú También cuentas 2012" Padrón de Derechohabientes del Programa SUI DIF-CDMX, Sistema de Seguimiento de Niñas, Niños y Adolescentes Integrados con Familias Nucleares y	JUD de Situación de Riesgo o Desamparo	Las Niñas, Niños y Adolescentes, Mujeres con Hijos Menores de 18 años y Mujeres embarazadas en situación de calle o riesgo permanecen en las institución de asistencia privada o asociaciones civiles donde fueron canalizadas



Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos
	apegado a la normatividad vigente y enfocado a su atención integral social.		CDMX)*100				Extensas		
Componentes	Componente 1: Canalizaciones realizadas	Porcentaje de canalizaciones realizadas	(Número de canalizaciones realizadas / Número de niñas, niños, mujeres con hijos, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle y riesgo) (derechohabientes) *100	Eficacia	Canalizaciones	Trimestral	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P's y de asociaciones civiles	JUD de Situación de Riesgo o Desamparo	La voluntad de los derechohabientes de ser canalizados alguna institución de asistencia privada o asociaciones civiles
	Componente 2: Servicios integrales otorgados.	Porcentaje de servicios de atención integral otorgados	(Número de servicios de atención integral otorgados / Número de servicios de atención integral programados) * 100	Eficacia	Servicios Integrales	Trimestral	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P's y de asociaciones civiles	JUD de Situación de Riesgo o Desamparo	N/A
Actividades	A. 1.1. Convenios realizados	Número de convenios realizados	Número de convenios realizados	Eficacia	Convenios	Anual	Informes mensuales del	JUD de Situación de Riesgo	N/A



Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos
			(anual)				Programa y de las I.A.P's y de asociaciones civiles	o Desampar o	
A.	1.2. Sesiones de trabajo.	Porcentaje de sesiones de trabajo de seguimiento en IAP y A.C.	$\frac{\text{Número de sesiones de trabajo realizadas}}{\text{Número de sesiones de trabajo programadas}} * 100$	Eficacia	Sesiones de Trabajo	Trimestral	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P's y de asociaciones civiles	JUD de Situación de Riesgo o Desampar o	N/A
A.	2.1. Recorridos de diagnósticos	Porcentaje de recorridos de diagnóstico	$\frac{\text{Número de recorridos realizados}}{\text{Número de recorridos programados}} * 100$	Eficacia	Recorridos de diagnóstico.	Trimestral	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P's y de asociaciones civiles	JUD de Situación de Riesgo o Desampar o	N/A
A.	2.2. Jornadas lúdico afectivas	Porcentaje de Jornadas lúdico-afectivas y de salud	$\frac{\text{Número de Jornadas lúdico afectivas realizadas}}{\text{Número de Jornadas lúdico afectivas programadas}} * 100$	Eficacia	Jornadas lúdico afectivas	Trimestral	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P's y de asociaciones civiles	JUD de Situación de Riesgo o Desampar o	N/A



Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos
	A. 2.3. Visitas de supervisión	Porcentaje de visitas de supervisión a derechohabientes	$\left(\frac{\text{Número de visitas realizadas/ Número de visitas programadas}}{100} \right) * 100$	Eficacia	Visitas de supervisión	Trimestral	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P.s y de asociaciones civiles	JUD de Situación de Riesgo o Desamparo	N/A
	A. 2.4. Acompañamientos	Porcentaje de acciones de Acompañamiento (Trámites y gestiones)	$\left(\frac{\text{Número de acciones de acompañamiento realizadas / Número de acciones de acompañamiento programadas}}{100} \right) * 100$	Eficacia	Acompañamientos	Trimestral	Informes mensuales del Programa y de las I.A.P.s y de asociaciones civiles	JUD de Situación de Riesgo o Desamparo	N/A

Nota: • NNMHyMECoR: niñas, niños y adolescentes, madres con hijas o hijos menores de edad, y mujeres embarazadas que habitan en la Ciudad de México, en situación de calle o en situación de riesgo.

- HESC: Habitantes en Situación de Calle.
- I.A.P.: Instituciones de Asistencia Privada.
- A.C. Asociación Civil.

III.3.6 CONSISTENCIA INTERNA DEL PROGRAMA SOCIAL (LÓGICA VERTICAL)

El ejercicio de Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) realizado por el equipo evaluador y que sirvió como punto de comparación con la MIR del programa, arrojó como resultados algunas áreas de oportunidad, en lo que respecta a los supuestos del programa, la redefinición de algunos indicadores, además de brindar herramientas a los responsables del programa para valorar la permanencia de algunos indicadores.

Los resultados de la valoración de ambas MIR se vierten en las siguientes tablas, donde se analiza la lógica vertical y la lógica horizontal:



Tabla 30. Valoración de la Lógica vertical de la MIR 2015, 2016 y 2017

Aspecto	Valoración				Propuesta de Modificación
	Matriz de Indicadores 2015	Matriz de Indicadores 2016	Matriz de Indicadores 2017	Matriz de Indicadores propuesta	
El fin del programa está vinculado a objetivos o metas generales, sectoriales o institucionales	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	El indicador está ligado a objetivos y metas generales, del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018; y del Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018
Se incluyen las actividades necesarias y suficientes para la consecución de cada componente.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Las actividades que se describen de acuerdo al resumen narrativo son las necesarias para la consecución de los componentes
Los componentes son los necesarios y suficientes para lograr el propósito del programa.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se presentan tres componentes que son los necesarios para lograr el propósito del programa, sin embargo se sugiere que el programa considere adecuar el resumen narrativo del indicador C.1. y



Aspecto	Valoración				Propuesta de Modificación
	Matriz de Indicadores 2015	Matriz de Indicadores 2016	Matriz de Indicadores 2017	Matriz de Indicadores propuesta	
					C2, con el objetivo de ser más descriptivo el componente.
El propósito es único y representa un cambio específico en las condiciones de vida de la población objetivo.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	El propósito es único y representa un cambio en la población
En el propósito la población objetivo está definida con claridad y acotada geográfica o socialmente	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Es importante señalar que la población está caracterizada adecuadamente en el propósito, sin embargo es importante señalar que no se muestran datos del número de población por las características que presenta la población objetivo, en cuanto a la acotación geográfica esta es difícil de hacer debido a que la población objetivo se encuentra en constante movimiento.
El Propósito es consecuencia directa que se espera ocurrirá como	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Los componentes que contempla el



Aspecto	Valoración				Propuesta de Modificación
	Matriz de Indicadores 2015	Matriz de Indicadores 2016	Matriz de Indicadores 2017	Matriz de Indicadores propuesta	
resultado de los componentes					programa inciden directamente en la consecución del propósito.
El objetivo de fin tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	Si bien los supuestos no se integraron en las ROP 2015, el programa de manera interna contó con supuesto para los distintos indicadores de la MIR, mismos que se integraron en las ROP 2016. En este sentido se sugirió incluir algunos de los supuestos que el programa tiene identificado.
El objetivo de propósito tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	No satisfactorio	Parcial	Parcial	Satisfactorio	De acuerdo con los supuestos mostrados por el programa, existe lógica interna de manera parcial, al respecto se sugiere incluir algunos supuesto que estén fuera del control del programa
Si se mantiene el supuesto, se	Parcial	Parcial	Parcial	Satisfactorio	De acuerdo con los



Aspecto	Valoración				Propuesta de Modificación
	Matriz de Indicadores 2015	Matriz de Indicadores 2016	Matriz de Indicadores 2017	Matriz de Indicadores propuesta	
considera que el cumplimiento del propósito implica el logro del fin					supuestos mostrados por el programa, sería ideal que el programa los pudiera incluir en las próximas reglas de operación.
Los componentes tienen asociados al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	Parcial	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Al analizar los supuestos mostrados por el programa se valora una lógica parcial, debido a que los supuestos no cumplen con todos los requisitos definidos por la metodología del marco lógico
Si se mantienen los supuestos, se considera que la entrega de los componentes implica el logro del propósito	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	Se sugiere incluir los supuestos con los que cuenta el programa a nivel componentes y propósito.
Las actividades tienen asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	No satisfactorio	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	Se sugiere incluir algunos de supuesto mostrados por el programa



Aspecto	Valoración				Propuesta de Modificación
	Matriz de Indicadores 2015	Matriz de Indicadores 2016	Matriz de Indicadores 2017	Matriz de Indicadores propuesta	
Si se mantienen los supuestos, se considera que la realización de las actividades implica la generación de los componentes	No satisfactorio	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	Se sugiere incluir los supuestos con los que cuenta el programa a nivel actividades y componentes.

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

III.3.7 VALORACIÓN DEL DISEÑO Y CONSISTENCIA DE LOS INDICADORES PARA EL MONITOREO DEL PROGRAMA SOCIAL (LÓGICA HORIZONTAL)

Tabla 31. Valoración de la Lógica horizontal de la MIR 2015, 2016,2017 y MIR propuesta por el equipo evaluador

Aspecto	Valoración				Propuesta de Modificación
	Matriz de Indicadores 2015	Matriz de indicadores 2016	Matriz de indicadores 2017	Matriz de Indicadores Propuesta	
Los indicadores a nivel de fin permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del fin.	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Existe un área de oportunidad para que el programa valore hacer modificaciones al indicador, a efecto de lograr un mejor monitoreo de los logros del programa. Por otro lado existe un área de oportunidad para incluir como medio de verificación el Informe de Gestión del DIF CDMX.
Los indicadores a nivel de propósito permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del propósito.	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	Seria idóneo que el programa pudiera realizar algunos ajustes al indicador, con el objetivo de monitorear de manera más precisa el propósito del programa.



Aspecto	Valoración				Propuesta de Modificación
	Matriz de Indicadores 2015	Matriz de indicadores 2016	Matriz de indicadores 2017	Matriz de Indicadores Propuesta	
Los indicadores a nivel de componentes permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada uno de los componentes.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Los tres indicadores son los necesarios para monitorear el programa y evaluar su desempeño, sin embargo sería idóneo que el programa pudiera valorar la adecuación de algunos aspectos referentes a los términos utilizados en la fórmula para que existe mayor claridad; así mismo sería idóneo que modificar los medios de verificación
Los indicadores a nivel de actividades permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada una de las actividades.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Las actividades que se describen de acuerdo al resumen narrativo son las necesarias para la consecución de los componentes. Sin embargo existe un área de oportunidad para que el programa considere ajustar las actividades a cada uno de los componentes entregados por el programa

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.
DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Hijas e Hijos de la Ciudad Gaceta Oficial del Distrito Federal, No.20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

A continuación se presenta una valoración por cada indicador, tanto de la Matriz de Indicadores presentada en las ROP 2017 como de la Matriz de Indicadores propuesta por el equipo evaluador. De acuerdo a los siguientes criterios de valoración (que en la casilla correspondiente deberán ser valorados con Si o No):

- A. La fórmula de cálculo del indicador es coherente con su nombre.
- B. Existe coherencia dentro de los elementos (numerador y denominador) que conforman la fórmula de cálculo del indicador.
- C. La descripción de las variables de la fórmula de cálculo permite tener claridad sobre cualquier concepto incluido en ella.
- D. El indicador refleja un factor o variable central del logro del objetivo.
- E. Los medios de verificación planteados en el indicador son consistentes.
- F. El tipo de indicador está bien identificado (eficacia, eficiencia, calidad, economía).

Tabla 32. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR 2015

Indicadores Matriz 2015	Valoración del diseño					
	A	B	C	D	E	F
Porcentaje de población en situación de calle que es beneficiada por el programa.	Si	Si	No	No	Si	Si
Porcentaje de integración social	Si	Si	No	No	Si	Si
Porcentaje de canalizaciones	Si	Si	No	Si	No	Si
Porcentaje de beneficiarios por Jornadas con enfoque de derechos	Si	Si	No	No	No	Si
Porcentaje de beneficiarios con acompañamiento	Si	Si	No	Si	No	Si
Porcentaje de Puntos de Encuentro Identificados	Si	Si	SI	Si	No	Si
Porcentaje de Jornadas realizadas en calle	Si	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje de Sesiones de Trabajo en I.A.P	Si	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje de Jornadas con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género	Si	Si	SI	No	No	SI
Porcentaje de acompañamientos	Si	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje de trámites	Si	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje de convenios	Si	Si	Si	Si	No	SI
Porcentaje de candidatos	Si	Si	Si	SI	No	Si
Porcentaje de canalizaciones	Si	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje de Visitas de Seguimiento	Si	Si	Si	Si	No	Si

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

Tabla 33. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR 2016

Indicadores Matriz 2016	Valoración del diseño					
	A	B	C	D	E	F
Porcentaje de reintegración social	SI	Si	Si	Si	Si	Si
Porcentaje de niñas y niños, madres con hijas e hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas que habitan en situación de calle o riesgo en el D.F. derechohabientes	SI	Si	Si	SI	SI	SI



Indicadores Matriz 2016	Valoración del diseño					
	A	B	C	D	E	F
del programa						
Porcentaje de canalizaciones	Si	No	No	Si	Si	Si
Porcentaje de Jornadas con enfoque de derechos	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Porcentaje de beneficiarios con acompañamiento	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Porcentaje de Puntos de Encuentro Identificados	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Porcentaje de Jornadas realizadas en calle	Si	Si	Si	Si	SI	Si
Porcentaje de Sesiones de Trabajo en I.A.P y asociaciones civiles	Si	Si	Si	SI	Si	Si
Porcentaje de convenios	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Porcentaje de candidatos valorados	No	No	Si	SI	Si	Si
Porcentaje de canalizaciones	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Porcentaje de Visitas de Seguimiento	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Porcentaje de Jornadas con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Porcentaje de jornadas realizadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Porcentaje de acompañamientos	SI	Si	Si	Si	Si	Si
Porcentaje de trámites	Si	Si	SI	Si	Si	Si

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

Tabla 34. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR 2017

Indicadores Matriz 2017	Valoración del diseño						Propuesta de Modificación
	A	B	C	D	E	F	
Porcentaje de Niñas, Niños y Adolescentes, Mujeres con Hijos Menores de 18 años y Mujeres embarazadas en situación de calle o riesgo que han sido reintegrados socialmente.	Si	Si	SI	Si	Si	Si	Porcentaje de Niñas, Niños y Adolescentes, Mujeres con Hijas e Hijos de 0 a 18 años y Mujeres embarazadas en situación de calle o riesgo que han sido reintegrados socialmente.



Indicadores Matriz 2017	Valoración del diseño						Propuesta de Modificación
	A	B	C	D	E	F	
Porcentaje de niñas, niños, mujeres con hijos, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle y riesgo integrados al programa.(Derechohabientes)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Porcentaje de niñas, niños y adolescentes, mujeres con hijas e hijos, de 0 a 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle y riesgo integrados al programa.(Derechohabientes)
Porcentaje de canalizaciones realizadas	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Sin cambios
Porcentaje de servicios de atención integral otorgados	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Sin cambios
Número de convenios realizados	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Sin cambios
Porcentaje de sesiones de trabajo de seguimiento en IAP y A.C.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Sin cambios
Porcentaje de recorridos de diagnóstico	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Sin cambios
Porcentaje de Jornadas lúdico-afectivas y de salud	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Sin cambios
Porcentaje de visitas de supervisión a derechohabientes	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Sin cambios
Porcentaje de acciones de Acompañamiento (Trámites y gestiones)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Sin cambios

Tabla 35. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR propuesta

Indicadores Matriz 2017	Valoración del diseño						Propuesta de Modificación
	A	B	C	D	E	F	
Porcentaje de las niñas y niños, madres con hijas e hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas que habitan en situación de calle o riesgo en la Ciudad de México reintegrados socialmente	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Porcentaje de las niñas y niños, madres con hijas e hijos de 0 a 18 años y mujeres embarazadas que habitan en situación de calle o riesgo en la Ciudad de México reintegrados socialmente
Porcentaje de niñas y niños, madres con hijas e hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas que habitan en situación de calle o riesgo en la Ciudad de México derechohabientes del programa	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Porcentaje de niñas y niños, madres con hijas e hijos de 0 a 18 años y mujeres embarazadas que habitan en situación de calle o riesgo en la Ciudad de México derechohabientes



Indicadores Matriz 2017	Valoración del diseño						Propuesta de Modificación
	A	B	C	D	E	F	
							del programa
Porcentaje de canalizaciones	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Sin cambios
Porcentaje de Jornadas con enfoque de derechos	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Sin cambios
Porcentaje de beneficiarios con acompañamiento	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Porcentaje de beneficiarios con acompañamiento a servicios de salud, educación, alimentación y jurídicos
Porcentaje de Puntos de Encuentro Identificados	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Sin cambios
Porcentaje de Jornadas realizadas en calle	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Sin cambios
Porcentaje de Sesiones de Trabajo en I.A.P y asociaciones civiles	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Sin cambios
Porcentaje de convenios	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Sin cambios
Porcentaje de candidatos valorados	Si	Si	No	Si	Si	Si	Especificar a qué se refiere con candidatos
Porcentaje de canalizaciones	No	Si	Si	Si	Si	Si	Porcentaje de canalizaciones a niñas, niños y adolescentes
Porcentaje de Visitas de Seguimiento	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Sin cambios
Porcentaje de Jornadas con enfoque de Derechos y Equidad de Género	Si	No	Si	Si	Si	Si	Se debería valorar la cantidad de jornadas en función a la cantidad de derechohabientes
Porcentaje de jornadas médicas y odontológicas en puntos de calle y en instituciones de asistencia pública o privada	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Sin cambios
Porcentaje de acompañamientos a servicios educativo, médico de primer nivel y psicológico y jurídico.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Fusionar con el Porcentaje de beneficiarios con acompañamiento
Porcentaje de acompañamientos	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Sin cambios



III.3.8 ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

El análisis de involucrados es un instrumento que contribuye a sistematizar y analizar la información sobre la oposición o apoyo, que puede provocar la intervención de las autoridades gubernamentales u otras organizaciones sociales, así como la población a la implementación de un proyecto.

Tabla 36. Análisis de involucrados del programa

Agente participante	Descripción	Intereses	Cómo es percibido el problema	Poder de influencia y mandato	Obstáculos a vencer
Derechohabientes	Niñas, niños, adolescentes, madres con hijas e hijos de 0 a 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle o en situación de riesgo de calle.	Salir de la situación de riesgo o situación de calle para mejorar su calidad de vida o tener servicios integrales para mejorar su calidad de vida.	La pobreza extrema y las situaciones familiares o sociales en la que viven no permiten un nivel de vida adecuado. Son personas que por su condición de vulnerabilidad no ejercen los derechos cabalmente.	Muy bajo: la población en situación de riesgo o de calle no tiene acceso a la información. Los educadores de calle realizan jornadas para detectar la problemática.	Difusión del programa entre la población. Resistencia a salir de los entornos violentos o la situación de calle.
Familiares o tutoras o tutores de los derechohabientes	Personas preocupadas de las niñas, niños, adolescentes, madres con hijas e hijos de 0 a 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle o en situación de riesgo de calle.	Que su familiar salga de la situación de riesgo o situación de calle para mejorar su calidad de vida o tener servicios integrales para mejorar su calidad de vida.	La situación a la que se enfrenta no permite un nivel de vida adecuado. Son personas que por su condición de vulnerabilidad no ejercen los derechos.	Bajo: los familiares no tienen acceso a la información y en muchas ocasiones no pueden hacer nada por ayudar a sus familiares en riesgo o en calle.	Difusión del programa entre los familiares. Resistencia a salir de las situaciones de riesgo o situaciones de calle.
Gobierno de la Ciudad de México.	Es el poder ejecutivo de la CDMX, en el cual recae la responsabilidad de ejecutar la administración pública, políticas, planes y programas de la CDMX.	Transformar la realidad de la población en situación de riesgo o calle.	La pobreza extrema, la violencia intrafamiliar, las adicciones y la explotación sexual son algunos de los factores que han llevado a las calles a la población infantil, incrementando la desigualdad y la discriminación.	Muy alto: es el rector de la política social de la Ciudad de México.	Implementación de estrategias eficientes para el proceso de canalizaciones voluntarias a Organizaciones de la Sociedad Civil. Conciliar intereses de los distintos actores y realizar una política pública capaz de



Agente participante	Descripción	Intereses	Cómo es percibido el problema	Poder de influencia y mandato	Obstáculos a vencer
					lograr impactos positivos en la población beneficiaria.
DIF CDMX.	El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México a través de la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México es la entidad de la administración pública de la CDMX encargada de instrumentar y operar el programa.	Apoyar a las niñas, niños y adolescente, mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos de 0 a 18 años de edad que viven en situación de calle o en situación de riesgo.	La pobreza extrema, la violencia intrafamiliar, las adicciones y la explotación sexual son algunos de los factores que han llevado a las situaciones de riesgo o situaciones de las calles a la población infantil, incrementando la desigualdad y la discriminación.	Alto: es el responsable de administrar el programa de manera eficiente y eficaz.	Implementación de estrategias eficientes para el proceso de canalizaciones voluntarias a Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC). Acercar los servicios y programas del DIF CDMX a la población que más lo necesita.
Asamblea Legislativa del D.F.	Es el poder legislativo de la CDMX, encargada de aprobar los recursos asignados al programa, así como de dar seguimiento y evaluar a los resultados del programa.	Proporcionar el presupuesto que se destina a los convenios de colaboración con OSC para el pago de atención y servicios a la población canalizada.	La situación de las personas que conforman las poblaciones callejeras como sujetos plenos de derechos, dista de lo establecido en los marcos internacionales, regionales, federales y locales de derechos humanos.	Muy alto: proporciona el financiamiento para el pago de atención y servicios de los derechohabientes.	Conciliar bajo el principio de transparencia y mecanismos de rendición de cuentas, la diversidad de intereses para la autorización del presupuesto de los programas de desarrollo.
Instituciones y Dependencias de la CDMX	Instituciones y dependencias de la administración pública de la CDMX que colaboran con el DIF CDMX para brindar servicios a la población en situación de	Proporcionar servicios en el ámbito de sus atribuciones para mejorar la calidad de vida de los derechohabientes del programa.	La pobreza extrema en la que viven no permite un nivel de vida adecuado. Son personas que por su condición de vulnerabilidad no ejercen los derechos que tienen.	Muy alto: a través de las acciones que realiza, contribuye a mejorar la calidad de vida de los derechohabientes.	Establecer mecanismos de colaboración que permita brindar mejores servicios.



Agente participante	Descripción	Intereses	Cómo es percibido el problema	Poder de influencia y mandato	Obstáculos a vencer
	riesgo o en situación de calle.				
Instituciones con convenio	Organizaciones de la Sociedad Civil especializadas en brindar atención con modelo residencial.	Proporcionar un nivel de vida adecuado.	Discriminación y desigualdad social.	Alto: es responsable de la atención y los servicios que reciben los derechohabientes.	Seguimiento a la atención y servicios proporcionados a los derechohabientes.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.
DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Hijas e Hijos de la Ciudad Gaceta Oficial del Distrito Federal, No.20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

III.4. COMPLEMENTARIEDAD O COINCIDENCIA CON OTROS PROGRAMAS Y ACCIONES SOCIALES

Tabla 37. Complementariedades o coincidencias del programa social

Programa o Acción Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Atención a menores	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJ-DF). Fiscalía especializada para la Atención de niños, niñas y adolescentes (agencia 57 y 59).	Atender los asuntos relacionados con delitos en contra de niños, niñas y adolescentes. Atención a niños, niñas y adolescentes que por su condición no pueden vivir en un hogar, por lo que son canalizados al DIF-CDMX (programa HHC) para su canalización a IAP.	Niños, niñas y adolescentes víctimas o victimarios de delitos.	Denuncias de Hechos, Apertura de Averiguaciones Previas, Estancia transitoria.	Complementariedad	La atención tiene como objetivo canalizar a niños, niñas y adolescentes en situación de calle por lo que el trabajo conjunto con la Fiscalía especializada para la Atención de niños, niñas y adolescentes (agencia 57 y 59) es de atender y brindar seguimiento a los casos vinculados al programa para su resolución.
Atención a menores en situación de	Instituto de Asistencia e	Brindar atención y albergue a la población	Población en situación de	Albergue, Servicios de salud, alimentos	Complementariedad	El programa HHC atiende niños, niñas



Programa o Acción Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
riesgo y calle	Integración Social (IASIS). Centro de Atención e Integración social (CAIS), Programa de Atención Emergente (PASE)	en situación de calle.	calle	calientes, baño y canalización a I.A.P		y adolescentes en situación de calle es por esto que junto con IASIS se pretende que al realizar trabajo en campo se logre sensibilizar a las personas que habitan en las calles para su integración a una I.A.P que coadyuve con su reinserción social.
Servicios de Salud Pública	Secretaría de Salud y Servicios de Salud Pública	Atender a la población en condiciones de vulnerabilidad para acercarlos los servicios de salud de primer nivel. Atención a población vulnerable contribuyendo al derecho a la salud.	Población en condiciones de vulnerabilidad	Atención médica Diagnóstico Vacunación Jornadas de Salud. .Hojas de gratuidad	Complementariedad	La población en situación de calle está expuesta a altos riesgos de enfermedades, por lo que con ayuda de la secretaría de salud se otorgan servicios y se les genera su hoja de gratuidad para el seguimiento en clínicas del GCDMX.
Gestión de documentos a población en situación de calle	Consejería Jurídica y de Servicios Legales a través del Registro Civil	Contribuir con el derecho a la identidad de la población vulnerable.	Personas sin registro civil	Expedición de constancias de no registro y de actas de nacimiento	Complementariedad	La mayoría de la población en situación de calle no cuenta con documentos de identidad.

Fuente: Elaboración propia con base en el SEDESO, Reglas de Operación del Programa uniformes escolares gratuitos 2015 y Programa útiles escolares gratuitos 2015, Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No.19, Tomo I. 28 de enero de 2015.



III.5. ANÁLISIS DE LA CONGRUENCIA DEL PROYECTO COMO PROGRAMA SOCIAL DE LA CDMX

- Con base en el análisis realizado y con base al Marco Conceptual para la definición de Criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales los bienes y servicios otorgados por el programa social Hijas e Hijos de la Ciudad corresponden a un programa social de acuerdo debido a:
- Con base en el análisis realizado y con base al Marco Conceptual para la definición de Criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales los bienes y servicios otorgados por el programa social “Hijos e Hijos de la Ciudad”, corresponden a un programas social de acuerdo debido a:
- El programa promueve el cumplimiento de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, específicamente en el derecho a un nivel de vida adecuado.
- Es un programa de prestación de servicios, el cual brinda canalizaciones, servicios en jornadas con enfoque de derechos, acompañamientos para gestiones de seguridad social y derecho a la identidad, a niñas, niños menores de 18 años, mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos menores de edad que habitan en la CDMX en situación de calle o en riesgo.
- Responde a un problema estructural, la situación o riesgo de calle de las niñas y niños menores de 18 años, que por su condición carece de los derechos fundamentales, atentando de forma reiterada a su dignidad y lugar como sujetos. En este sentido busca contribuir al acceso y disfrute efectivo del derecho a un nivel de vida adecuado.
- El programa social es el resultado de un diseño explícito, que cuenta con reglas de operación, lineamientos generales para su operación, un problema identificado, una línea base, una población objetivo y prospectivas de resultados esperados, además es susceptible de evaluaciones internas y externas.
- Su visión es de corto, mediano y largo plazo.

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

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

IV.1. ESTRUCTURA OPERATIVA DEL PROGRAMA SOCIAL EN 2017

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



Tabla 38. Operadores del programa, funciones y perfiles para 2017 (sin cambios)

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México	Licenciatura	5	<p>Planear, coordinar y establecer una adecuada defensa y representación jurídica de la infancia para prevenir la violación de sus derechos, mediante la implementación de mecanismos y acciones de carácter jurídico y legal.</p> <p>Elaborar programas específicos de detección, prevención y atención de las diversas problemáticas que enfrenta la niñez en riesgo y situación de calle de la Ciudad de México a nivel social, familiar, escolar, jurídico y recreativo.</p>	Femenino	SD	Maestría en Derechos Humanos	<p>7 años</p> <p>* Directora Ejecutiva de Asuntos Jurídicos (DIF CDMX)</p> <p>* Directora de la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad (PGR)</p>
Subdirección de Políticas de Prevención y Promoción	Licenciatura	3	<p>Coordinar las actividades para una adecuada atención de las niñas, niños y adolescentes en situación de desamparo.</p> <p>Impulsar la obtención de datos estadísticos, sobre la situación de la infancia en desamparo, para generar un banco de datos preciso, confiable y sistemático, que permita generar los indicadores respectivos.</p> <p>Coordinar la implementación del programa "Hijos e hijas de la Ciudad"</p> <p>Coordinar las actividades para la restitución de los derechos a favor de la población infantil en situación de calle.</p>	Masculino	SD	Maestría en Derecho Civil y Derechos Humanos	<p>5 años</p> <p>* Director Ejecutivo de Asuntos Legislativos y Evaluación</p> <p>* Coordinador de Asesores</p> <p>* Director General de Quejas y Orientación (CDHDF)</p>



Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Jefe de Unidad Departamental de Asistencia a Niños en Situación de Calle	Licenciatura Trunca	1-2	<p>Coordinar las acciones para el cumplimiento del Programa Operativo Anual del Programa "Hijos e Hijas de la Ciudad".</p> <p>Coordinar el trabajo en campo del programa.</p> <p>Planear la presentación de población perfil del programa ante la Procuraduría General de Justicia de la CDMX.</p> <p>Coordinar los seguimientos de la población canalizada por el programa a Organizaciones de la Sociedad Civil.</p> <p>Coordinar esfuerzos con Organizaciones de la Sociedad Civil con la finalidad de compartir la información necesaria para mejorar el servicio brindado a la población objetivo del programa.</p> <p>Atender las solicitudes de información pública, así como las peticiones telefónicas, inherentes al quehacer del programa.</p> <p>Coordinar intra-institucionalmente las acciones pertinentes para que la población objetivo del programa reciba los apoyos necesarios por otras áreas y programas del Sistema.</p>	Masculino	SD	Maestría en Derecho Civil y Derechos Humanos	14 años (DIF CDMX) * Coordinador de Trabajo Social (IASIS)
Educador (a) de calle	Preferentemente Licenciatura en: Trabajo Social Sociología Antropología Pedagogía	1-2	Realizar canalizaciones, recorridos de supervisión, jornadas de trabajo, acompañamiento, visitas a instituciones, trámite de documentación, valoraciones de salud, visitas de seguimiento de caso, procesos de sensibilización, realización de estudios sociales y socioeconómicos.	Mujer	SD	Trabajadora Social	2 años (DIF CDMX)
				Mujer	SD	Trabajadora Social	11 años (DIF CDMX)
				Mujer	SD	Trabajadora Social	11 años IASIS (DIF CDMX)
				Mujer	SD	Trabajadora Social	2 años (DIF CDMX)



Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
				Mujer	SD	Trabajadora Social	2 años Empresa privada (DIF CDMX)
				Mujer	SD	Trabajadora Social	8 años IASIS (DIF CDMX)
Psicólogo	Licenciatura en Psicología	1-2	Seguimiento psicológico de la población objetivo. Elaboración e implementación de pruebas psicológicas. Realización de valoraciones a familiares.	Mujer	SD	Psicóloga	1 año (DIF CDMX)
Abogado	Licenciatura en Derecho	1-2	Seguimiento a situación jurídica de la población objetivo para la protección y promoción de sus derechos.	Mujer	SD	Lic. en Derecho	2 años (DIF CDMX)

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del DIF-CDMX.
SD: Sin datos.

Conforme a lo señalado en la tabla 8, la estructura operativa en la Dirección Ejecutiva de la Defensoría de los Derechos de la Infancia para el programa social está conformada por 11 personas servidoras públicas, 55 % hombre y 45 % mujeres; del total, el 27 % lo constituye personal de estructura y el 83% es personal técnico operativo, prestadores de servicios asimilados a salarios.

El organigrama del área responsable se presenta a continuación:



Asimismo la Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia a Niños en Situación de Calle tiene a su cargo el siguiente personal, prestadores de servicios de honorarios y asimilados a salarios:

- 6 Educadores de Calle,
- 1 Abogado,
- 1 Psicólogo.

Es relevante mencionar que derivado de la publicación de la Ley de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México el 12 de noviembre de 2015, donde establece la creación de la Procuraduría de Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México, se reformó el Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México a finales del 2016, cambiando el nombre de la Dirección Ejecutiva de la Defensoría de los Derechos de la Infancia y de su estructura orgánica encargada de operar el Programa Social Hijos e Hijas de la Ciudad, quedando de la siguiente manera:



Tabla 39 Cambio de Nombre en la Estructura Operativa del Programa

Nombre Unidad Administrativa Origen	Nombre Unidad Administrativa Cambio
Dirección Ejecutiva de la Defensoría de los Derechos de la Infancia	Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
Subdirección de Políticas de Prevención y Promoción	Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia
Jefe de Unidad Departamental de Asistencia a Niños en Situación de Calle	Jefatura de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo

Fuente: Elaboración propia con base en el Manual Administrativo del DIF CDMX, e información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

IV.2. CONGRUENCIA DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL EN 2016 Y 2017 CON SU DISEÑO

Este apartado del proceso de evaluación tiene como objetivo determinar la congruencia de la operación con el diseño del programa, analizando si su ejecución correspondió con lo establecido en las Reglas de Operación 2016 y 2017. Para ello, se realiza un análisis integral respecto a la práctica cotidiana que se presenta a los responsables de la gestión como a los operadores en su ejecución con el fin de proponer mejoras que involucre una implementación más eficaz y eficiente.



Tabla 40. Congruencia del programa Hijas e Hijos con la operación 2016

Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
Introducción (antecedentes: origen y características del programa)	Establece como parte de la introducción Antecedentes, Alineación programática, Diagnostico, Poblaciones y Línea base.	Describe de manera clara cada uno de los incisos que integran la Introducción, aportando información sobre el origen y evolución del programa, el problema que atiende, la magnitud y la población que padece el problema y su alineación al marco de política pública política del Gobierno del de la Ciudad de México	Satisfactorio	Cumple con todos los elementos que determinan los lineamientos para elaborar las Reglas de Operación de los Programas Sociales 2016
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-CDMX)	El Sistema para el Desarrollo de la Ciudad de México a través de: 1. Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México. 2. Subdirección de Políticas de Prevención y Promoción. 3. Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia a Niños en Situación de Calle	Satisfactorio	Se especifica de manera clara la Entidad y las Unidades Administrativas responsables de la operación del programa. Es relevante mencionar que derivado de la modificación al Estatuto Orgánico del DIF-CDMX, en noviembre de 2016 cambio el nombre de las Unidades Administrativas responsables del programa Hijos e Hijas de la Ciudad, quedando de la siguiente manera: Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México. Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o



Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
				Desamparo y de Centros de Asistencia Social. Jefatura de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo.
II. Objetivos y Alcances	<p>Objetivo General: Contribuir a la integración social de las niñas y niños, mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos menores de edad que habitan en la Ciudad de México en situación de calle o en situación de riesgo, a través de la canalización a Instituciones de Asistencia Pública y Privada, la prestación de servicios [...]. Buscando atender a una población de 100 personas</p> <p>Objetivos Específicos: Brindar una atención integral a la población derechohabiente mediante la canalización a Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones Civiles con las que se firme convenio [...]. Realizar jornadas en beneficio de la población en situación de calle mediante recorridos de diagnóstico [...] y acompañar a los derechohabientes para que se les brinde los servicios básicos [...]. Contribuye a garantizar el derecho a un nivel de vida adecuado (alimentación,</p>	<p>Lleva a cabo la integración social de la población niñas, niños, mujeres embarazadas y mujeres con hijos menores de edad en situación de calle o riesgo, a través de la atención integral que se otorga mediante Instituciones de Asistencia Pública y Privada con las que se tiene Convenio de colaboración.</p> <p>Realiza jornadas temáticas con enfoque de derechos humanos a través de actividades lúdico afectivas con la población en puntos de calle y riesgo, con el fin de sensibilizar a la población objetivo acerca de los peligros de vivir en calle, establecer un vínculo de confianza y hacerles saber sus derechos.</p> <p>Da acompañamiento a la población objetivo en la gestión de trámites o servicios en las instituciones públicas, de acuerdo a las necesidades de la población en calle y los que se encuentran alojados en las Casas Hogar o Albergues.</p>	Satisfactorio	<p>En la definición del objetivo es clara y medible, establece el propósito del programa, la población que padece el problema a la que va dirigida y los medios.</p> <p>Indica el tipo población objetivo a atender incluyendo cantidad, grupo, edad y localización territorial.</p> <p>Los objetivos específicos señalan la estrategia en la que entregaran los bienes o servicios a la población objetivo para alcanzar el propósito del programa.</p> <p>Los alcances establecen la contribución al cumplimiento de derechos de la población objetivo.</p>



Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
	vivienda, agua y vestido) Alcances: Contribuir al cumplimiento de los derechos humanos de la población objetivo, de manera específica al de no discriminación, la modalidad del programa es de prestación de servicios.			
III. Metas Físicas	La cifra programada asciende a 100 canalizaciones y recalizaciones, en las que serán incluidas las realizadas en ejercicios anteriores cuyos derechohabientes permanezcan en Instituciones de Asistencia Públicas y Privadas con las que se firme convenio para el presente ejercicio.	Las canalizaciones o recalizaciones se llevan a cabo mediante un proceso de sensibilización personal en calle, se diagnostica su condición psicosocial para determinar su perfil y de esta manera se canaliza a las Casas Hogar o Albergues de las Instituciones Asistencia Pública con las que se tiene convenio, para el proceso de reinserción social a través de proporcionar cuidados y servicios para el desarrollo de habilidades de los derechohabientes y familiares. En el ejercicio 2016 se tenía una meta de 100 canalizaciones y recalizaciones, la cual fue superada en un 40 por ciento.	Satisfactorio	Se establecen metas físicas cuantificables, medibles y verificables vinculadas directamente con el objetivo general del programa, aunque para el ejercicio 2016 superó la meta en un 40 por ciento. Asimismo se presentan metas de operación, cuantificables y medibles, mismas que hacen referencia a las actividades del programa vinculadas con los objetivos específicos. Hay un área de oportunidad para especificar la cobertura en cada ejercicio fiscal, respecto a la población objetivo que presenta el problema.
IV. Programación Presupuestal	El presupuesto asignado fue de \$3'000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.), el cual se destina a convenios de colaboración con Instituciones de Asistencia Privada y	El presupuesto asignado fue devengado al 100 por ciento, el cual se empleó principalmente para la firma de Convenios de Colaboración con las Instituciones de Asistencia Privada que dan los	Satisfactorio	Señala el monto del presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2016, expresando la manera y el costo unitario en porcentajes, de la atención por derechohabiente.



Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
	Organizaciones de la Sociedad Civil [...] El programa otorga un apoyo promedio a través de las Instituciones de Asistencia Privada a los Derechohabientes del 1 % del presupuesto asignado	servicios de cuidados y desarrollo de habilidades a los derechohabientes y familiares. Debido a la condición psicosocial multifactorial de la población, se requiere mayor presupuesto.		
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	V.1 Difusión. Se realiza en intervención diaria en los diferentes puntos de encuentro [...] por medio de la página oficial, Así como en la Jefatura de la Unidad Departamental de Asistencia a Niños en Situación de Calle mediante el número telefónico 56040127 ext. 6253 V.2 Requisitos de acceso: Encontrarse en situación de calle o en situación de riesgo; Ser menor de edad; Ser mujer embarazada; Ser mujer con hijas y/o hijos menores de edad; Solicitar de manera voluntaria el ingreso a una institución; Ser referido por la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF), el IASIS y Organizaciones de la Sociedad Civil. Casos de excepción [...] la Junta de Gobierno del	El solicitante (persona o institución) reporta casos de población en situación de calle. El equipo Operativo, adscrito a la JUD de Asistencia a Niños en Situación de Calle, realiza recorridos de supervisión en puntos de encuentro, con el objetivo de crear un diagnóstico y plan de trabajo para la intervención, a través de jornadas lúdico afectivas, servicios de salud, alimentación, jurídico, social y psicológico y acompañamiento en la gestión de trámites y servicios que requieran la población beneficiaria. El acceso al programa es a través de la siguientes modalidades: Por asistencia social, la canalización o re canalización a Instituciones de Asistencia Pública o Privada es a petición de las niñas, niños, mujeres embarazadas o con hijos menores de edad en situación de calle, ya sea referidos por	Satisfactorio	Se especifica los medios por los cuales se realiza la difusión. Describe con claridad los requisitos a cumplir, para ser derechohabiente y/o beneficiario del programa, los cuales tienen consistencia con el tipo de población objetivo. Para el acceso se definen los actores involucrados responsables del programa, los procedimientos, mecanismos y tiempos de cada una de las etapas, cuenta con procedimientos estandarizados



Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
	<p>Sistema DIF-DF valorará y en su caso podrá aprobar las solicitudes [...]</p> <p>V.3 Procedimientos de acceso</p> <p>En lo referente a los procedimientos de acceso a los servicios ofrecidos por el programa Hijos e Hijas de la Ciudad se plantean tres vías:</p> <p>Detección de población [...]</p> <p>Intervención en calle [...]</p> <p>Canalización y recanalización de la persona en situación de calle derivada de la intervención en calle o a solicitud de Institución Pública o Privada [...]</p> <p>Requisitos de permanencia</p> <p>Las causas de baja o suspensión temporal:</p> <p>Egreso voluntario</p> <p>Mayoría de edad, en su caso</p> <p>Reintegración familiar, acogimiento o adopción.</p>	<p>Instituciones Públicas o Privadas o de manera voluntaria.</p> <p>En el caso de las niñas, niños y adolescentes referidos por la PGJDF es a través de otorgar al DIFCDMX los cuidados y atenciones de niñas, niños y adolescentes que están involucrados en una averiguación previa.</p>		



Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
<p>VI. Procedimientos de Instrumentación</p>	<p>VI. PROCEIMIENTOS DE INSTRUMENTACIÓN VI.1 Operación. El registro de los derechohabientes se realiza de manera individual al momento de llevarse a cabo una canalización o recanalización, se cuenta con una base de datos de la población canalizada y recanalizada en cada una de las instituciones con las que se tiene convenio, las cuales se nutren a través del formato de canalización y recanalización. Así mismo se cuenta con censos de la población atendida en calle. Los procedimientos de operación Inician con los recorridos de diagnóstico [...] se traza un plan de trabajo [...] Una vez sensibilizada la población se les ofrece alternativas de acuerdo a sus características y necesidades, si la población accede a ingresar a una Institución de Asistencia Privada o Asociaciones Civiles [...] se elabora oficio de ingreso y formato de canalización y recanalización [...] posteriormente se realizan visitas de seguimiento para verificar que las instituciones estén cubriendo las necesidades de las personas. Procedimiento: Seguimiento de los casos y de los servicios ofrecidos a las personas canalizadas o recanalizadas [...]</p>	<p>(Personal Operativo JUD ANSC) Una vez canalizados los nna, se registran en una base de datos de acuerdo a la información obtenida en el formato y oficio de canalización que integran su expediente. Con datos que contiene el expediente, se registra en el SUI. Con base en la información registrada en el SUI de las NNA, el JUD de Asistencia a Niños en Situación de Calle elabora calendario de visitas para seguimiento de la persona canalizada o recanalizada y envía a las Instituciones públicas o privadas. Asigna el caso para que el equipo de seguimiento brinde atención a la persona canaliza, de acuerdo al plan de acción emitido por los sistemas Informáticos “Sistema único de Registro de Niñas, niños y Adolescentes en Casas Hogar” y “Sistema de Seguimiento de niñas, niños y adolescentes Integrados en Familias Nucleares y Extensas” El equipo de seguimiento realiza visitas de seguimiento, jornadas temáticas y acompañamientos para la gestión de trámites y servicios que requieran las personas derechohabientes, elabora formato de seguimiento y envía al JUD quien instruye para realizar estudio social, requisitar cedula de características generales para alimentar los sistemas y obtención del Plan de Acción</p>	<p>Parcialmente</p>	<p>No es un censo es un registro de personas identificas y atendidas. De acuerdo a las Reglas de Operación se establecen 4 procedimientos donde se describen los actores, actividades, tiempos y las unidades administrativas responsables de la implementación del programa para la entrega de los bienes y/o servicios. Sin embargo en este apartado limita la operación del programa al procedimiento de “Seguimiento de los casos y de los servicios ofrecidos a las personas canalizadas o recanalizadas”. Respecto al procedimiento VI.1 Operación y VI.2 Supervisión y Control, se menciona a los actores y, actividades, pero no define los tiempos de las mismas, como sí lo hace en el procedimiento de Seguimiento de los casos y de los servicios ofrecidos a las personas canalizadas o recanalizadas; así mismo acota la instrumentación del programa a esta etapa. Establece mecanismos estandarizados para el seguimiento Hay un área de oportunidad para que en el procedimiento “Seguimiento de los casos y de los servicios ofrecidos a las personas canalizadas o recanalizadas” las visitas de</p>



Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	En caso de que algún ciudadano o ciudadana quiera manifestar su inconformidad o queja es necesario acudir a las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia a Niños en Situación de Calle, e interponer una queja ante la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal ubicada en Avenida Tlaxcoaque No. 8, Edificio Juana de Arco, Colonia Centro, C.P. 06090, Delegación Cuauhtémoc;	Solo hace mención de los lugares y Unidades Administrativas implicadas en la recepción de las quejas o inconformidades ciudadanas y el área que deberá responder por escrito a la persona física o moral que interponga la queja...	Parcial	El programa define las unidades administrativas, los lugares y teléfonos donde las personas pueden interponer su inconformidad o queja, no especifica mecanismos y horarios de atención para la recepción y respuesta. Hay un área de oportunidad para implementar procedimientos que definan los actores, actividades, tiempos e instrumentos adecuados para el registro, atención y seguimiento a las quejas interpuestas de las personas.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	VII. MECANISMO DE EXIGIBILIDAD Para que todas aquellas personas que son parte de la población objetivo del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad exijan su derecho a ser incluidas en el programa bastará con que así lo manifiesten ante la Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia a Niños en Situación de Calle; ubicada en Prolongación Uxmal 860 BIS, Colonia Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez, o bien en el teléfono 56 04 01 27 extensión 6253, siempre y cuando cumplan con las características y los requisitos de acceso al mismo.	Se hace mención que las personas para exigir su derecho a ser incluido en el programa, bastará con que lo manifieste Especifica las Unidades Administrativas y lugares donde pueden acudir. Establece los supuestos en los que se puede exigir los derechos por incumplimiento o violación. Asimismo refiere que la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer las denuncias de violación o incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.	Parcial	En las Reglas de Operación se incluyeron los lugares, unidades administrativas responsables de la recepción y los supuestos casos en los que se podrá exigir los derechos por incumplimiento. No hay evidencia del desempeño de mecanismos. Hay un área de oportunidad para implementar mecanismos que definan los actores, actividades, tiempos e instrumentos adecuados para el registro, atención y seguimiento para garantizar el derecho de las personas.



Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
	<p>La Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal será el órgano competente para dar a conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social [...]</p> <p>Casos en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos:</p> <p>a) Cuando el derechohabiente cumpla con los requisitos y criterios de inclusión [...]</p> <p>b) cuando se le exija a la autoridad que se cumpla con ese servicio de manera integral en tiempo y forma [...]</p> <p>c) Cuando por alguna causa no se autorice el otorgamiento de los apoyos solicitados [...]</p>			
IX. Mecanismos de Evaluación de Indicadores	<p>IX.1. Evaluación</p> <p>Tal como lo establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo para el Distrito Federal, la Evaluación Externa del programa será realizada por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal...</p> <p>La Evaluación Interna se realizará en apego a los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales [...] los</p>	<p>La Dirección de Planeación es el área encargada de ejecutar la Evaluación Interna en base a la información que siniestro la Dirección Ejecutiva de la Defensoría de los Derechos de la Infancia.</p> <p>La construcción de los Indicadores para la medición del programa se diseñó en base a la Metodología del Marco Lógico, a través de la Matriz de Indicadores para Resultados.</p>	Satisfactorio	<p>Se especifica las unidades administrativas responsables de llevar a cabo la evaluación externa y la interna del programa social.</p> <p>El programa cuenta con una Matriz de Indicadores para Resultados MIR, con la que se da seguimiento a los indicadores.</p>



Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
	<p>resultados serán publicados y entregados a las instancias a las instancias que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal [...]</p> <p>La Dirección de Planeación del DIF-DF, será la responsable de llevar a cabo la evaluación interna del programa social.</p> <p>Se aplicará la Metodología del Marco Lógico (MML) para la medición de resultados del programa y la mejora de su diseño y lógica interna</p> <p>La construcción de indicadores para la medición del Programa se diseña a partir de dicha Metodología.</p>			
<p>X. Formas de Participación Social</p>	<p>Para la el consenso de las modificaciones a la Ley de los Derechos de las Niñas y Niños en el Distrito Federal [...] se realizó un arduo trabajo con las Organizaciones de la Sociedad Civil ...</p> <p>... la población es consultada sobre la formulación de planes de trabajo a implementar, para que con ello las acciones se vinculen directamente con los intereses y necesidades de las personas atendidas.</p>	<p>En los procedimientos de acceso y de instrumentación se establece la consulta a los beneficiarios y/o derechohabientes para la formulación del Plan de Trabajo con el que se interviene en su proceso de reintegración social.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Se considera que el programa aporta elementos de planeación participativa, al Retomar la opinión de las personas que atiende en los puntos de encuentro y a las que se encuentran alojadas en las Instituciones de Asistencia Públicas y Privadas, para la formulación de los Planes de Trabajo, que atiendan a los intereses y necesidades de las mismas.</p>



Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	La articulación con otros programas se da por medio de vínculos con la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJ-DF), con el Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS), con los programas delegacionales orientados a la atención de este grupo, con la Secretaría de Salud, Servicios de Salud Pública y con la Consejería Jurídica y de Servicios Legales, a través del Registro Civil. [...]	Hay una coordinación interinstitucional clara entre DIF-DF y la PGJDF, en los procesos de referencia / contrareferencia de los casos de riesgo de niñas y niños que se refieren al DIF-CDMX para custodia y cuidados. En el caso específico del IASIS y las delegaciones la coordinación se lleva a cabo para realizar acciones de manera común en los puntos de encuentro para evitar duplicar esfuerzos.	Satisfactoria	El programa señala la coordinación interinstitucional de acciones con otras entidades del Gobierno de la Ciudad de México, para la atención en el trabajo de campo, específicamente para otorgar servicios de salud, legales, de protección y alojamiento. Hay un área de oportunidad para ampliar la vinculación y articulación del programa con otras entidades del gobierno de la Ciudad de México, para realizar un trabajo de prevención, atención de adicciones y seguimiento a las personas que cumplen con su proceso de inserción social. Así como para generar sistemas de información únicos de la población en situación de calle.

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección

De acuerdo a la información obtenida se puede identificar que la operación del Programa Social se realiza conforme lo establecen las Reglas de Operación 2016 y 2017, con ello contribuyen al propósito del mismo, Se identificó que el 75 % de los apartados cumplen satisfactoria y el 25 % lo cumplen de manera parcial, sin embargo se requiere implementar mecanismos de seguimiento de los casos exitosos que concluyen sus procesos



Tabla 41. Congruencia del programa Hijas e Hijos con la operación 2017

Apartado	Reglas de Operación 2017	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
Introducción (antecedentes: alineación programática, diagnóstico)	Contiene todos los elementos solicitados en los lineamientos	Conforme a las Reglas de Operación 2017	Satisfactorio	Se logró realizar un apartado completo de antecedentes, alineación y diagnóstico que muestra causas y efectos del problema social
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	<p>El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-CDMX) a través de:</p> <ol style="list-style-type: none"> Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México. Dirección de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes en Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social. Jefatura de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo. 	Conforme a las Reglas de Operación 2017 y a la estructura planteada	Satisfactorio	Con la reestructuración de cuanto a las áreas y el persona de la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México se optimizó el trabajo en la operación
II. Objetivos y Alcances	<p>Mejorar las condiciones de vida de 100 niñas, niños, mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos menores de edad que habitan en la Ciudad de México en situación de calle o en situación de riesgo, a través de la canalización a Instituciones de Asistencia Pública y Privada y la prestación de servicios de atención integral, para contribuir a su integración social según necesidades de dicha población.</p> <p>II.2. Objetivos Específicos.</p> <ol style="list-style-type: none"> Canalizar a las niñas, niños, mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos menores de edad que habitan en la Ciudad de México en situación de calle o en situación de riesgo, que acepten ser atendidos por Instituciones de Asistencia Pública y Privada para su estancia y desarrollo personal. Otorgar servicios de atención integral, mediante recorridos de diagnóstico en los puntos de socialización de la Ciudad de México con jornadas lúdico afectivas y acompañamientos para la gestión de servicios de salud, educación, alimentación, jurídicos, sociales y psicológicos, a las niñas, niños, mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos 	Como se planteó en las reglas de operación	Satisfactorio	En la definición del objetivo es clara y medible, establece el propósito del programa, la población que padece el problema a la que va dirigido y los medios. Indica el tipo población objetivo a atender incluyendo cantidad, grupo, edad y localización territorial. Los objetivos específicos señalan la estrategia en la que entregaran los bienes o servicios a la población objetivo para alcanzar el



Apartado	Reglas de Operación 2017	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
	menores de edad que habitan en la Ciudad de México en situación de calle o riesgo.			propósito del programa. Los alcances establecen la contribución al cumplimiento de derechos de la población objetivo.
III. Metas Físicas	Para el año 2017 el programa realizará 100 canalizaciones y las recanalizaciones necesarias de niñas y niños, mujeres embarazadas y madres con hijas o hijos menores de edad en situación de calle o en situación de riesgo, incluidas las realizadas en ejercicios anteriores cuyos derechohabientes permanezcan en Instituciones de Asistencia Públicas y Privadas con las que se firme convenio para el presente ejercicio.	Las canalizaciones o recanalizaciones se llevan a cabo mediante un proceso de sensibilización personal en calle, se diagnostica su condición psicosocial para determinar su perfil y de esta manera se canaliza a las Casas Hogar o Albergues de las Instituciones de Asistencia Pública con las que se tiene convenio, para el proceso de reinserción social a través de proporcionar cuidados y servicios para el desarrollo de habilidades de los derechohabientes y familiares. En el ejercicio 2017 se tenía una meta de 100 canalizaciones y recanalizaciones, la cual fue superada	Satisfactorio	Se establecen metas físicas cuantificables, medibles y verificables vinculadas directamente con el objetivo general del programa.
IV. Programación Presupuestal	El presupuesto asignado al presente programa para el año 2017 asciende a \$3'000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.), el cual se destina a convenios de colaboración con Instituciones de Asistencia Privada y Organizaciones de la Sociedad Civil para	Se utilizó el total de presupuesto para el apoyo a las instituciones que brindan alojamiento a las niñas, niños y	Satisfactorio	Pese a las limitaciones del presupuesto se logró atender la meta con el presupuesto otorgado por la



Apartado	Reglas de Operación 2017	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
	<p>el pago de atención y servicios a la población canalizada y recanalizada. El programa otorga un apoyo promedio a través de las Instituciones de Asistencia Privada a las personas derechohabientes aproximadamente del 1.0% del presupuesto asignado.</p>	<p>adolescentes, mujeres con hijas e hijos entre 0 a 18 años atendidos en por el programa</p>		<p>ALDF</p>
<p>V. Requisitos y Procedimientos de Acceso</p>	<p>Para ser Aspirante al programa “Hijas e Hijos” de la Ciudad deberá cubrir los siguientes requisitos: Encontrarse en situación de calle o en situación de riesgo; Ser menor de edad; o Ser mujer embarazada; y/o Ser mujer con hijas y/o hijos menores de edad; Solicitar de manera voluntaria el ingreso a una institución; o Ser referido por la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México (PGJCDMX), el IASIS y Organizaciones de la Sociedad Civil. La difusión en territorio se lleva a cabo mediante la intervención diaria en los diferentes puntos de encuentro (sociabilización), a través del cual se difunden los servicios que ofrece el programa; así mismo cuando las brigadas de Educadores realizan acompañamientos a diversas instancias públicas y privadas, se informa sobre las actividades implementadas y se genera un enlace que favorece principalmente a los derechohabientes. Asimismo la difusión del programa se hará por medio de la página oficial del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México. http://www.dif.cdmx.gob.mx/dif/index.php.</p>	<p>Se realizó siguiendo el planteamiento en Reglas de Operación</p>	<p>Satisfactorio</p>	



Apartado	Reglas de Operación 2017	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
VI. Procedimientos de Instrumentación	<p>Se establece relación con las Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones Civiles que proporcionen los cuidados y atenciones necesarias de acuerdo a la población que atiende el programa.</p> <p>Una vez que la niña, niño, madre con hijos menores de edad y mujeres embarazadas en situación de riesgo o calle, solicita su ingreso a una institución de asistencia privada o asociación civil; se envía su perfil a la institución con la que el programa tiene convenio, si esta acepta, se elabora oficio de solicitud de ingreso y formato de canalización.</p> <p>Se realiza visita de seguimiento para verificar que las instituciones estén cubriendo las necesidades básicas de las personas que se canalizaron.</p> <p>Se lleva a cabo sesiones de trabajo, valoraciones de salud y psicológicas con la población canalizada a las instituciones de asistencia privada o asociaciones civil.</p>	Se realizó siguiendo el procedimiento marcado en las Reglas de Operación 2017	Satisfactorio	El procedimiento en algunas ocasiones depende de la situación alrededor de la persona que vive en riesgo o en situación de calle y en ocasiones se adapta para dar atención plena
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	En caso de que algún ciudadano o ciudadana quiera manifestar su inconformidad o queja es necesario acudir a las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo ubicada en Av. Río Mixcoac, número 342, Colonia Acacias, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03240, Ciudad de México	En la práctica la quejas o inconformidades se realizan directamente en los puntos de encuentro y en las instituciones de asistencia	Parcial	El procedimiento pese a estar bien planteado no se cumple a cabalidad por la situación de los derechohabientes
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	Los requisitos de acceso a este programa, estipulados en las presentes Reglas de Operación en el numeral V. Requisitos y Procedimientos de Acceso y Permanencia, están publicados en la página del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, http://www.dif.cdmx.gob.mx/dif/index.php , y podrán ser consultados en la Jefatura de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo	Es complejo esta situación debido a que las niñas, niños, adolescentes, mujeres con hijas e hijos de 0 a 18 años o mujeres embarazadas no se acercan a las instituciones sino viceversa	Parcial	El procedimiento tienen un buen planteamiento pero en la práctica pasa por diversas situaciones
IX. Mecanismos de Evaluación de Indicadores	Se realizarán evaluaciones internas y externas para darle seguimiento al programa de Hijas e Hijos de la Ciudad	Se realizó como estaba planeado	Satisfactorio	Se siguió al pie de la letra las formas de evaluación y los criterios establecidos
X. Formas de Participación Social	En cuanto a las formas de participación social, es relevante mencionar que para la formulación y consenso de propuestas de reforma a la Ley de los Derechos de las Niñas y Niños en la Ciudad de	Se realizó en conjunto con las Instituciones encargadas del cuidado de los	Parcial	Es necesario ampliar la cantidad de ofertas en cuanto a la participación



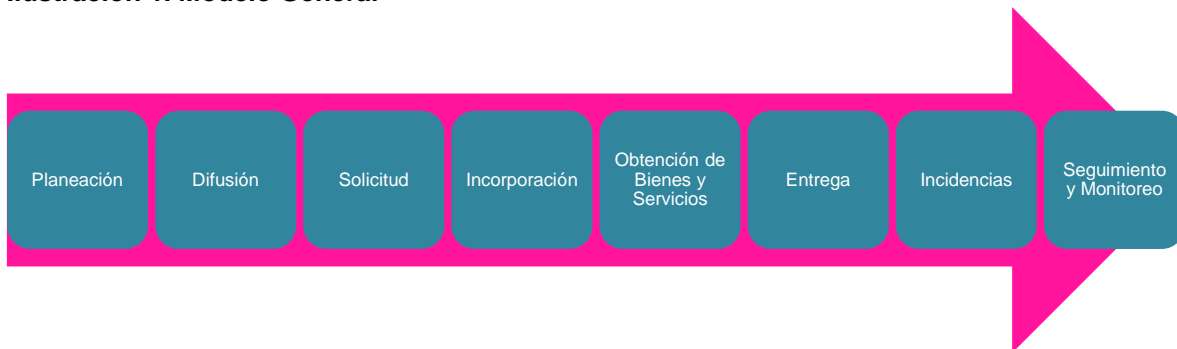
Apartado	Reglas de Operación 2017	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
	México, derogada por la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México; el Código Civil y el Código de Procedimientos Civiles (ambos para la Ciudad de México), se involucró a las Organizaciones de la Sociedad Civil, por medio de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal y la Consejería Jurídica del Gobierno de la Ciudad de México.	derechohabientes sin embargo es necesario, en casos específicos, incluir la participación de los familiares o las y los tutores		social
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	La articulación que el Programa Hijas e Hijos de la Ciudad tiene con otros programas sociales se da por medio de vínculos con la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México (PGJ-CDMX), con el Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS), con los programas delegacionales orientados a la atención de este grupo, con la Secretaría de Salud, Servicios de Salud Pública y con la Consejería Jurídica y de Servicios Legales, a través del Registro Civil	Se realizó como está planteado en Reglas de Operación	Satisfactorio	En ocasiones las canalizaciones que realiza la PGJCDMX se complejizan

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección

IV.3. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA SOCIAL

Con base en la información presentada, se realiza un análisis de equivalencia con los procesos establecidos en el Modelo General de los Procesos⁵, señalando la secuencia cronológica de los procesos y las principales características de cada proceso, como continuación se describe en la gráfica y en la tabla:

Ilustración 1. Modelo General



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

⁵ Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. "Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México". Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 45. 10 de abril de 2017. EVALÚA-CDMX. Pág. 12.

Tabla 42. Equivalencia de 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	Planeación, programación y presupuestación 2016	1	Elaboración de anteproyecto de presupuesto de Egresos	Publicación de las ROP	1 año	4	ND	Mobiliario, equipo materiales y	Documento ROP	Normativa	Documentales
Difusión	V. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO V.1 Difusión	3	Al llevar a cabo la intervención diaria en los puntos de encuentro [...]	En la JUD de Asistencia a Niños en Situación de Calle mediante el número telefónico 56040127. ext. 6253	Permanente	6	ND	Vehículo, materiales impresos, medios de comunicación	Promoción del programa	Impresa	Base de datos
Solicitud	V. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO V.3 Procedimiento de Acceso Procedimiento: Detección de población	4	Solicita la intervención [...] para la atención de posible población en situación de calle	JUD instruye al Equipo Operativo inicio de intervención	1, día 8 hrs.	6	ND	Vehículo Materiales impresos Medios de comunicación	"Diagnóstico de punto de encuentro	Cualitativa Formato "Sistema de Recorrido de Diagnóstico"	Base de datos
Incorporación	V. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO Intervención en calle	5	El JUD elabora un Plan de Trabajo de acuerdo a las necesidades [...]	JUD (Equipo Operativo) elabora reporte de las acciones	8 días 11 hrs	6	ND	Vehículo, mobiliario y equipo	Gestión de servicios	Reporte de actividades formatos	Informáticos
	V. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO Canalización y recanalización	5	Solicitante (persona en situación de calle o en riesgo a petición de Institución Pública, solicita al Equipo Operativo su canalización o recanalización a una institución que cuente con	JUD recibe oficio de cuidados y atenciones e informa al solicitante su aceptación [...]	16 días 16 hrs	6	ND	Vehículo Materiales impresos Medios de comunicación	Padrón	Documental (Expediente) Oficio y formato de canalización Base de datos	Informático Sistema único de Registro de NNA Sistema de Seguimiento de NNA Integrados con Familias Nucleares y Extensas



Proceso en el Modelo General	Nombre del o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
			modelo residencial [...]								
Obtención de bienes y/o servicios	Control de Egresos a través de contratos ⁶	2	JUD de Adquisiciones envía 3 tantos [...]	JUD de Egresos Emite póliza contable, integra con documentación comprobatoria y soporte, archiva y resguarda.	270 días	ND	Tres millones de pesos	Mobiliario y equipo	Convenio de colaboración	Documento Jurídico/Administrativo	ND
Entrega	VI. PROCEDIMIENTO DE INSTRUMENTACIÓN Seguimiento de los casos y de los servicios ofrecidos a las personas canalizadas o recanalizadas	6	JUD establece y envía a la institución receptora el calendario de visitas para seguimiento de la persona canalizada o recanalizada [...]	JUD de Asistencia a Niños en situación de Calle, incorpora al niño, niñas o adolescente al entorno familiar [...]	93 días 20 hrs	11	ND	Mobiliario y equipo	Plan de acción	Expediente	Base de datos
Incidencias	VII. PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS O INCONFORMIDAD	8	En caso de que algún ciudadano o ciudadana quiera manifestar su inconformidad o queja [...]	[...] el área responsable deberá responder por escrito a la persona física o moral que interponga la queja dando cuenta del estado en que se encuentra el seguimiento.	ND	ND	ND	Mobiliario y equipo	Documento (oficio de respuesta)	Administrativa	Sistema LOCATEL
	VIII MECANISMOS DE EXIGIBILIDAD	9	Para que todas aquellas personas que son parte de	En todos los casos, la Contraloría	ND	ND	ND	Mobiliario y equipo	Documento (oficio de respuesta)	Administrativa	Sistema telefónico

⁶ Manual Administrativo de Procedimientos DIF-CDMX pág. 523, Registro MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315



Proceso en el Modelo General	Nombre del o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
			la población objetivo del programa Hijos e Hijas de la Ciudad exijan su derecho a ser incluidas [...]	General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer las denuncias de violación o incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.							
Seguimiento y monitoreo	VI. SEGUIMIENTO DE INSTRUMENTACIÓN Seguimiento de los casos y de los servicios ofrecidos a las personas canalizadas o recanalizadas.	7	JUD Establece y envía a la Institución receptora el calendario de visitas para seguimiento de la persona canalizada o recanalizada [...]	JUD incorpora al niño, niña o adolescente al entorno familiar [...]	93 días, 20 hrs	11	ND	Vehículo, Mobiliario y equipo	Reinserción	Expediente social, económico y psicológico	Base de datos "Sistema de seguimiento de niñas, niños y adolescentes integrados en familias nucleares y extensas"
	Procesos identificados que no coinciden con el modelo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección a NNA de la Ciudad de México y los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México

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

- A. Actividad de inicio
- B. Actividad de fin
- C. Tiempo aproximado de duración del proceso
- D. Número de personas servidoras públicas que participan
- E. Recursos financieros
- F. Infraestructura



- G. Productos del proceso
- H. Tipo de información recolectada
- I. Sistemas empleados para la recolección de información

La evaluación de la gestión operativa del programa social, se resume en que el programa tiene procedimientos equivalentes para todos los procesos del Modelo General. Al respecto se debe señalar que se detectó un área de oportunidad para definir en cada uno de los procesos cual es el número (especificar el número) de personas que participan en el proceso, el monto de los recursos utilizados. Para el proceso Incidencias el programa instrumenta dos procedimientos, en referencia al *Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana* este puede realizarse durante todas las etapas del programa social. En lo que respecta al procedimiento *Seguimiento a la MIR* se identificó que se instrumenta de manera conjunta entre el área encargada de la operación del programa y la Dirección de Planeación.

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

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

Tabla 43. Valoración de los procedimientos del programa

Nombre del proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
Planeación	1	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	El proceso de Planeación se considera desde la formulación del Anteproyecto del Programa Operativo Anual 2017



Nombre del proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
Obtención de bienes Control de Egresos a través de contratos ⁷	2	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	El tiempo considerado es muy amplio, hay un área de oportunidad para para acotar el tiempo específico en la actividad para la elaboración de Convenios de Colaboración.
Difusión	3	Si	No	Si	Si	ND	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Por la naturaleza del programa la difusión se realiza de manera permanente.
Procedimiento de acceso Detección de población	4	Si	Si	Si	Si	ND	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Intervención en calle	5	Si	Si	Si	Si	ND	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Canalización y recanalización de personas en situación de calle d	6	Si	Si	Si	Si	ND	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Área de oportunidad, especificar si la canalización corresponde a un caso de primera vez, al igual que sí la recanalización a otra Institución, refiere a una etapa más del proceso de integración social o familiar de las personas derechohabientes.
Seguimiento de los casos y de los servicios ofrecidos a las personas canalizadas o recanalizadas	7	Si	Si	Si	Si	ND	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No especifica el objetivo o fin de las visitas de seguimiento Producto Formato de seguimiento Estudio social Cedula de características generales Plan de Acción Calendario de visitas internas y externas para familiares, informando las fechas a los familiares Estudio social, económico y psicológico. Expediente, constancias.
Quejas o inconformidad	8	Si	Si	ND	ND	ND	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Refiere a los actores involucrados en el proceso, lugares y medios para ingresar las quejas, pero no especifica tiempos de respuesta, por lo que hay un área de oportunidad para especificar los instrumentos y los tiempos de las actividades que realiza cada actor involucrado.

⁷ Manual Administrativo de Procedimientos DIF-DF pág. 523, Registro MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315



Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por Procuraduría de Protección a NNA de la Ciudad de México y los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México

A partir de la valoración realizada en la tabla anterior se identifica que los procesos del programa cuenta con una valoración satisfactoria en las aspectos A, B, C, D, F, G, H, I, J, K, y L; respecto al apartado E se observa para todos los procedimientos del programa (No), debido a que se carecen de la cuantificación de recursos financieros para poder realizar una valoración del apartado. Se identificó que el programa cuenta con una estandarización de los procesos, existe claridad debido que existen actividades de inicio y fin, los procesos se llevan a acorde con el tiempo planificado, los productos son los necesarios para la operación del programa. Sin embargo se identificó un área de oportunidad para identificar los recursos financieros destinados a la operación del proceso. En resumen la valoración de los procedimientos tuvo un desempeño del 92% en valoraciones si y el 8% obtuvo como calificación no.

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

Requisitos y Procedimientos de Acceso.

1. Difusión

El programa establece que la difusión de los servicios que proporciona el programa se lleva a cabo en la página institucional del DIF-CDMX, en las oficinas de la JUD Situación de Riesgo o Desamparo vía telefónica, y en el territorio a través de la intervención del personal técnico operativo (Educadores) en los puntos de encuentro de la población en calle con Jornadas y Brigadas lúdico afectivas, así como en los acompañamientos que se dan a las personas beneficiarias y/o derechohabientes para la gestión de tramites o servicios específicos que requieran.

2. Requisitos de Acceso

El programa “Hijas e Hijos de la Ciudad” establece como criterios de selección los siguientes:

- Encontrarse en situación de calle o en situación de riesgo,
- Ser menor de edad,
- Ser mujer embarazada,
- Ser mujer con hijas y/o hijos menores de edad,



- Solicitar de manera voluntaria el ingreso a una institución,
- Ser referido por la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF), el IASIS y Organizaciones de la Sociedad Civil.

3. Procedimiento de Acceso

El demandante (persona o institución) solicita la intervención del DIF-CDMX, para atender a la población en calle, la Jefatura de Unidad Departamental de Situación de Riesgo o Desamparo, recibe el reporte e instruye a su equipo operativo (Educadores) realizar recorrido en el punto reportado, con el fin de registrar información (formato) para elaborar un diagnóstico e intervenir en el lugar. *(1 día, 8 hrs, 3min).*

4. Procedimiento de intervención en calle

El JUD de Situación de Riesgo o Desamparo, elabora plan de trabajo que entrega al equipo operativo, para su ejecución con jornadas temáticas con el fin de sensibilizar sobre su situación a la población en calle o en riesgo.

Integrante de la población en calle, solicita al equipo operativo la gestión y acompañamiento ante instancias de gobierno y privadas para recibir servicios específicos (salud, jurídicos, educación, etc.) que requiere, acordando con ellos fecha y hora para proporcionar el servicio.

El equipo operativo, coordina con la Institución responsable de otorgar el servicio solicitado, la atención de la persona en calle o en riesgo de calle; elaborando un reporte de las acciones realizadas al JUD Asistencia a Niños en Situación de Calle. *(8 días, 11 hrs, 30 min).*

5. Procedimiento de canalización y re canalización de la persona en situación de calle derivada de la intervención en calle o a solicitud del Institución Pública o Privada

Cuando la persona en situación de calle o riesgo de calle, solicita al equipo operativo su canalización a una institución que cuente con un modelo residencial para iniciar su proceso de integración social.

El Personal operativo recibe la petición e informa al JUD Situación de Riesgo o Desamparo, quien valora el caso de acuerdo al perfil de la persona solicitante, canalizándolo o re canalizando según se trate, mediante oficio a instituciones con las que se tiene convenio para el cuidado y desarrollo integral. Asimismo el personal operativo apertura expediente de la persona como beneficiario del programa, para su control y seguimiento.



El JUD Situación de Riesgo o Desamparo, informa por escrito el ingreso realizado de una persona a institución de asistencia social, a la Subdirección de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y Centros de Asistencia Social y a la Dirección Ejecutiva de la Procuraduría de Protección de los Derechos de Niñas, Niños y adolescentes de la Ciudad de México, y en su caso, a la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF) sobre la canalización o recanalización de niñas, niños o adolescentes sin acompañamiento parental para la averiguación previa, esperando respuesta de la PGJDF para comparecencia correspondiente.

La Subdirección de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y Centros de Asistencia Social, recibe oficio y designa al JUD Situación de Riesgo o Desamparo, como apoderado legal del DIF-CDMX para que se acredite y solicite ante la PGJDF, los cuidados y atenciones de la persona menor de edad a favor del DIF-DF.

El JUD Situación de Riesgo o Desamparo, recibe oficio por parte de la PGJDF de Cuidados y Atenciones en favor del DIF-CDMX, integrando oficio al expediente y notificando al solicitante (persona en calle o en riesgo) que formará parte del padrón de derechohabientes del programa Hijos e Hijas de la Ciudad 2016. Asimismo cuando la solicitud de ingreso la haya realizado una institución pública o privada, se le notificará la aceptación de la persona al programa (*16 días, 16 hrs y 5 min.*).

La permanencia de los derechohabientes en el programa se basa en egresos voluntarios, cumplir la mayoría de edad y en la reintegración familiar, acogimiento temporal o adopción de terceros.

Procedimientos de Instrumentación

6. Operación

El registro de los derechohabientes se realiza de manera individual al momento de llevarse a cabo la canaliza y/o recanalización, a través de una base de datos que se alimenta con información generada en el formato específico “Canalización y recanalización”, así como del censo de la población atendida en calle.

La operación del programa inicia con los recorridos de diagnóstico que realiza el personal operativo identificando la población a atender. Se desarrolla un plan de trabajo acorde a las características de la población identificada, para iniciar el trabajo de sensibilización en los puntos de encuentro de la población en calle, basado en estrategia lúdica afectiva, socio afectivo, resolución no violenta de conflictos y el buen trato.



Los derechohabientes del programa (los que se encuentran alojados en Casas hogar o albergues y los que se encuentran en calle) participan en la elaboración del plan de trabajo, sugiriendo las actividades que les gustaría se llevaran a cabo, además de participación activa en su proceso de integración social.

Una vez sensibilizada la población en calle sobre su situación personal, se les ofrecen alternativas de desarrollo de acuerdo a sus características y necesidades, si la población acepta ingresar a una Institución de Asistencia Privada o Asociación Civil, se envía su caso con una ficha técnica de su perfil a las instituciones con las que se tiene convenio para iniciar el proceso de integración social; posteriormente se realizan visitas de seguimiento de los derechohabientes alojados en Casas Hogar o albergues para verificar que las instituciones atiendan las necesidades básicas de las personas.

7. Seguimiento de los casos y de los servicios ofrecidos a las personas canalizadas o recanalizadas

Para ello, el JUD de Situación de Riesgo o Desamparo, establece y envía a las instituciones con las que se tiene convenio el calendario de visitas para el seguimiento de las personas canalizadas o recanalizadas; asigna el o los casos para seguimiento de las personas canalizadas al equipo técnico operativo, de acuerdo al plan de acción que emiten los sistemas de información "Sistema único de registro de niñas, niños y adolescentes en Casas Hogar" y el "Sistema de seguimiento de niñas, niños y adolescentes integrados con familias nucleares y extensas".

El personal técnico operativo, realiza visitas de seguimiento, implementa jornadas temáticas y da acompañamiento a las personas derechohabientes que requieren servicios y/o tramites específicos para ejercer sus derechos, elabora formato de seguimiento y envía al JUD Seguimiento Social y Centros de Asistencia Social para su revisión y validación.

El JUD Seguimiento Social y Centros de Asistencia Social valida formato de seguimiento e instruye al equipo técnico operativo, realizar estudio social a la persona canalizada, del mismo modo valida el estudio social que le entrega el personal técnico operativo e instruye al personal requisitar la cédula de características generales, para alimentar los sistemas antes mencionados, obteniendo con ello, un plan de acción que se entrega al personal técnico operativo para su implementación.

El personal técnico operativo interviene en la atención de necesidades detectadas de la población canalizada o recanalizada, establece con las instituciones receptoras de los derechohabientes, calendario de visitas internas y externas para familiares de las personas canalizadas, informando las fechas a los familiares.

Integrante de la familia de origen, extensa o ajena del derechohabiente, solicita por escrito a la Dirección Ejecutiva, la reintegración de la persona (derechohabiente) a su entorno familiar, la Dirección Ejecutiva recibe petición y turna a la Subdirección Situación de



Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social quien a su vez remite a la JUD Seguimiento Social y Centros de Asistencia Social, quien instruye al equipo técnico operativo realizar estudio social y económico a los familiares que desean la reintegración de la persona derechohabiente. Asimismo solicita a la Subdirección de Protección y Defensa de la Infancia realizar estudio psicológico para determinar la viabilidad de la reintegración familiar.

La Subdirección de Protección y Defensa de la Infancia elabora y remite estudio psicológico para determinar o no la viabilidad de la reintegración familiar.

La JUD de Seguimiento Social y Centros de Asistencia Social, integra expediente de las personas derechohabientes con los estudios social, económico y psicológico, y lo remite a la Subdirección Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social para determinar la reintegración familiar con base en las constancias que integran el expediente de las personas derechohabientes, en caso de determinar de manera positiva la reintegración del derechohabiente por parte de la Subdirección, el JUD de Seguimiento Social y Centros de Asistencia Social, incorpora al niño, niña, adolescentes al entorno familiar y se informa mediante oficio a la Subdirección de Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social con copia para la Dirección Ejecutiva *(93 días, 20 hrs, 5 min)*.

De acuerdo con la Ley de Cuidados Alternativos para niñas, niños y adolescentes en el Distrito Federal, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-DFCDMX cuenta con un Comité Técnico que autoriza la medida de acogimiento de corto y largo plazo de niñas, niños y adolescentes que se encuentren bajo tutela del DIF-CDMX y de los que tenga conocimiento por parte del Ministerio Público, derivado de lo anterior, cuando se trate de reintegración o integración de una niña, niño o adolescente a un entorno familiar en modalidad de corto o largo plazo, deberá ser sometido a este Comité Técnico.

8. Supervisión y Control

La operación del programa se lleva a cabo bajo la supervisión y visto bueno de la Dirección Ejecutiva a través de las siguientes áreas:

Subdirección de Situación de Vulnerabilidad, Riesgo o Desamparo y de Centros de Asistencia Social con las siguientes funciones:

- Visitas de supervisión a los 8 puntos de encuentro.
- Solicita los informes de seguimiento, mensual, semanal y anual del programa.
- Analiza el padrón de derechohabientes del programa.

Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia a Niños en Situación de Calle con las siguientes funciones:



- Revisión e integración del Padrón de Derechohabientes.
- Integración de los expedientes individuales en su caso de ser necesario se efectúa las visitas domiciliarias de seguimiento a los derechohabientes del programa.
- Verifica la detección de posibles duplicados en el Padrón.
- Elabora el reporte mensual de metas.
- Integra los informes de gestión.

La Unidad Administrativa responsable de la supervisión y control del programa es la Unidad Departamental de Asistencia a Niños en Situación de Calle de la Subdirección de Política de Prevención y Promoción de la Defensoría de los Derechos de la Infancia.

9. Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana.

Establece que en caso de que cualquier ciudadano quiera manifestar su inconformidad o queja es necesario acudir a las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de e Situación de Riesgo o Desamparo o bien por vía telefónica, para reportar cualquier anomalía en la atención ofrecida a la población del programa.

De igual manera podrá interponer su queja en las oficinas de la Contraloría General del Gobierno de la Ciudad de México, cuando considere se excluye, incumple o contraviene, por parte de servidores públicos, vía telefónica por medio del servicio de LOCATEL, quien turnará a la Procuraduría Social o directamente en las instalaciones de esta instancia, vía telefónica o a la dirección de electrónica ww.prosoc.df.gob.mx/atención/queja_adm.html, para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente de la dependencia responsable del programa, que deberá responder por escrito a la persona física o moral que interponga la queja, dando cuenta del estado en que se encuentre el seguimiento de la misma.



IV.4. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROGRAMA SOCIAL

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

Tabla 44. Resultados de la MIR 2016

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultado 2016	Externalidades
FIN	Porcentaje de reintegración social	(Número de niñas, niños, madres con hijo menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle que han sido integrados socialmente / Número total de niños, niñas, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle que habitan en el D.F.) * 100	4.32 %	El porcentaje de reintegraciones es bajo debido a que el proceso para la reintegración familiar o social requiere de un tiempo amplio, depende de condiciones jurídicas y en ocasiones no se solicita la reintegración familiar de NNA por parte de los familiares.
Propósito	Porcentaje de niñas y niños, mujeres con hijas e hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas que habitan en situación de calle o riesgo en el D.F. derechohabientes del programa	(Número de niñas, niños, mujeres con hijos, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle y riesgo derechohabientes del programa / Número de niños, niñas, mujeres con hijos, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle y en riesgo que habitan en el D.F.) * 100	4.23 %	El resultado obtenido obedece a que para este ejercicio la variable de niñas, niños, mujeres con hijos menores de edad y mujeres embarazadas en situación de calle y riesgo, considera a las personas en riesgo que el DIF-CDMX tiene bajo tutela para cuidados y atenciones.
Comp. 1	Porcentaje de canalizaciones	(Número de niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas canalizados / Número de niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas derechohabientes) * 100	134 %	Se superó en un 34 % debido a la coordinación interinstitucional con las agencias del Ministerio Público (PGJDF) que se refleja en un mayor número de personas canalizadas.
Comp. 2	Porcentaje de Jornadas con enfoque de derechos	(Número de jornadas realizadas / Número de jornadas programadas) * 100	88 %	La realización de las Jornadas depende de factores climatológicos, ambientales y del estado físico y emocional en que se encuentre la población a la que va dirigida, esto limita llevar a cabo las actividades.
Comp. 3	Porcentaje de beneficiarios con acompañamiento	(Número de niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas beneficiados con los acompañamientos / Número	79.09 %	Los acompañamientos se realizan de acuerdo a las necesidades o solicitudes específicas de la población en calle, por lo



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultado 2016	Externalidades
		de niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas derechohabiente) * 100		que esta actividad depende del compromiso, presencia en el punto acordado y estado en el que se encuentre la persona solicitante.
Act. 1.1	Porcentaje de puntos de encuentro identificados	(Número de puntos de encuentro localizados / Número de recorridos de verificación realizados) * 100	96 %	Los recorridos son programados para su verificación los puntos de encuentro, está actividad depende del nivel movilidad y reubicación de la población en calle.
Act. 1.2	Jornadas de trabajo lúdico-afectivas en puntos de calle	(Jornadas de trabajo lúdico-afectivas realizadas / Jornadas de trabajo lúdico-afectivas programadas) * 100	76.86 %	El éxito de la actividad depende del nivel de confianza o vinculación que se tenga con el o los líderes del grupo en los puntos de socialización.
Act. 1.3	Porcentaje de Sesiones de Trabajo en I.A.P. y asociaciones civil	(Sesiones de trabajo realizadas / Sesiones de trabajo programadas) * 100	126 %	Esta actividad está sujeta a las necesidades identificadas en el proceso de reintegración del derechohabiente, por lo que pueden incrementarse el número de visitas en los CAS.
Act. 1.4.	Porcentaje de convenios	(Número de convenios realizados / Convenios programados) * 100	125 %	Depende del presupuesto asignado y de la capacidad instalada en cuanto a infraestructura y personal especializado de las OSC para atender la demanda de los derechohabientes.
Act. 1.5	Porcentaje de candidatos valorados	(número de candidatos que cumplen con el perfil / Total de candidatos referidos) * 100	100 %	Ninguna
Act. 1.5	Porcentaje de canalizaciones	(Número de niños canalizados / Número de niños valorados) * 100	100 %	Ninguna
Act. 1.6	Porcentaje de Visitas de Seguimiento	(Número de visitas realizadas / Número de visitas programadas) * 100	22.83 %	El resultado obedece a las actividades emergentes no programadas de los NNA en los CAS.
Act. 2.1	Porcentaje de Jornadas con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género	(Jornada temáticas con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género realizadas / Jornadas temáticas con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género programadas) * 100	79.09 %	Esta actividad depende de factores climatológicos, ambientales y del estado físico y emocional en que se encuentre la población a la que va dirigida, esto limita llevar a cabo las actividades.
Act. 3.1	Porcentaje de jornadas realizadas	(Total de jornadas realizadas / Total de jornadas	76.86 %	Esta actividad depende de factores



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultado 2016	Externalidades
		programadas) * 100		climatológicos, ambientales y del estado físico y emocional en que se encuentre la población a la que va dirigida, esto limita llevar a cabo las actividades.
Act. 3.2	Porcentaje de acompañamientos	(Total de acompañamientos realizados / Total de acompañamientos programados) * 100	79.09 %	Esta actividad depende del compromiso, presencia en el punto acordado y estado en el que se encuentre la persona solicitante.
Act. 3.2	Porcentaje de trámites	(Total de trámites realizados / Total de trámites programados) * 100	80.67 %	Los trámites se realizan de acuerdo a las necesidades de la población, depende del compromiso, presencia en el punto acordado y estado físico y emocional en el que se encuentre la persona solicitante.

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

Como se observa en los resultados obtenidos durante el ejercicio 2016, a nivel de componentes, las canalizaciones superan su meta en un 34 %, lo cual obedece a la coordinación interinstitucional que derivó de la aplicación del Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad De México, principalmente con la PGJ-DF, en cuanto a nivel de actividades, en general alcanzan en promedio la meta de 80 % o más, destaca la actividad de visitas de seguimiento a derechohabientes que alcanzó una meta del 22.8 %, éstas no se cumplieron debido a que las y los derechohabientes atendieron actividades emergentes por parte de las I.A.P.

En ese sentido, se realiza una valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social, a través de la siguiente matriz:

Tabla 45. Resultados de la MIR 2017

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultado 2017	Externalidades
FIN	Porcentaje de Niñas, Niños y Adolescentes, Mujeres con Hijos Menores de 18 años y Mujeres embarazadas en situación de calle o riesgo que han sido reintegrados socialmente.	(Número de niñas, niños, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle o riesgo que han sido integrados socialmente en el año t / Número total de niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle que habitan en la Ciudad	3%	El porcentaje de derechohabientes que logran integrarse socialmente requiere de un proceso muy largo el cual implica reintegración a su familia o desarrollo de una vida adulta independiente es debido a eso que el porcentaje es muy bajo



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultado 2017	Externalidades
		de México)*100		
Propósito	Porcentaje de niñas, niños, mujeres con hijos, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle y riesgo integrados al programa.(Derechohabientes)	(Número de niñas, niños, mujeres con hijos, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle y riesgo derechohabientes / Número de niñas, niños, mujeres con hijos, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle que habitan en la CDMX)*100	41.71 %	Del total de la población que está en riesgo de calle o en situación de calle son atendido por el programa hijos e hijas de la ciudad de los demás o no cumple con la característica poblacional o no están dispuestos a vivir en casa
Comp. 1	Porcentaje de canalizaciones realizadas	(Número de canalizaciones realizadas / Número de niñas, niños, mujeres con hijos, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle y riesgo) (derechohabientes) *100	100 %	Ninguna
Comp. 2	Porcentaje de servicios de atención integral otorgados	(Número de servicios de atención integral otorgados / Número de servicios de atención integral programados) * 100	51.94%	Los servicios de atención integral en campo depende de la posibilidad de convencimiento de los educadores de campo para hacer partícipes a las personas en situación de calle o riesgo por eso el porcentaje no es tan alto
Act. 1.1	Número de convenios realizados	Número de convenios realizados (anual)	10	El número de convenios es el adecuado para un año de operación
Act. 1.2	Porcentaje de sesiones de trabajo de seguimiento en IAP y A.C.	(Número de sesiones de trabajo realizadas / Número de sesiones de trabajo programadas) * 100	187.67 %	Se realizaron más sesiones de las programas con el objeto de sensibilizar de mejor manera a los derechohabientes en centros de asistencia (casa hogar o albergues) y que su reintegración sea más rápida
Act. 2.1	Porcentaje de recorridos de diagnóstico	(Número de recorridos realizados / Número de recorridos programados) * 100	122 %	Se realizaron más recorridos de los planeados para dar seguimiento a los casos más sensibles
Act. 2.2.	Porcentaje de Jornadas lúdico-afectivas y de salud	(Número de Jornadas lúdico afectivas realizadas / Número de Jornadas lúdico afectivas programadas) * 100	97.33 %	Las jornadas que se realizan en calle dependen de la participación de las personas que se encuentran en situación de calle y en ocasiones la



Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultado 2017	Externalidades
				población es muy flotante
Act. 2.3	Porcentaje de visitas de supervisión a derechohabientes	(Número de visitas realizadas/ Número de visitas programadas)*100	80.83 %	La cantidad de personas que laboran en área y la gran carga de trabajo que tienen no permite cumplir con los objetivos
Act. 2.4	Porcentaje de acciones de Acompañamiento (Trámites y gestiones)	(Número de acciones de acompañamiento realizadas / Número de acciones de acompañamiento programadas) *100	97.82 %	El seguimiento a personas que están en situación de calle con trámites de documentación se complica por la flotabilidad de la ubicación de las personas.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal e información de desempeño de los indicadores de la MIR del programa Hijos e Hijas de la Ciudad, 2017.

La Matriz de Indicadores planteada para 2017 está realizada con la intención de integrar una gran cantidad de actividades que la matriz anterior tenía en grupos más amplios con la intención de no pulverizar esfuerzos a hora de realizar dichas actividades. Los resultados de los indicadores muestran un avance importante producto de la reestructuración de la Dirección Ejecutiva

Tabla 46. Seguimiento y Monitoreo de los Indicadores

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016-2017	Valoración(si, parcial, no)		Justificación
	2016	2017	
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente	Si	Si	A través de las Fichas de Indicadores Informes de gestión trimestrales y anuales
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores	Si	Si	El registro y sistematización de la información se realizó a través de los siguientes instrumentos: Informes semanales, mensuales y trimestrales de actividades Cédulas de registro. Cédula de seguimiento a NNA en Casa Hogar. Formatos de canalización Estudios social, económico y psicológico Sistemas informáticos



Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016-2017	Valoración(si, parcial, no)		Justificación
	2016	2017	
Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	Si	Si	Se implementa un formato basado en la Matriz de Indicadores
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica	Si	Si	La Dirección de Planeación es la encargada del cálculo de indicadores en base al suministro de información que reporta en los informes trimestrales, anuales y registros en el Sistema de Información.
Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	Si	Si	Los indicadores establecidos en la MIR 2016 atienden a medir la eficiencia en la entrega de los bienes o servicios y actividades específicas del programa.
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social	Si	Si	En las ROP 2017, se modificó los Indicadores de MIR (C.2, A. 1.2), se incorporó el procedimiento de supervisión

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

IV.5. VALORACIÓN GENERAL DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL 2016-2017

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



Tabla 47. Valoración General del Programa

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social	Valoración		Justificación
	2016	2017	
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada	Parcial	Parcial	Como se observa la meta de la actividad de visitas de seguimiento de los derechohabientes, alcanzó un porcentaje del 22.8 %, lo cual representa un área de oportunidad para fortalecer el programa con recursos humanos.
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2016	Parcial	Parcial	Las Reglas de Operación establecen procedimientos para su implementación.
Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social	Si	Si	El programa contó con un presupuesto de \$ 3, 000,000 de pesos, presupuesto similar al del ejercicio anterior, con el cual superó en un 40 % su meta.
El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2016	Si	Si	Sin embargo, para la atención psicosocial y seguimiento de los derechohabientes, se requiere mayor presupuesto.
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	Parcial	Si	El padrón del programa se integró por el 39 % de personas en situación de calle que aceptaron ser canalizados a I.A.P y el 61 % de personas en situación de riesgo referidas por la Asistencia Social de PGJ-DF, para Tutela de DIF-CDMX para cuidados y atenciones
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General	Si	Si	Tal como se establece en las reglas de operación



Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social	Valoración		Justificación
	2016	2017	
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social	Si	Si	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en la Ciudad de México • Estatuto Orgánico del DIF-CDMX • Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México • Reglas de Operación del Programa • Manual de Procedimientos Administrativos • Formatos • Informes • Cédulas
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social	Si	Si	<p>Fueron publicados en la Gaceta Oficial,</p> <p>Se hace del conocimiento al personal de manera impresa y electrónica a través de los responsables de las Unidades Administrativas.</p>
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.	Si	Si	<p>Las Reglas de Operación fueron elaboradas, revisadas y aprobadas por todas las Unidades Administrativas responsables del programa.</p> <p>Las Casas Hogar o Albergues de las OSC, que participan en la operación firman un convenio de colaboración con el DIF-CDMX.</p> <p>Para el caso de las Instituciones públicas se apegan al protocolo de PIAIPRVCCDMX y a lo establecido en LDNNA CDMX.</p>
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado	Si	Si	<p>Aunque existen tiempos establecidos en la atención, estos dependen de la situación particular (Jurídicas) en la que se encuentre cada derechohabiente.</p>



Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social	Valoración		Justificación
	2016	2017	
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	Si	Si	La coordinación interinstitucional deriva de las normas específicas para atender a la población objetivo.
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.	Si	Si	Sistema Único de Información (SUI) Sistema único de registro de niñas, niños y adolescentes en Casas Hogar Sistema de seguimiento de niñas, niños y adolescentes integrados con familias nucleares y extensas.
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	Si	Si	La evaluación interna y externa sirve de insumo para la mejora continua del diseño y ejecución del programa.
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social.	Si	Si	Formato de seguimiento de los beneficiarios del programa. Formato de Sistematización de Recorridos de Diagnóstico. Evaluaciones que implementa área de planeación.

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

V. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL

A continuación siguiendo con los lineamientos planteados por EVALUA CDMX se muestra la tabla que muestra los resultados “cuantitativos” de las entrevistas semiestructuradas, esto es un análisis parcial ya que el análisis a profundidad se incluye después de la tabla.

Tabla 48. Análisis evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultados Línea Base	Resultados Panel	Interpretación
Expectativas	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Grado o ponderación antes de recibir el beneficio. Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.	4.5. ¿Consideras permanecer en ésta casa hogar o albergue hasta concluir tu proceso? ¿Por qué? 6.1. ¿Qué harás cuando termines tu estancia en el albergue o casa hogar? 6.2. ¿En dónde te gustaría vivir en el futuro? 6.3. ¿Con quién te gustaría vivir en el futuro?	4.6. ¿Consideras permanecer en esta casa hogar o albergue hasta concluir tu proceso? ¿Por qué? 6.1. ¿Qué planes tienes cuando termines tu estancia en el albergue o casa hogar? 6.2. ¿En dónde te gustaría vivir en el futuro? 6.3. ¿Con quién te gustaría vivir en el futuro?	95% Considera concluir su proceso 5% No considera concluir, pero desea ir con sus padres. 50 %, Manifestó querer regresar con algún integrante de su familia. 40 %, Considera trabajar 20% Considera vivir solo 75 % Considera vivir con un familiar o amigo	93% Considera concluir su proceso (El 23 % lo concluyó satisfactoriamente) (no activos dentro del programa) 6.25 % No cree terminar el proceso de desintoxicación 75 %, Manifestó querer regresar con algún integrante de su familia. 23 % ya están reintegrados (no activos) 20 %, Considera trabajar 3% Considera vivir solo 87 % Considera vivir con un familiar	El programa cubre las expectativas de las y los derechohabientes en la mayoría de los casos.



Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultados Línea Base	Resultados Panel	Interpretación
Imagen del Programa	<p>Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas).</p> <p>Información acerca de la institución que otorga el apoyo Identificación de la persona beneficiaria del programa (Conocimiento del programa)</p> <p>Funcionamiento del programa</p> <p>Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo</p> <p>Conocimiento de los derechos y obligaciones</p>	<p>4.1. ¿Antes de ingresar a la casa hogar, recibiste algún otro servicio por parte del DIF-CDMX o de otra Institución del Gobierno?</p> <p>4.2. ¿Conoces los servicios que el gobierno ofrece a las personas en situación de calle?</p> <p>4.3. ¿Cómo calificarías la atención que te dan en la casa hogar o albergue?</p>	<p>4.1. ¿Qué opinas de las personas del DIF-CDMX que te ofrecieron los servicios?</p> <p>4.2. ¿Antes de ingresar a la casa hogar o albergue, recibiste algún otro servicio por parte del DIF-CDMX o de otra Institución del Gobierno?</p> <p>4.3. ¿Conoces los servicios que el gobierno ofrece a las personas en situación de calle?</p>	<p>80 %, Considera que son buenas personas..., Está bien el apoyo, Si se preocupan por mí...</p> <p>20 % No les gusta... Tardan mucho... No han cumplido... ----- - 55% Conocen los servicios y derechos...</p> <p>45% Menciona no conocer los servicios del gobierno.</p>	<p>93.7 %, Considera que son buenas personas..., Está bien el apoyo, Si se preocupan por mí...</p> <p>6.25 % No les gusta... Tardan mucho... No han cumplido... ----- - 62.5% Conocen los servicios y derechos...</p> <p>87.5% Menciona no conocía los servicios del gobierno.</p>	<p>8 de cada 10 derechohabientes tiene una opinión favorable, hacia las personas que le brindan los servicios. Sin embargo, poco menos de la mitad desconoce que los servicios los proporciona el gobierno.</p>
Cohesión Social	Cohesión familiar.	7.1. ¿Considera	7.1. ¿Considera	85% Consideran que el programa	87.5% Consideran que el programa	El programa contribuye a generar

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultados Línea Base	Resultados Panel	Interpretación
	<p>Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social.</p> <p>Ponderación de la persona beneficiaría respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.</p>	<p>que el programa te ayuda a mejorar las relaciones con tu familia? ¿Por qué?</p> <p>7.2. ¿Consideras que el programa te ayuda a mejorar las relaciones con las personas de tu comunidad?</p>	<p>que el programa te ayuda a mejorar las relaciones con tu familia? ¿Por qué?</p> <p>7.2. ¿Consideras que el programa te ayuda a mejorar las relaciones con las personas de tu comunidad?</p>	<p>les ayuda a mejorar la relación con su familia.</p> <p>15%</p> <p>No le ayuda a mejorar sus relaciones familiares.</p> <p>-----</p> <p>-</p> <p>80%</p> <p>Estaría dispuesto a participar en su comunidad</p> <p>20%</p> <p>No le gusta o no sabe cómo ayudar.</p>	<p>les ayuda a mejorar la relación con su familia.</p> <p>12.5%</p> <p>No le ayuda a mejorar sus relaciones familiares.</p> <p>-----</p> <p>-</p> <p>93.7%</p> <p>Estaría dispuesto a participar en su comunidad</p> <p>6.25%</p> <p>No le gusta o no sabe cómo ayudar.</p>	<p>habilidades para mejorar las relaciones personales y familiares de los derechohabientes</p> <p>.</p>
Calidad de la Gestión	<p>Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa.</p> <p>Tiempo de respuesta.</p> <p>Asignación de beneficios con oportunidad.</p> <p>Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa.</p> <p>Conocimiento de los mecanismos de atención de</p>	<p>4.1. ¿Antes de ingresar a la casa hogar, recibiste algún otro servicio por parte del DIF-CDMX o de otra Institución del Gobierno?</p> <p>4.2. ¿Conoces los servicios que el gobierno ofrece a las personas en situación de calle?</p> <p>4.3. ¿Cómo calificarías la atención que te dan en la casa hogar o</p>	<p>4.1. ¿Antes de ingresar a la casa hogar, recibiste algún otro servicio por parte del DIF-CDMX o de otra Institución del Gobierno?</p> <p>4.2. ¿Conoces los servicios que el gobierno ofrece a las personas en situación de calle?</p> <p>4.3. ¿Cómo calificarías la atención que te dan en la casa hogar o</p>	<p>80%</p> <p>Considera que son buenas personas...,</p> <p>Está bien el apoyo,</p> <p>Si se preocupan por mí...</p> <p>-----</p> <p>-</p> <p>Antes de ingresar [...] recibieron algún otro servicio...</p> <p>45%</p> <p>Mencionó no haber recibido servicios</p> <p>30%</p> <p>Recibió servicios en las Agencias del Ministerio Público 57 y 59</p>	<p>93.7%</p> <p>Considera que son buenas personas...,</p> <p>Está bien el apoyo,</p> <p>Si se preocupan por mí...</p> <p>-----</p> <p>-</p> <p>Antes de ingresar [...] recibieron algún otro servicio...</p> <p>0%</p> <p>Mencionó no haber recibido servicios</p> <p>62.5%</p> <p>Recibió servicios en las Agencias del Ministerio Público 57 y 59</p>	<p>Las personas entrevistadas en su totalidad consideran que la atención es muy buena y buena.</p> <p>Refieren sentirse bien, protegidas, a salvo, atendidas y que les ayudan a quien no tiene dinero.</p> <p>Sin embargo sólo el 25 % de las personas reconoció haber recibido servicios del DIF-CDMX, previamente.</p>

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultados Línea Base	Resultados Panel	Interpretación
	incidencias. Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia.	albergue? 4.4. ¿Te han informado de los servicios a los que tienes derecho?	albergue? 4.4. ¿Te han informado de los servicios a los que tienes derecho?	25% Reconoce haber recibido Servicios del DIF, Albergues y I.A.P. ----- - 100% Considera buena y muy buena la atención que se les da.	100% Reconoce haber recibido Servicios del DIF, Albergues y I.A.P. ----- - 93.7% Considera buena y muy buena la atención que se les da.	
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.	4.4. ¿Te han informado de los servicios a los que tienes derecho? 4.5. ¿Consideras permanecer en ésta casa hogar o albergue hasta concluir tu proceso? ¿Por qué? 5.1. ¿Consideras que los servicios te han ayudado para cambiar tu forma de vida? 5.2. ¿Actualmente, en donde consideras estar mejor: en la calle, con tu familia, en el albergue o en la escuela? 5.3. ¿Recomendarías a tus conocidos	4.4. ¿Cómo calificarías la atención que te dan en la casa hogar o albergue? 4.5. Te han informado de los servicios a los que tienes derecho 5.1. ¿Consideras que los servicios te han ayudado para cambiar tu forma de vida? 5.2. ¿Actualmente, en donde consideras estar mejor: en la calle, con tu familia, en el albergue o en la escuela? 5.3. ¿Recomendarías a tus conocidos	Como califica la atención en ... 100% Califica la atención de muy buena y buena, 8, 10, Realiza actividades Están al pendiente de su embarazo Tiene todo lo necesario 100% Le han informado de sus derechos ----- - 95% Considera concluir su proceso 5% No considera concluir su proceso ----- - 95 % Considera que los servicios	Como califica la atención en ... 93.7% Califica la atención de muy buena y buena, Realiza actividades Están al pendiente de su embarazo Tiene todo lo necesario 93.7% Considera concluir su proceso 12.5% No considera concluir su proceso ----- - 87.5 % Considera que los servicios le han cambiado la vida. 97.3% Considera estar mejor en la Casa Hogar o Albergue 80% Considera estar mejor con	El programa cubre las necesidades de las derechohabientes de manera satisfactoria, en general las personas consideran concluir su proceso de reintegración familiar o social, aunque el 50% manifestó estar mejor en la Casa Hogar que en cualquier otro lugar incluyendo su familia.



Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultados Línea Base	Resultados Panel	Interpretación
		escuela? 5.3. ¿Recomendarías a tus conocidos los servicios que se te otorgan?	los servicios que se te otorgan?	le han cambiado la vida. 5% No contesto 50% Considera estar mejor en la Casa Hogar o Albergue 40% Considera estar mejor con su familia 10% Considera estar mejor en la escuela ----- - 95% Si recomendaría los servicios 5% ND	su familia 1020 Considera estar mejor en la escuela ----- - 93.7% Si recomendaría los servicios 6.2% ND	
Contraprestación	Tipo de compromiso adquirido. Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa. Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gasto de	7.3. ¿Estarías dispuesto (a) o participarías en actividades para mejorar la comunidad dónde vives?	7.3. ¿Estarías dispuesto (a) o participarías en actividades para mejorar la comunidad dónde vives?	80% Estaría dispuesto o dispuesta a participar en actividades para que mejorar la comunidad a donde vive 20% No estaría dispuesta por que no le gusta o no sabe cómo ayudar.	93.7% Estaría dispuesto o dispuesta a participar en actividades para que mejorar la comunidad a donde vive 6.25% No estaría dispuesta por que no le gusta o no sabe cómo ayudar.	Las y los derechohabientes en su mayoría desarrollan un nivel de solidaridad alto con personas que se identifican en sus problemática.



Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultados Línea Base	Resultados Panel	Interpretación
	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 abatir su condición de pobreza. Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.	4.5. ¿Consideras permanecer en ésta casa hogar o albergue hasta concluir tu proceso? ¿Por qué? 5.1. ¿Consideras que los servicios te han ayudado para cambiar tu forma de vida? 5.3. ¿Recomendarías a tus conocidos los servicios que se te otorgan? 6.1. ¿Qué harás cuando termines tu estancia en el albergue o casa hogar? 6.2. ¿En dónde te gustaría vivir en el futuro? 6.3. ¿Con quién te gustaría vivir en el futuro?	4.6. ¿Consideras permanecer en ésta casa hogar o albergue hasta concluir tu proceso? ¿Por qué? 5.1. ¿Consideras que los servicios te han ayudado para cambiar tu forma de vida? 5.3. ¿Recomendarías a tus conocidos los servicios que se te otorgan? 6.1. ¿Qué harás cuando termines tu estancia en el albergue o casa hogar? 6.2. ¿En dónde te gustaría vivir en el futuro? 6.3. ¿Con quién te gustaría vivir en el futuro?	100% Le han informado sus derechos 95 % Considera que los servicios le han cambiado la vida. 5% No contesto 95% Si recomendaría los servicios ----- - 75 % Le gustaría regresar a vivir en el futuro con su familia 25% Manifestó que le gustaría vivir solo (a)	12.5% Le han informado sus derechos 95 % Considera que los servicios le han cambiado la vida. 5% No contesto 93.7% Si recomendaría los servicios ----- - 87.5 % Le gustaría regresar a vivir en el futuro con su familia 12.5% Manifestó que le gustaría vivir solo (a)	El programa cumple con su función de restitución de derechos, contribuye al empoderamiento de las y los derechohabientes para generar cambios en la perspectiva de vida.



Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultados Línea Base	Resultados Panel	Interpretación

Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base, y el Panel del programa.

Análisis Cualitativo de Programa social a través de entrevistas realizadas para evaluar el programa.

Para realizar una evaluación de este programa social, fue necesario construir un andamiaje teórico y realizar entrevistas semiestructuradas a profundidad con población que se encuentra en las Casa Hogar y Albergues que tienen convenios con el DIF CDMX y, los cuales, tienen derechohabientes del programa social Hijas e Hijos de la Ciudad. Construir un solo perfil de los derechohabientes es altamente complejo porque cada uno de los derechohabientes ha pasado por diversos procesos y diversas circunstancias, es por eso que se decidió utilizar diversos métodos cualitativos para mirar la complejidad y evaluación su funcionamiento.

Los resultados presentados a continuación parte del análisis de estas entrevistas, las cuales fueron transcritas y categorizadas utilizando el programa MaxQda que permiten un mejor manejo de los resultados. Las categorías se construyeron siguiendo los mismo puntos de las categorías propuestas por EVALUA CDMX, obviamente las entrevistas muestran un panorama muy amplio de la situación por las que niñas, niños y adolescentes pasan, y han pasado, en sus procesos de rehabilitación, readaptación y reintegración familiar.

Contexto teórico

En el contexto de exclusión social de América Latina se distinguen dos modelos de acción en la política social: el de asistencia social y el correspondiente a los derechos humanos. Mientras que el primero identifica el abastecimiento de necesidades básicas y las transferencias directas de dinero a usuarios, el segundo identifica la ampliación de las capacidades del individuo con el objetivo de lograr su reinserción social (Hirsch y Lasch, 1990, p. 3; Repetto, 2011).

En México, la necesidad por resolver las carencias de la población callejera, quienes están en un estado constante de vulnerabilidad (CDHDF, 2014; COPRED, 2016), dirigieron la acción gubernamental hacia tres líneas coexistentes de acción: la enfocada en la asistencia social, aquella con enfoque de criminalización y la que se construyó desde una perspectiva de derechos humanos (Cárdenas, 2011; Lenta, 2013; Montoya, 2006; Reyes y González, 2010). El modelo de asistencia social tiene su fundamento en los gobiernos de bienestar social de la década de los años ochenta. En este esquema, el gobierno funciona como un proveedor de bienes y servicios que permiten obtener las condiciones mínimas de subsistencia. La perspectiva de criminalización es la más

antigua y tiene su base en un argumento de control. Es así que, cualquier persona, sin importar su edad, debe ser sancionada pues afecta el orden en las sociedades. En esta estructura, los niños son sujetos de castigo que deben ser reprimidos y controlados. Finalmente, el enfoque de derechos tiene su fundamento en la Convención Americana sobre Derechos Humanos y resalta, la importancia de proporcionar a los individuos las herramientas necesarias para la construcción y mantenimiento de su dignidad y derechos.

Las particularidades de los niños en situación de calle y su vulnerabilidad, se han conducido gran parte de los esfuerzos del gobierno hacia la focalización de las medidas de asistencia social al sector de los niños, niñas y adolescentes menores de 18 años. Sin embargo, la mayor parte de los apoyos a la población infantil de calle proviene de organizaciones de la sociedad civil patrocinada por los gobiernos locales o nacionales.

Contexto de la población estudiada

A manera de introducción, se explica cómo funcionan los procesos para cada uno de los casos que atiende el programa. Reduciendo a dos grandes grupos de población que son atendidas por el programa Hijas e Hijos de la Ciudad podemos ver que ambos presentan particularidades que requieren atención.

Primeramente están las personas que estuvieron en situación de calle, ya sea por un largo periodo o por cortos periodos de tiempo, es muy común los casos de reincidencia dentro de este grupo. Al interior de este grupo podemos ver a las madres que tienen menores o que están embarazadas y las niñas y niños que por diversas circunstancias viven con sus padres o familiares en la calle.

Los derechohabientes son detectados en diversos puntos de encuentros e invitados a entrar a Casas Hogar o Albergues en muchos casos, acceden a los apoyos por la peligrosidad de vivir en la calle con niñas y niños de primera infancia; gran parte de este grupo poblacional presenta problema de adicción y han sufrido maltratos físicos y psicológicos.

El otro gran grupo son los de las niñas, niños y adolescentes que están en riesgo; el riesgo puede ser vivir en calle por los problemas que presentan o los delitos que han cometido; es por esa situación que el DIF CDMX se encarga de sus problemática. Este grupo presenta también problemas de adicción a narcóticos, pero en menor medida, combinada con alcohol u otras sustancias. Las situaciones que los ponen en riesgo son múltiples y dependiendo de su situación es el plan al cual son propuestos para la restitución de sus derechos.

Resultados de las entrevistas

Expectativas.

De manera general los derechohabientes entrevistados presentan gran expectativa a futuro, debido a que la gran mayoría se encuentran en Casa Hogar o pasaron por alguna, las cuales los someten a una intensiva rehabilitación con pláticas psicológicas grupales y



personalizadas. Así que el programa genera expectativas, no de manera inmediata, de mejora de sus actuales condiciones de vida.

Necesidades individuales

Como se han mencionado anteriormente los casos son muy diferentes para los dos grupos antes mencionados, pero en ambos casos los entrevistados mostraron expectativas individuales para el futuro:

- *Yo quería venir aquí (Casa Hogar) porque aquí me iban a dar todo, techo la comida. (adolescente de 13 años que vivió en calle desde los 4 años y desde los 12 vive en la casa hogar)*
- *Si me agradaría que me llevara a otro lugar porque lo más importantes es terminar mi preparatorio pues en diciembre cumplo mi mayoría de edad. (...) algo que me tiene intrigada es qué va a pasar después de eso. (Adolescente de 17 años que está en casa hogar por violación de un familiar cumple pronto su proceso y está buscando vida independiente)*
- *Quiero tener mis recursos por mí mismo (Adolescente de 17 años que está en casa hogar por violación de un familiar cumple pronto su proceso y está buscando vida independiente)*

Necesidades familiares

Las relaciones familiares de los derechohabientes son complejas, gran parte de ellos están en Casa Hogar con la modalidad de no poder salir debido a que su adicción se había convertido en un problema, al principio ellos lo ven como un castigo, como una forma de reclusión, pero poco a poco se van dando cuenta que el proceso que ellos mismos llaman de “desintoxicación” es necesario para tener un futuro mejor.

La familia es muchas veces el principal detonante del problema:

- *Cuando vivía con mi papa si tenía todo (cosas materiales), pero él me pegaba y a mí me da todo lo que quiero y a no mis hermanos (13 años, niña reintegrada con su familia).*
- *Yo decidí no volver con mi familia por distintos desacuerdo, tuve conductas muy erróneas al vivir con ellos (Adolescente de 17 años que está en casa hogar por violación de un familiar cumple pronto su proceso y está buscando vida independiente)*
- *Yo en mi casa me sentía mal casi diario nos pegaba (mi mamá), diario. Con mi abuela no me llevó mucho porque mis tías, hermana de mi mamá, nunca se llevaron bien con él (mi padrastro) por eso no me gusta ir para allá porque hablan mal de mi papá (adolescente de 14 años recanalizado con su padrastro sufría maltrato por parte de su madre)*
- *Mis papas nunca me mandaron a la escuela. Yo les preguntaba qué porque no me mandaban a la escuela, (me decía) si para lo único que sirves es para limpia, si nada más eres un haragán (Adolescente de 14 años situación de calle por maltrato familiar)*



Sin embargo el amor familiar no se cuestiona y la familia ayuda en la rehabilitación

- *La familia para mi significa un valor... amor, donde la familia está unida porque se apoya en cualquier problema, en mi opinión la familia es necesaria. (adolescente de 13 años que vivió en calle desde los 4 años y desde los 12 vive en la casa hogar)*
- *La familia significa mucho es la base de toda la sociedad, es lo que conforma la sociedad para un individuo supongo que es lo más apreciable que tiene (...) si se ha hecho difícil la ausencia de una familia, desde ver como otras chicas tienen su visita y yo en este tiempo no la he tenido, yo sé y comprendo que no es algo necesario para la vida (...) pero sé que puedo salir adelante aunque no esté mi familia conmigo (Adolescente de 17 años que está en casa hogar por violación de un familiar cumple pronto su proceso y está buscando vida independiente)*
- *Para mí la familia es lo único que tengo, porque nunca voy a tener algo igual, atenciones, consejo; la familia es para apoyarse (Adolescente de 17 años reintegrada a su familia por consumo de droga estuvo en Casa Hogar año y medio)*

Necesidades colectivas.

Las niñas, niños y adolescentes que por diversas razones entran a las Casas Hogar, apoyadas por el DIF CDMX, se comienzan a dar cuenta de su situación poco a poco, buscan la manera de escaparse, pero también entienden que el proceso es para mejorar.

- *Ahora me siento bien a principio no gustaba pero ya estoy bien (Adolecente de 13 años en Casa Hogar 7 meses por delito)*

Cuando salen cumpliendo el tiempo estipulado o por cumplir la mayoría de edad, ellos quisieran que se pudiera seguir apoyando de manera colectiva porque sienten que es posible volver a caer en alguna situación de vulnerabilidad.

- *Que cuando salieran (las personas en situación de calle) les dieran una beca, que les dieran como alimentos. ((adolescente de 13 años que vivió en calle desde los 4 años y desde los 12 vive en la casa hogar)*

Antes de recibir el apoyo

A diferencia de los programas sociales que entregan un producto o un apoyo económico, este programa social que entrega un servicio, no quieren obtener en estricto sentido, no genera una gran expectativa, pero a medida que avanzan en sus procesos se logra ver la satisfacción.

- *Antes de la casa hogar mi vida no era tan buena ni tan mal, a veces no dejaba de comer, a veces no, lo que si era del todo era que nos pegaba (Adolescente de 15 años reintegrado a su familia permaneció en casa hogar seis meses)*



- *En la agencia (59) comíamos bien pero en mi casa mi mamá ya no nos daba de comer (Adolescente de 14 años recanalizado a su familia)*

Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo

Sin lugar a duda las Casa Hogar se convierte en un refugio para los que no tienen casa o que han sufrido violencia física o psicológica, se convierte en un espacio de seguridad y confort

- *Gracias a Dios me dieron una oportunidad de estar aquí y le agradezco a las personas que me aceptaron con mis hermanos. (adolescente de 13 años que vivió en calle desde los 4 años y desde los 12 vive en la casa hogar)*
- *A mí me gusta más estar aquí porque aquí es un lugar seguro y allá afuera hay mucha delincuencia. (Adolecente de 15 años en casa hogar por violación)*

Imagen del programa

El programa Hijas e Hijos de la Ciudad es un programa efectivo en su funcionamiento, pero poco conocido sufrido fuera del ámbito inmediato, algo que es de resaltar que los derechohabientes, de manera general, no conocen el programa antes de ingresar al él, pero están muy contentos de que exista.

Información publicitaria del programa

Entre los entrevistas la información del programa fue conocida hasta que estuvieron dentro del programa, anteriormente conocían algunas instituciones encargadas de rehabilitación a las niñas, niños y adolescentes pero no lo relacionaban con el DIF CDMX.

- *Cuando estaba en la 59 (agencia) muchos de los chicos que están ahí me comunicaban que ya habían estado en una casa hogar (Adolescente de 17 años que está en casa hogar por violación de un familiar cumple pronto su proceso y está buscando vida independiente)*
- *Cuando vivía con mi mamá me escapé una vez de mi casa y entonces si yo no quería estar con mi mamá pues podía pedir la ayuda, yo también sabía que existían lugares como estos (Adolescente de 14 años 7 meses en la casa Hogar)*
- *Yo no sabía que había fundaciones como esto; yo me enteré de esta casa cuando los del DIF me mandaron para acá (Adolescente de 15 años)*

Conocimiento por experiencias previas (familiares o amigos)

De la misma manera que sucede con el conocimiento de los derechohabientes, familiares y amigos desconocen realmente cómo funciona el programa o conocían solo a las fundaciones o casas hogar que dan servicios a personas en situación de calle.



- *Esta fundación no la conocía (Francisco de Asís) pero me mencionaban una que se llamaba Casa Alianza era donde me quería ir (Adolescente de 14 años 7 meses en la casa Hogar)*
- *Si yo sabía que había programa para apoyar a los niños (Adolescente de 12 años)*

Información acerca de la institución

El conocimiento de la institución es mucho más amplio que el conocimiento que tienen del programa específico, debido principalmente a los programas de apoyo alimentario y los nuevos programas del DIF CDMX.

- *Sé que tienen distintos programas pero no los conozco muy a fondo ((Adolescente de 17 años que está en casa hogar por violación de un familiar cumple pronto su proceso y está buscando vida independiente)*
- *Yo no sabía que existían estos programas del DIF yo no conocía nada del DIF, excepto en la primaria que enviaban lechitas (Adolescente de 14 años recanalizado a su familia)*
- *La verdad es que antes de entrar no conocía al DIF me decían que era un internado en donde te pegaban y te daban de comer cosas horribles, bueno eso era lo que decía mi mamá (Adolescente de 17 años reintegrado a su familia)*
- *Yo al principio creí que la institución la hacían más difícil pero me doy cuenta que lo hacen por el bienestar (Adolescente de 18 años reintegrada a su familia estuvo en casa hogar un año)*
- *Del DIF no sabía nada hasta que me trajeron aquí y me resolvieron mis dudas con mi proceso (Adolescente de 13 años en casa hogar por situación legal)*

Identificación de la persona derechohabientes

Derivado de la situación que los trajo al programa muchos de ellos no tienen conocimiento de que están dentro de un programa social y que son derechohabientes de éste. La principal área de oportunidad en este aspecto es que es posible que no conozcan plenamente sus derechos como derechohabientes de un importante programa de la Ciudad.

- *De los 36 personas entrevistadas solamente 29 saben que están o estuvieron dentro del programa Hijos e Hijas de la Ciudad*



Conocimiento de los derechos y obligaciones

Derivado del bajo conocimiento de los derechohabientes del programa y del desconocimiento de los derechos y obligaciones este rubro requiere principal atención.

- *Yo así como tal no sabía que estaba en un programa cuando apenas salí me dijeron que fue un proceso de asistencia social (Adolescente de 18 años reintegrada a su familia estuvo en casa hogar año y un mes)*
- *Si de hecho cuando vino por primera vez la chica del DIF me dijo que si tenía atención médico, desde que yo llegué aquí me han dado la atención (Adolescente de 14 años en casa hogar 2 años y medio fuera de casa busca vida independiente)*

Cohesión familiar

Los procesos de reintegración familiares son el eje central del programa es por eso que es necesario realizar todos los esfuerzos necesarios para integrar a la familia a los procesos de rehabilitación; obviamente algunas niñas, niños y adolescentes se encuentran dentro del programa por maltrato venido de los padres o familiares (físico y psicológico) en ese caso el proceso es diferente.

Participación en actividades comunitarias

Dentro de los Albergues y Casas Hogar se realizan actividades para dar sentido a su rehabilitación e integración a la familia y a la sociedad.

- *He tenido la oportunidad de ir a Oaxaca visitar a otras casas. (Adolescentes de 13 años, dos años en casa hogar)*
- *Igual a veces vamos a algunos eventos donde hay gente con discapacidad (Adolescente 14 años)*
- *Si participaría, si me entero de que un familiar los agrade lo primero que haría sería denunciar a la persona para que la persona que esté sufriendo esté bien (Adolescente 16 años recanalizado a su familia)*
- *Más en donde vivo, veo niños abandonados que andan cantando y yo me pongo en sus zapatos, pero si están en riesgo que algo les pase (Adolescente de 13 años recanalizada a su familia seis meses en casa hogar)*

Cohesión social de la comunidad.

Muchos de los chicos participan en las actividades que la casa hogar les propone, pero algunos les gustaría realizar más o jornadas propuestas directamente por el DIF CDMX



Trato del personal

Uno de los rubros más importantes es el que tiene que ver con el trato del personal, hay que recordar que el DIF CDMX periódicamente hace visitas a las niñas, niños y adolescentes en las casas hogar para saber que están bien y si tienen alguna solicitud. Pero los derechohabientes también tienen trato con las personas dentro de las casas hogar y con los compañeros, pese a todo esto, el trato de manera general es muy bueno.

- *También es muy buena (la persona del DIF que lo visita), el personal siempre se dirige con respecto hacia nosotras; el personal siempre nos ha tratado muy bien y es algo de lo que no me puedo quejar*
- *El personal del DIF me ha tratado muy bien, ponen también la atención necesaria y cuando me llevan al Centro de Terapia de Apoyo para víctimas de abuso sexual y se muestran muy gentiles y eso me agrada mucho. (Adolescente en casa hogar de 17 años)*
- *Las personas del DIF son amables (Adolecente 12 años un año en casa hogar)*
- *Me llevó muy bien con él (personal del DIF) pues él es el que me trajo aquí. (Adolescente 14 años dos años en casa hogar busca vida independiente)*
- *Me llevaba bien con las personas de la casa, las riñas eran con las internas (Adolescente de 18 años reintegrada a su familia, año y medio en casa hogar)*
- *Como que la persona (Director) no me quiere, me trata mal yo no lo voy a tolerar siempre es así conmigo (RENACE) Todos me tratan bien pero él no (Madre con niños adolescentes ha entrado y salido del centro más de tres veces ella ha permanecido en calle desde los 13 años)*

Tiempo de respuesta

Las respuestas han sido inmediatas a las demandas de protección por parte de los derechohabientes y en muy pocos casos se han retrasado sus canalizaciones más de 2 semanas

- *Mi proceso duraba seis meses, llevo siete aquí y el formato de la canalización ya lo envió, hace una semana me llevaron a visitar una casa que se llama SM y me hicieron una valoración, no me han dicho que si me quedo tres meses o no (Adolescente de 17 años en casa hogar en espera de ser canalizada a centro para adultos)*
- *Yo siento que mi proceso ha sido muy rápido, me quedo sorprendido dure 2 años en Ixtacalco (Adolescente de 14 años en casa hogar)*



Asignación de beneficios con oportunidad

El proceso de rehabilitación implica una serie de servicios para la integración los cuales se les otorga, según testimonios en tiempo y forma.

- *Actualmente yo con mi psicólogo practico una terapia que se llama racional emotiva y es algo que ha influido mucho en mi vida; desde que me enseñó eso he llevado una mejor comunicación (Adolescente de 15 años 4 meses en la casa)*

Atención a las incidencias

Dentro de las casa hogar en donde se encuentran las niñas, niños y adolescentes se atienden de inmediato las incidencias, que van desde problemas entre los internos, escapes de las casas, visitas a los familiares o atenciones psicológicas grupales o individuales.

- *He tenido momentos de ansiedad me pasaba mucho en el segundo y tercer mes (de estancia) sentía que temblaba y sudaba (Adolescente de 17 años seis meses en centro)*
- *Lo único que le he preguntado (al personal del DIF) es lo de mis papeles porque no estoy registrado porque ya buscaron mi CURP por internet y no aparece (Adolescente de 14 años, años y medio en centro)*

Evaluación de la calidad de beneficio

Las niñas, niños y adolescentes del programa aceptan que las atenciones por parte del DIF, las Casa Hogar y la Agencia del Ministerio pública son muy buenas y la atención es suficiente y de alta calidad.

- *Para mi está bien porque están ayudando a las personas que están en riesgo, lo único que yo cambiaría que pongan un instituto para todo los niños de la calle. (Adolescente de 13 años vivió en calle y tiene 2 años en centro)*
- *Actualmente considero que aquí estoy muy bien, aquí no me falta nada como lo he dicho me ofrecen toda la atención (Adolescente 15 años en centro)*
- *Si me ha ayudado mucho el estar aquí, desde que llegué se mostraron muy buenos conmigo, me dieron todo lo que necesitaba y hasta la fecha me lo han dado es algo que agradezco mucho, yo creo que es la mejor forma que me han podido ayudar y es algo que estoy muy agradecida y me gusta que sea así esta fundación; a todas las chicas nos tratan muy bien (Adolescente 13 años en casa hogar seis meses de residencia)*
- *Sí (te ha cambiado estar ahí), es que antes yo era más travieso, antes no me controlaba y ahora si me controlo (Adolescente 12 años un año en casa hogar)*
- *Es bueno que existan estas casa porque personas con ese problema donde se quedan (Adolescente de 14 años recanalizado a su familia)*



- *No están funcionando ni bien ni mal lo que falta es que arregle la casita porque la esquina de las paredes son de tabla roca y están ropas de las esquinas y el zaguán está mal (Casa Alianza Iztacalco) (Adolescente 15 años en casa hogar 2 años)*
- *De las consejeras no hay nada que me haya disgustado porque ahí te atienden lo que necesitas, no te lo dan pero hacen todo lo posible, solo cosas de uso personal (Adolescente 14 años re canalizada a su familia)*
- *Esa casa (San Francisco de Asís) si me gustó mucho, obvio el encierro no es bonito, el trato es digno (Adolescente 10 años reintegrada s su familia)*

Después del beneficio

El servicio que se les otorga se da por terminado cuando son re canalizados a sus familias, pasar a otro centro para adultos por cumplir la mayoría de edad o en ocasiones porque se escapan de los centros, sin embargo todos tienen planes para para el futuro.

- *Me agrada estar aquí pero también entiendo que no puedo permanecer demasiado tiempo (17 años busca pasar a otro centro para adultos)*
- *Me preguntaron si yo recomendaría este lugar y yo les dije que si porque es un lugar en el que te atienden mucho, a mi como persona me han dado muchos recursos psicológicos (16 años en casa hogar en espera de reintegración con su familia)*
- *Yo antes afuera no era comunicativo con mi familia, al estar aquí ya me comunico más, antes ni le hablaba(a mi mamá) (Adolescente de 14 años)*

Necesidades cubiertas por el beneficio

Como anteriormente se menciona los derechohabientes van cubriendo sus necesidades individuales, colectivas y de familia a través de los servicios que otorga la casa hogar el DIF CDMX.

- *A mí como persona me han dado muchos recursos psicológicos para poder comprender ciertas situaciones que pasan en el exterior (Adolescente de 17 años)*
- *Si me ha ayudado mucho el estar aquí, desde que llegué se mostraron muy buenos conmigo, me dieron todo lo que necesitaba y hasta la fecha me lo han dado es algo que agradezco mucho, yo creo que es la mejor forma que me han podido ayudar y es algo que estoy muy agradecida y me gusta que sea así esta fundación; a todas las chicas nos tratan muy bien (Adolescente de 13 años)*
- *En el albergue me daban apoyo médico, yo no quise ir con el psicólogo (14 años reintegrado a su familia)*
- *Teníamos un consejero con el que podíamos hablar con él (Adolescente de 14 años en casa hogar)*
- *Me llevaron a un proyecto que se llama la “Cima de Tu vida” y me llevaron a escalar montañas (Adolescente de 16 años reintegrado a su vida familiar)*



- *En la casa me dieron apoyo psicológico porque tenía problemas de violencia (15 años en casa hogar)*
- *Yo hasta que entré aquí aprendí a leer y escribir porque mis papas nunca me mandaron a la escuela (Adolescente de 14 años en casa hogar vivió en calle)*

Contraprestación

Al ingresar a las institución se adquiere el compromiso de permanecer en la casa hogar asignada por el tiempo que sea necesario para cumplir con su rehabilitación y ser reintegrado a la sociedad o buscar vida independiente a la mayoría de edad.

Tipo de compromiso adquirido

Dentro de la casa hogar hay reglas que respetar y asignaciones, así como sanciones en caso de no respetar los lineamientos.

- *Yo estudio hago mis tareas, cuando están mis hermanos estoy con ellos, ayudo a las tías (personal de la casa Hogar) a cambiar a los niños, hago lo que las personas me digan. (Adolescente de 13 años en casa hogar)*
- *Actualmente tomo mis terapias, ayudo en los quehaceres de aquí hago mi servicio (aseo), hago lo que respectivamente me indica la encargada (Adolescente de 17 años en casa hogar)*
- *Pasado mañana me toca coordinar la cocina, tengo que llevar los trastes a la cocina y los tengo que llevar al comedor y tengo que llevar el té (16 años en casa hogar)*
- *Todos tenemos un reglamento (Adolescente de 12 años en casa hogar)*
- *Estuvimos 15 días sin salir por seguridad (Adolescente de 14 años reintegrado a su familia)*
- *Todos teníamos que hacer nuestro aseo y pues si lo hacíamos (Adolescente de 14 años reintegrado a su familia)*
- *Aquí lo único que nos piden es que cumplamos con las reglas (Adolescente de 14 años)*
- *Ahí nos ponen un rol de actividades, lavandería y en las mañanas los dormitorios, y los patios (Adolescente 13 años, en casa hogar)*

Expectativa cubierta o no

Después de pasar por los procesos de atención y reintegrarse a sus familias es posible que reflexionen si el DIF CDMX de alguna manera ayudó a sus expectativas

- *No estoy al 100 por ciento porque hay ocasiones en las que pues es norma, que la persona se enoje exprese sus sentimientos de un modo no muy bueno pero lo que he estado trabajando es la de expresarme de una manera correcta (Adolescente de 17 años buscando vida independiente)*



- *Pues yo creo que si cambie para bien, al principio me sentía raro porque creo yo era el más chico de todos (...)* (Adolescente de 14 años reintegrado a su familia)
- *Si no hubiera ido a la casa hogar no sé si hoy estuviera aquí; a lo mejor andaríamos en la calle (mi hermano y yo)* (Adolescente de 14 reintegrado a su familia)
- *Emotivamente me siento bien con batería* (Adolescente de 16 años reintegrado a su familia)
- *La casa hogar me ayuda a salir a delante pero también yo le voy a echar ganas* (Adolescente de 14 años en casa hogar busca vida independiente)
- *Me gustaría que hubiera más actividades para los chavos, estar al pendiente de que lo cada chavo necesita, se tardan hasta dos meses para tener unos tenis* (Adolescente de 17 años en casa hogar)
- *Me reintegré con mi mamá y es mejor* (Adolescente de 14 años reintegrado a su familia)
- *Sufro atención psicológica por parte de mis doctores por mi depresión moderada (con medicamentos)* (Adolescente de 14 años reintegrada a su familia) Déficit de atención y depresión.
- *A parte de que mi vicio sería más grande* (Adolescente de 18 años reintegrada a su familia, estuvo año y medio en casa hogar)
- *Ya con todo lo que he aprendido ya quiero regresar a mi casa con mi mamá* (Adolescente de 13 años con situación legal)

VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Con base en la información recopilada durante las evaluaciones 2016, 2017 y 2018 el apartado identifica los principales resultados que ha tendido el programa en relación con los objetivos que se plantean en las Reglas de Operación. Así mismo se pretende identificar la incidencia del programa en la población derechohabiente a través del análisis de la información recopilada en el Panel.

VI.1. RESULTADOS EN LA COBERTURA DE LA POBLACIÓN OBJETIVO DEL PROGRAMA SOCIAL

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

Tabla 49. Cobertura del Programa Social

Aspecto	Población Objetivo (A)	Población Atendida (B)	Cobertura ⁸ (B/A)*100	Observaciones
Descripción	Las niñas y niños, madres con hijas o hijos menores de edad, y mujeres embarazadas que habitan en la Ciudad de México en situación de calle o en situación de riesgo.	Las niñas y niños, madres con hijas o hijos menores de edad, y mujeres embarazadas que habitan en la Ciudad de México en situación de calle o en situación de riesgo que hayan aceptado voluntariamente su canalización y recanalización a Instituciones de Asistencia Públicas y Privadas	Diferencia entre la atendida y la objetivo	El dato de la población objetivo corresponde al censo "Tú también cuentas" elaborado por el IASIS en el 2012
Cifra 2015	287	100	35 %	La cifra de la población objetivo considera 287 personas en calle que reporta el censo "Tú también cuentas" elaborado por el IASIS en el 2012 y 466 personas en riesgo que se encuentra bajo tutela del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF-CDMX al mes de diciembre de 2015.
Cifra 2016	753	140	18.60 %	Las cifras se ajustaron a la información generada por el DIF CMDX
Cifra 2017	2,779	243	8.9 %	La cifra de la población objetivo se acotó de mejor manera con los nuevos levantamientos de la población. La atención aumento en 177 %

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por Procuraduría de Protección a NNA de la Ciudad de México 2017

Como se observa la cobertura que logró el programa se observa como insuficiente debido a la magnitud de la población objetivo. Por otro lado es importante mencionar que el programa ha logrado en cada ejercicio fiscal atender el número de niños que tiene como población derechohabiente, sin embargo no se ha podido lograr la universalidad o acrecentar la cobertura por la insuficiencia presupuestal.

Adicionalmente, es importante resaltar el perfil de las personas derechohabientes del programa social conforme lo establecen su objetivo general, los requisitos de acceso y la

⁸ La cobertura del programa es variable debido a que se hace un actualización de la cuantificación de la población objetivo una vez que se encuentra publicada la Medición Multidimensional de la Pobreza hecha por CONEVAL, asimismo el programa cuenta con altas y bajas que le permiten ampliar la cobertura.



información proporcionada por la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del DIF-CDMX, mismo que se presenta a continuación:

Tabla 50. Perfil de los derechohabientes del programa

Aspectos	2015	2016	2017
Perfil requerido por el programa social	Las niñas y niños, madres con hijas o hijos menores de 18 años de edad, y mujeres embarazadas que habitan en la Ciudad de México en situación de calle o en situación de riesgo.	Las niñas y niños, madres con hijas o hijos menores de 18 años de edad, y mujeres embarazadas que habitan en la Ciudad de México en situación de calle o en situación de riesgo.	Las niñas y niños, madres con hijas o hijos menores de 18 años de edad, y mujeres embarazadas que habitan en la Ciudad de México en situación de calle o en situación de riesgo.
Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016R	100	100	100
Justificación	No existen requisitos solo las características para ingresar al programa	No existen requisitos solo las características para ingresar al programa	No existen requisitos solo las características para ingresar al programa

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Procuraduría de Protección de NNA de la Ciudad de México 2018

Con base en lo anterior, el programa social cuenta con los mecanismos que a continuación se detallan para garantizar la cobertura de la población objetivo y la igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso a los mismos.

VI.2. RESULTADOS AL NIVEL DEL PROPÓSITO Y FIN DEL PROGRAMA SOCIAL

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

Tabla 51. Resultados de la MIR, 2015, 2016 y 2017

Matriz de Indicadores	Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Resultado	Factores
2015	Fin	Porcentaje de población en situación de calle que es beneficiada por el programa.	$(\text{Población beneficiada por el programa} / \text{habitantes en situación de calle y que pernoctan en la CDMX}) * 100$	NA	34.84%	El porcentaje refleja la población canalizada que se encontraba en situación de calle o riesgo, pero no todo acceden a entrar al programa
	Propósito	Porcentaje de integración social	$(\text{NNMcHyMECoR incorporados a en IAP en el})$	NA	111.11%	Se muestra que la población



Matriz de Indicadores	Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Resultado	Factores
			$\frac{\text{año } t / \text{NNMcHyMECoR incorporados en IAP en el año } t-1}{\text{Número total de niños, niñas, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle que habitan en el D.F.}} * 100$			objetivo cumple con su integración social
2016	Fin	Porcentaje de reintegración social	(Número de niñas, niños, madres con hijo menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle que han sido integrados socialmente / Número total de niños, niñas, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle que habitan en el D.F.) * 100	NA	4.32 %	Se atiende un porcentaje muy bajo por la condiciones de la población objetivo
	Propósito	Porcentaje de niñas y niños, mujeres con hijas e hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas que habitan en situación de calle o riesgo en el D.F. derechohabientes del programa	(Número de niñas, niños, mujeres con hijos, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle y riesgo derechohabientes del programa / Número de niños, niñas, mujeres con hijos, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle y en riesgo que habitan en el D.F.) * 100	NA	4.23 %	Es la cobertura del programa en función a los contactados en calle y a los detectados a través de la agencia 59
2017	Fin	Porcentaje de Niñas, Niños y Adolescentes, Mujeres con Hijos Menores de 18 años y Mujeres	(Número de niñas, niños, madres con hijos menores	NA	30.56%	El porcentaje se ajustó a los que termina su



Matriz de Indicadores	Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Resultado	Factores
		embarazadas en situación de calle o riesgo que han sido reintegrados socialmente.	de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle o riesgo que han sido integrados socialmente en el año t / Número total de niñas, niños, mujeres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle que habitan en la Ciudad de México)*100			proceso en un año determinado con respecto a otro; la población reintegrada es muy variable de acuerdo a sus características
	Propósito	Porcentaje de niñas, niños, mujeres con hijos, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle y riesgo integrados al programa.(Derechohabientes)	(Número de niñas, niños, mujeres con hijos, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle y riesgo derechohabientes / Número de niñas, niños, mujeres con hijos, madres con hijos menores de 18 años y mujeres embarazadas en situación de calle que habitan en la CDMX)*100	NA	46.91%	El porcentaje muestra la cobertura del programa en función a los datos de la población objetivo

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal e información de desempeño de los indicadores de la MIR del programa Hijas e Hijos de la Ciudad

Nota: • NNMHyMECoR: niñas, niños y adolescentes, madres con hijas o hijos menores de edad, y mujeres embarazadas que habitan en la Ciudad de México, en situación de calle o en situación de riesgo.

VI.3. RESULTADOS DEL PROGRAMA SOCIAL

Con base en la información recopilada durante las evaluaciones de los años 2017 y 2018, particularmente en las bases de datos, resultado del Levantamiento de la Línea Base y



del Panel, a continuación se presenta los principales resultados de la encuesta realizada por reactivo.

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultado Línea Base*	Resultado Panel**	Interpretación
Experiencias de vida en calle	Se busca identificar las características de la población en calle	¿A qué te dedicabas?	¿A qué te dedicabas?	A trabajar en el metro vendiendo dulces. Pedía dinero a la gente	Juntar pet para vender, reciclar y levantaba puestos por la alameda. Tiraba basura y lavando locales	Las personas que viven en calle realizan diversas actividades legales e ilegales que en muchas ocasiones les provoca maltrato
		¿Qué hacías para comer?	¿Qué hacías para comer?	No comía en ocasiones y se iba con sus amigos a pedirles dinero	Pedía dinero en los peseros y en metro para poder comprar comida	La comida no les resultaba un problema serio
		¿Qué hacías cuando te enfermabas?	¿Qué hacías cuando te enfermabas?	Nada, que pasaran las enfermedades por sí sola o se drogaba para controlar algún dolor	Se compraba paracetamol, se auto recetaba	La enfermedad tampoco es para ellos un problema grave
		¿Qué hacías para obtener dinero y en que lo gastabas?	¿Qué hacías para obtener dinero y en que lo gastabas?	Su mamá le compraba todo	Robaba o limpiaba parabrisas; en drogas como la piedra, el activo y chochos	De alguna y otra manera el dinero siempre aparece para la droga y la comida
		¿Qué aprendiste?	¿Qué aprendiste?	Se ha dado cuenta que hay otra mejor alternativa de vivir	Que valora más a su familia agradeciendo a su abuela y que está aprendiendo a enfrentar sus errores	Con situaciones difícil comienzan, algunos a tomar conciencia
		Puedes comentar 3 cosas malas que te	Puedes comentar 3 cosas malas que te	Problemas familiares, rechazo de las	Dormir en calle a la intemperie, sufrir algún	Las cosas malas en algunos momentos



Categoría de Análisis	Justificación	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultado Línea Base*	Resultado Panel**	Interpretación
		ocurrieron	ocurrieron	personas, no tener comunicación con sus hermanos	abuso sexual, estar en malas condiciones de higiene	las consideran relativamente normal, como la violencia física o psicológica
		Puedes comentar 3 cosas buenas que te ocurrieron	Puedes comentar 3 cosas buenas que te ocurrieron	Que aprendió a defenderse, apoyo de amigos, ganarse el dinero más fácil	Nunca le faltó la comida ni el agua, aprendió a no rechazar a la gente	La vida en calle les provoca una maduración acelerada
		¿Qué te hacía permanecer en calle?	¿Qué te hacía permanecer en calle?	Miedo porque creía que la golpearían si regresaba	No quería regresar con su mamá, y no tenía a dónde acudir	El miedo al maltrato familiar es la principal causa para permanecer en calle
		¿Cuál era la principal razón por la que permanecías en calle?	¿Cuál era la principal razón por la que permanecías en calle?	Porque no tenía nada que hacer en su casa y por drogas	Por su adicción	La adicción a sustancias es bastante común y eso los hace permanecer en calle
Riesgos de la situación de calle	Se busca identificar las condiciones de vivir en calle	¿Cuáles son los riesgos de vivir en la calle?	¿Cuáles son los riesgos de vivir en la calle?	Que te infectes de piojos, que te ven como delincuente, que te agreden los policías	Que te puedan violar y hasta matar	Vivir en calle se convierte en un riesgo latente
		Las personas con las que te juntabas consumían tabaco, alcohol u otra droga	Las personas con las que te juntabas consumían tabaco, alcohol u otra droga	Si, consumían crac, marihuana, activo, chochos, LSA hongos, también consumió estas sustancias	Consumía marihuana, piedra y activo	En calle se encuentra cualquier tipo de droga pero prevalecen las de menor precio
		Consumías tabaco, alcohol u otra droga	Consumías tabaco, alcohol u otra droga	Si	Si	Un alto porcentaje de personas en situación



Categoría de Análisis	Justificación	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultado Línea Base*	Resultado Panel**	Interpretación
						de calle consumen algún tipo de droga o alcohol
		Tenías relaciones sexuales	Tenías relaciones sexuales	Si	Si	Es bastante común las relaciones sexuales en calle y las violaciones
		Tuviste problemas con policías	Tuviste problemas con policías	Si	Si	La autoridad les representa un problema
		¿Cuáles son los principales problemas que tenías?	¿Cuáles son los principales problemas que tenías?	Tenía frío, tenía que estarse moviendo cada rato de lugar de encuentro	Problemas por la venta de activo	Muchos son los problemas a los que se enfrentan pero todos están relacionados con el consumo de drogas y alcohol
Desempeño del Programa	Se busca evaluar el funcionamiento del programa	¿Qué opinas de las personas del DIF-CDMX que te ofrecieron los servicios?	¿Qué opinas de las personas del DIF-CDMX que te ofrecieron los servicios?	Que le han apoyado y que están realizando lo posible para que se vaya a su casa con su abuela	Siente mucha protección y felicidad, y siente que están a su atención	La casa hogar se convierte en un espacio seguro
		¿Antes de ingresar a la casa hogar, recibiste algún otro servicio por parte del DIF-CDMX o de otra institución del Gobierno?	¿Antes de ingresar a la casa hogar, recibiste algún otro servicio por parte del DIF-CDMX o de otra institución del Gobierno?	No	No	Son muy pocas las personas que recibieron algún apoyo antes del este programa
		Conoces los servicios que el gobierno ofrece a las personas en situación de calle.	Conoces los servicios que el gobierno ofrece a las personas en situación de calle.	No, únicamente le explicaron que iba a estar en una institución por su problema de	No	La gran mayoría de los entrevistados con conocen los servicios del gobierno de la CDMX



Categoría de Análisis	Justificación	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultado Línea Base*	Resultado Panel**	Interpretación
				adicción por 6 meses.		
		¿Cómo calificarías la atención que te dan en la casa hogar o albergue?	¿Cómo calificarías la atención que te dan en la casa hogar o albergue?	Muy bien	Buena, porque le han brindado el apoyo que necesita	De manera general todos están contentos con los servicios que se les brinda
		Te han informado de los servicios a los que tienes derecho	Te han informado de los servicios a los que tienes derecho	Si, derecho a la vida, estudio, y mejorar la condición de vida	Si, a servicio médico, psicología, comida, atención y apoyo por el personal de la institución	Se conocen los derechos pero no se ejercen
		¿Consideras permanecer en esta casa hogar o albergue hasta concluir tu proceso?	¿Consideras permanecer en esta casa hogar o albergue hasta concluir tu proceso?	Si	Si	En gran medida están contentos con los servicios y quieren terminar sus procesos
Satisfacción	Se busca identificar que tan satisfecho están con los servicios que otorga el programa	¿Actualmente, en donde consideras estar mejor: en la calle, con tu familia, en el albergue o en la escuela?	¿Actualmente, en donde consideras estar mejor: en la calle, con tu familia, en el albergue o en la escuela?	Sí, porque ha aprendido a tener reglas	Si, la han hecho reflexionar que las drogas son malas para la salud	El ser escuchado les ayuda mucho para la contención de sus problemas
		¿Consideras que los servicios te han ayudado para cambiar tu forma de vida?	¿Consideras que los servicios te han ayudado para cambiar tu forma de vida?	Si	Si	Los servicios en general son de su agrado
		¿Recomendarías a tus conocidos los servicios que se te otorgan?	¿Recomendarías a tus conocidos los servicios que se te otorgan?	Sí, porque se tiene atención, que los escuchan y los apoyan en todo y pone en práctica todo lo que ha	Si, que hay lugares donde pueden ayudar a las personas que se drogan	En su mayoría recomendarían los servicios de las casa hogar

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultado Línea Base*	Resultado Panel**	Interpretación
				aprendido		
Expectativas	Se busca identificar cuáles son expectativas antes y después de entrar en el programa	¿En dónde te gustaría vivir en el futuro?	¿En dónde te gustaría vivir en el futuro?	Muy lejos, cerca de una playa	Con su mamá	Se construyen expectativas del futuro ya sea con su familia o vida independiente
		¿Qué harás cuando termines tu estancia en el albergue o casa hogar?	¿Qué harás cuando termines tu estancia en el albergue o casa hogar?	Poner en práctica su tolerancia y estar con su hijo	Continuar con el apoyo de DIF-CDMX en una casa hogar, estudiar y conseguir un empleo para apoyarse	Se construyen un proyecto de vida desde las casa hogar
		¿Con quién te gustaría vivir en el futuro?	¿Con quién te gustaría vivir en el futuro?	Con su familia	Con su hijo y si se da con una pareja sentimental	En el futuro ven una vida familiar idealizada
Cohesión Social	Se busca identificar como el programa impulsa la cohesión social	¿Consideras que el programa te ayuda a mejorar las relaciones con tu familia?	¿Consideras que el programa te ayuda a mejorar las relaciones con tu familia?	Si	Si	La contención emocional los hace apreciar más a su familia
		¿Consideras que el programa te ayuda a mejorar las relaciones con las personas de tu comunidad?	¿Consideras que el programa te ayuda a mejorar las relaciones con las personas de tu comunidad?	Sí, porque no sabía escuchar	Si porque ya sabe controlar sus emociones	La rehabilitación emocional les permite mejora adaptación social
		¿Estarías dispuesto a participarías en actividades para mejorar la comunidad dónde vives?	¿Estarías dispuesto a participarías en actividades para mejorar la comunidad dónde vives?	Sí, me gustaría ayudar a personas que tienen adicciones	Si, ayudar a chicos con problemas de adicción, información y ayudar a chicos que estén en la calle o sufran violencia	Muchos tienen el deseo de apoyar a niñas, niños y adolescentes en su misma situación

Fuente: Elaboración propia con base en la información recopilada en el Levantamiento de la Línea Base y en la información recopilada en Panel del programa.



*Se muestran los resultados más representativos de las entrevistas

VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES

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

Tabla 52. Consistencia de le evaluación interna 2016

Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. Introducción	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
II. Metodología de la Evaluación Interna 2016		
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
III. Evaluación del Diseño del Programa Social		
III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
III.3. Cobertura del Programa Social	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
IV. Construcción de la Línea Base del Programa Social		
IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa	Parcialmente	No establece con claridad los efectos sociales y culturales, describe objetivos específicos, asimismo no refiere efectos económicos de corto, mediano y largo plazo
IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos



Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
IV.4. Método de Aplicación del Instrumento	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
V. Análisis y Seguimiento de la Evaluación Interna 2015		
V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
V.2. Seguimiento de Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
VI. Conclusiones y Estrategias de Mejora		
VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
VI.3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos
VII. Referencias Documentales	Satisfactorio	Establece todos los elementos requeridos

Fuente: Elaboración propia con base en la Evaluación Interna 2016 Programa Hijas e Hijos de la Ciudad operado en 2015.

Tabla 53. Consistencia de le evaluación interna 2017

Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. Descripción del Programa Social	Satisfactorio	Se presenta la información del programa en todos sus aspectos
II. Metodología de la Evaluación Interna 2017		
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	Se incorporó la información de los perfiles de los integrantes del área encargada de la evaluación
II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Se incorporó la información de la metodología de la evaluación en cuanto a las tres etapas de análisis
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	Se incorporó las fuentes de información de gabinete y de campo
III. Evaluación de la Operación del Programa Social	Satisfactorio	Se incorporó la información de la evaluación de la operación del programa incluyendo todas las áreas que participan
III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016	Satisfactorio	Se incorporó la información del personal que participa en la operación del programa
III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 en su Diseño	Satisfactorio	Se analizó la congruencia de la información de la operación con lo planteado en Reglas de Operación
III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016	Satisfactorio	Se incorporó la información del avance de la cobertura del programa en 2016
III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social	Satisfactorio	Se describen los procesos que realiza el área para la operación



Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social	Satisfactorio	Se incluye los indicadores de seguimiento y monitoreo de la operación
III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016	Satisfactorio	Se incluyó la valoración de la operación del programa por parte del área
IV. Evaluación de la Satisfacción de las Personas Derechohabientes del Programa Social	Satisfactorio	Se evaluó la satisfacción de los derechohabientes del programa social a través de un análisis cualitativo
V. Diseño del Levantamiento del Panel del Programa Social		
V.1. Muestra del Levantamiento del Panel	Satisfactorio	Se planteó como iba a ser el levantamiento de panel para la evaluación actual
V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Satisfactorio	Se incluyó el cronograma de las entrevistas a los derechohabientes para la información
VI. Análisis y Seguimiento de la Evaluación Interna 2016		
VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016	Satisfactorio	Se incluyó un análisis de la evaluación realizada en 2016
VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	Satisfactorio	Se incluyó recomendaciones para el área de los cambios propuesto por el área evaluadora
VII. Conclusiones y Estrategias de Mejora		
VII.1. Matriz FODA	Satisfactorio	Se incluyó la matriz con las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas
VII.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Se incluyó las estrategias de mejoras para el programa
VII.3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	Se incluyó el cronograma de la implementación de estas estrategias
VIII. Referencias Documentales	Satisfactorio	Se incluyeron en la Evaluación

Fuente: Elaboración propia con base en la *Evaluación Interna 2017 Programa Hijas e Hijos de la Ciudad operado en 2016*.

VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

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

VIII.1. MATRIZ FODA

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

VIII.1.1. MATRIZ FODA DEL DISEÑO Y OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL



Tabla 54. Matriz FODA Evaluación Interna 2016

	Positivo	Negativo
	Fortalezas	Debilidades
Interno	<p>F1. El programa cuenta con el sustento normativo adecuado que establece la relación del propósito con los objetivos del Programa General de Desarrollo del D.F. y del programa Sectorial de Educación y Cultura 2013-2018.</p> <p>F2. El programa cumple en algún grado con los 12 principios de la de la política.</p> <p>F3. El programa tiene en su diseño un enfoque integral.</p> <p>F4. El diseño del programa a su nivel fin, propósito y componentes está enfocado al cumplimiento del Derecho a la creación artística, científica y deportiva, este diseño se base en la metodología del marco lógico.</p> <p>F5. El programa tiene congruencia con las características de un Programa Social.</p>	<p>D1. Diagnóstico insuficiente para la definición del problema (causas y efectos) y criterios no homogéneos para la población potencial, objetivo y atendida.</p> <p>D2. Existen áreas de mejora de las Reglas de Operación en relación a los lineamientos emitidos por Evalúa-DF para la elaboración de reglas de operación 2016.</p> <p>D3. La Matriz de Indicadores tiene aspectos de mejora, en lo que se refiere a los supuestos, medios de verificación y en algunos casos áreas de mejora para algunos indicadores.</p>
	Oportunidades	Amenazas
Externo	<p>O2. Recomendaciones de las evaluaciones internas y externas de las que puede ser sujeto el programa para mejorar el diseño y operación del programa.</p> <p>O3. Existen organizaciones de la sociedad civil e instituciones privadas que atienden a la población que el programa tiene como población objetivo.</p> <p>O4. Levantamiento de la Línea Base del programa por lineamiento emitido por Evalúa DF, para conocer el estatus del programa.</p> <p>O5. El programa tiene vínculos con dependencias del Gobierno y entidades privadas a través de convenios y acuerdos, con el objeto de mantener los espacios para canalización y re canalización.</p>	<p>A1. Presupuesto limitado y con tendencia a la baja.</p> <p>A2. Las instituciones con las que se mantienen los convenios o acuerdos retiran su apoyo.</p> <p>A3. Que el programa no sea reconocido entre la población objetivo como una alternativa para mejorar sus condiciones de vida.</p>

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

Tabla 55. Matriz FODA Evaluación Interna 2017

		Fortalezas (Internas)	Debilidades (Internas)
		Factores Internos	<p>F.1 El programa cuenta con personal con perfiles y experiencia adecuada.</p> <p>F.2 El programa cuenta en su operación con sistemas informáticos para la sistematización de registros.</p> <p>F.3 El programa cuenta con un marco normativo específico.</p> <p>F.4 La Unidad Administrativa responsable del programa cuenta con mayores atribuciones como Procuraduría</p> <p>F.5 El programa cuenta con un presupuesto base consolidado</p>
Factores Externos			
Oportunidades (Externas)	<p>O.1 El programa puede tener complementariedad con otras acciones y programas que llevan a cabo entes públicos a nivel local y federal para lograr la atención integral especializada.</p> <p>O.2 Se cuenta con un marco normativo específico (Protocolo) para la atención integral de la población objetivo</p> <p>O.3 Existen Organizaciones de la Sociedad Civil y Privados que brindan atención especializada a la población objetivo.</p>	<p>Potencialidades:</p> <p>F2, F3, F5, O1, O2, O3,</p> <p>Unificar criterios de registro entre las entidades del gobierno local e Instituciones de Asistencia Pública que brindan atención a las personas en calle.</p> <p>F2, F3, F5, O1,O3</p> <p>Fortalecer la complementariedad o coincidencia del programa con otros programas y acciones de las entidades públicas locales, federales y de las OSC.</p>	<p>Desafíos:</p> <p>D5, O1, O2</p> <p>Fortalecer la vinculación del programa con las entidades del gobierno local y federal, que permita compartir información</p> <p>D1, O1, O2, O3</p> <p>Fortalecer el diagnóstico de la problemática que atiende el programa.</p> <p>D2, D3, O1, O2</p> <p>Implementar mecanismos e instrumentos accesibles para el seguimiento de quejas y denuncias</p>

Factores Internos		Fortalezas (Internas)	Debilidades (Internas)
Amenazas (Externas)	A.1 Crisis económica que incida en el aumento de población en calle.	Riesgos: F1,F3,F5, A1,A2, A4	Limitaciones: D5, A1,A2,
	A.2 Incremento de población en calle por efectos del fenómeno de inmigración.	Identificar la complementariedad o coincidencia de programas o acciones de los gobiernos locales y federales	El presupuesto que se tiene puede incidir de manera simbólica en la magnitud del problema D2, D3, D5, A4, A5
	A.3 Política exterior de migrantes en Estados Unidos	F1, F3, F4, A4	Fortalecer el trabajo en campo Impulsando campañas informativas del programa en puntos de socialización de las poblaciones callejeras.
	A.4 Entornos adversos con violencia, disponibilidad y accesibilidad de drogas.	Implementa el sistema de referencia y contra referencia que fortalezca las acciones de prevención y atención a las adicciones con mecanismos de participación ciudadana en los lugares de incidencia de la población en riesgo de calle	
	A.5 La población objetivo no reconoce el programa como alternativa de cambio.		

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

VIII.1.2. MATRIZ FODA DE LA SATISFACCIÓN Y LOS RESULTADOS DEL PROGRAMA SOCIAL

Con base en los aspectos desarrollados en la presente evaluación se presente a continuación la Matriz FODA de Satisfacción y los Resultados del Programa Social:

Tabla 56. Matriz FODA Evaluación Interna 2017

		Positivo	Negativo
		Fortalezas	Debilidades
Interno		F1. El programa está muy bien evaluado por las personas que son parte del programa o han sido parte del programa. F2. Se atiende en tiempo y formas las necesidades de los derechohabientes F3. Los derechohabientes construyen un grupo de expectativas a futuro que les permite salir de su situación de vulnerabilidad en mediano plazo F4. El trato por parte de las personas del DIF es calificado como excelente igual que las personas que loa atienden en centros. F5. las personas reintegradas a su hogar están agradecidas con los servicios que el programa les otorga	D1. Los derechohabientes no saben que pertenecen a un programa social del DIF CDMX que los apoya directamente a través de centros de atención, piensas que las casas hogar son sus principales suministradores. D2. La información para los derechohabientes en ocasiones es confusa debido a lo complejo de los procesos que pasa. D3. Existen diferencias notables entre casas hogar que atiende a población en calle y población en riesgo. D4. La imagen del programa y la institución entre la población en situación de calle es deficiente por desconocimiento de las acciones
Externo		Oportunidades	Amenazas
		O1. Las casa hogar ponen atención en el cuidado de las niñas, niños y adolescentes que albergan O2. Las instituciones que albergan a las	A1. Las personas en situación de calle muestran problemas graves de adicciones que evitan que permanezcan en las instituciones. A2. El trabajo dentro de las casas hogar entre los



	Positivo	Negativo
Interno	Fortalezas	Debilidades
	niñas, niños y adolescentes muestran recelo con el DIF CDMX	residentes se puede prestar a explotación infantil o juvenil

Fuente: Elaboración propia con base en la Información obtenida en base o panel

VIII.2. ESTRATEGIAS DE MEJORA

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

VIII.2.1. SEGUIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE MEJORA DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES

Tabla 57. Estrategias de Mejora del Programa Social

Evaluación Interna	Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategias de mejora propuesta	Etapas de Implementación dentro del programa social	Plazo	Área (s) de seguimiento	Situación a Junio de 2018	Justificación y retos enfrentados
2016	D2-O2	Mejorar el diseño de las reglas de operación para el ejercicio 2016.	Diseño	Corto	Dirección de Planeación	Subsanado	Se realizó la modificación a las reglas de operación del programa en 2017 y 2018)
	D1-F1-F4-O1	Incluir en las reglas de operación un diagnóstico amplio acerca de la problemática del programa social.	Diseño	Corto	Dirección de Planeación	En proceso	Aún no se han publicado los resultados del Censo de poblaciones callejeras 2017. Solo se publicó información preliminar.
	D4-O2	Establecer supuestos y medios de verificación en las reglas de operación de 2016.	Diseño	Corto	Dirección de Planeación	Subsanada	Se realizaron las modificaciones a las Reglas de operación 2017 y 2018
	O3-O5-	Identificar las	Diseño	Corto	Dirección	Subsan	Se

Evaluación Interna	Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategias de mejora propuesta	Etapas de Implementación dentro del programa social	Plazo	Área (s) de seguimiento	Situación a Junio de 2018	Justificación y retos enfrentados
	D2	complementariedad con programas o acciones federales y locales, en una tabla.			n de Planeación	ada	realizaron las modificaciones a las Reglas de operación 2017 y 2018
	A1-A2-F1-F3	Demostrar los beneficios sociales que tienen el programa a través del seguimiento a los indicadores	Diseño	Corto	Dirección de Planeación	Subsanada	Incremento en las metas programada y Reglas de operación 2017 y 2018
2017	F2, F3, F5, D1, O1, O2, O3,	Unificar criterios de registro entre las entidades del gobierno local e Instituciones de Asistencia Pública que brindan atención a las personas en calle o en riesgo de calle	Operación	Mediano	Dirección de Planeación	Subsanada	Se implementaron los sistemas informáticos denominados "Sistema único de registro de Niñas, niños y Adolescentes en Casas Hogar" y "Sistema de Seguimiento de Niñas, Niños y Adolescentes Integrados con Familias Nucleares y Extensa".
	F1, F3, F4, A4	Implementar un sistema de referencia y contra referencia para la atención y prevención de las adicciones de las	Diseño / Operación	Corto	Dirección de Planeación	Subsanada	Actualmente, se trabaja con IAPA en el marco del Protocolo Interinstitucional



Evaluación Interna	Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategias de mejora propuesta	Etapa de Implementación dentro del programa social	Plazo	Área (s) de seguimiento	Situación a Junio de 2018	Justificación y retos enfrentados
		personas derechohabientes.					ional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las poblaciones callejeras de la Ciudad de México.
	D2, D3, O1, O2	Implementar mecanismos e instrumentos accesibles para el seguimiento de quejas y denuncias de los derechohabientes del programa	Diseño	Corto	Dirección de Planeación	Subsanada	Las Reglas de Operación de 2018, en el apartado VIII.2. Supervisión y Control de los lineamientos del programa, regulan dichos mecanismos.
	F2, F3, F5, O1, O3	Identificar y Fortalecer la complementariedad o coincidencia del programa con otros programas y acciones de las entidades públicas locales, federales y de las OSC.	Operación	Corto	Dirección de Planeación	Subsanada	Las Reglas de operación 2017/2018 en el apartado XIII. Articulación con otros Programas y Acciones Sociales, se atiende a dichas observaciones.

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



VIII.2.2. ESTRATEGIAS DE MEJORA DERIVADAS DE LA EVALUACIÓN 2018

Tabla 58. Estrategias de Mejora del Programa Social

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategias de mejora propuesta	Etapa de Implementación dentro del programa social	Efecto Esperado
D1-02	Mejorar la información que se les otorga a los derechohabientes	Procedimiento	Mejora en el entendimiento de la problemática que presentan en tiempo y forma
D3-02	Visitan de seguimiento y evaluación de la operación a casa hogar	Procedimientos	El acercamiento constante con las casa hogar permite mantener las desviaciones fuera de los derechohabientes
D4-02	Mejorar la información proporcionada a la población en general y a la población en situación de calle	Resultados	Que la imagen del DIF CDMX mejore notablemente

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

VIII.2.3. COMENTARIOS FINALES

El Programa Hijas e Hijos de la Ciudad es uno de los programas centrales en el DIF CDMX debido principalmente a que atienden a uno de los grupos poblacionales más vulnerables de la ciudad; niñas, niños y adolescentes en situación de calle y riesgo.

El proceso de entrevistas requirió trasladarse hasta los lugares en donde las y los derechohabientes pasan su estancia, esto nos permitió ver las condiciones en que se desarrollan nuestros derechohabientes.

La mayoría de las historias de las niñas, niños y adolescentes que se encuentran en las casa hogar son historias desgarradoras de maltratos y abusos por parte de la misma sociedad o de las familias que han albergado a estas niñas y niños. Han pasado por situaciones extremas que los han puesto, en algunos casos, al borde de la muerte, sin embargo con la ayuda coordinada de diversas instituciones de gobierno incluida el DIF CDMX se ha logrado construir un panorama esperanzador para ellos. El programa, por parte de los derechohabientes, está muy bien evaluado y muchos de ellos agradecen los apoyos que se le dan.

IX. REFERENCIAS DOCUMENTALES

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

DIF-DF, Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultado el Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia



del Distrito Federal, con número de Registro: MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315 otorgado por la Coordinación General de Modernización

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

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

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

Evalúa CDMX, Aviso por el cual se dan a conocer, a través de su enlace electrónico, los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No.45, 10 de abril de 2017.

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

Informe de Gestión 2016

Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio 2016

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

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

Padrón de Derechohabientes

Reglas de Operación del Programa "Hijas e Hijos de la Ciudad" 2016

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

CEPAL, 2011, Manual formulación de programas con la metodología del Marco Lógico, electrónico.

CEPAL, Manual Formulación, evaluación y monitoreo de proyectos sociales, electrónico.

CONEVAL, 2013, Manual para el diseño y la construcción de indicadores, electrónico.

CONEVAL, 2014, Guía para la elaboración de la matriz de indicadores para resultados, electrónico.

CONEVAL, (2013), Informe de Pobreza y Evaluación Distrito Federal 2012-2013, electrónico.

CONEVAL-UNICEF, Pobreza y derechos sociales de niñas, niños y adolescentes en México, 2010-2012, electrónico.



Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal (Evalúa DF), 2015, Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México (GOCDMX). No. 52, 18 de abril de 2015.

Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal, 2015, Lineamientos para la Evaluación Interna 2015 de los Programas Sociales del Distrito Federal Operados en 2014, Gaceta Oficial del Distrito Federal No. 48, 11 de marzo de 2015.

Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, 2014, Aviso por el que se dan a conocer los Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio Fiscal 2015. GODF No.1977. 31 de octubre de 2014.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación (DOF). 11-06-2013

DIF-CDMX, 2010, Manual Administrativo con número de registro MA-01DDF-12/09, GODF. No. 29 de diciembre de 2010.

DIF-CDMX, 2015, Aviso por el que se dan a conocer las reformas al Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal publicado en la GODF No.21, del 30 de enero de 2015.

DIF-CDMX, 2015, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2015, Gaceta Oficial del Distrito Federal, No.20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

DIF-CDMX, 2016, Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultado el Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, con número de Registro: MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315 otorgado por la Coordinación General de Modernización, GODF. No. 255. 8 de enero de 2016.

DIF-CDMX, 2016, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

ILPES, 2004, Boletín del Instituto No. 15 Metodología del Marco Lógico, electrónico.

ILPES, 2005, Metodología del marco Lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas, electrónico.

INEGI, 2014, Estadísticas a propósito del día internacional de la juventud, electrónico.

Informe de Gestión enero-diciembre 2015, 2015, electrónico.

Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, última reforma publicada en la GODF el 13 de septiembre de 2011.



Ley de los Derechos de las Niñas y Niños en el Distrito Federal, última reforma publicada en la GODF el 2 de mayo de 2014.

Ley de participación ciudadana, última reforma publicada en la GODF el 2 de mayo de 2014.

Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente, última reforma publicada en la GODF el 22 de diciembre de 2014.

Ley del Sistema Integral de Atención y Apoyo a las y los Estudiantes de Escuelas Públicas en el Distrito Federal, última reforma publicada en la GODF el 8 de octubre de 2014.

Manual Administrativo 2010. Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. GODF. 29-12- 2010

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

Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, electrónico.

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

Diversa información del Sistema Nacional de Información Estadística Educativa, de la Secretaría de Educación Pública (SEP); que se puede consultar en <http://www.sniesep.gob.mx/index.html>.

ANEXO 1

GUÍA DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA

Los temas mencionados en este anexo son enunciativos y no limitativos, por lo que cada punto puede ser ampliado de acuerdo a la experiencia del evaluador.

Personal operativo que participa en la aplicación de las entrevistas:

1. Educador de calle, 10 años en el puesto.
2. Educador de calle, 10 años en el puesto.
3. Educador de calle, 7 años en el puesto.

DATOS DEL ENTREVISTADO (CONFIDENCIAL)	
Nombre	Se identifica en base a un código asignado
Puesto	Personal Operativo (Educador de Calle)
Antigüedad en el puesto	



Antigüedad en la dependencia	
Objetivo	Conocer los procesos sustantivos y específicos de la operación del programa, así como su área de responsabilidad poniendo énfasis en aquellas fuerzas restrictivas o en su caso fuerzas impulsivas que han detonado o no una mejor operación o implementación del programa.
Confidencialidad	La entrevista será grabada sólo para fines de consulta, ya que la información que usted nos proporcione se traducirá en flujogramas de procesos de operación y para análisis posteriores. Dicha información será utilizada con toda discreción y exclusivamente para fines de este trabajo.

ANEXO 2

CUESTIONARIO UTILIZADO EN LINEA BASE



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
Ciudad de México



Fecha:

d/m/a

Folio:

Entrevista al Programa "Hijos e Hijas de la Ciudad"

Presentación

Buenos días (tardes), el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México, está realizando una entrevista para conocer algunos aspectos generales sobre el Programa "Hijos e Hijas de la Ciudad". Queremos pedir tu ayuda para contestar algunas preguntas referentes al programa y conocer tu opinión sobre los servicios y el apoyo que se te otorga, Muchas gracias por su colaboración.

I. Perfil del derechohabiente

- 1.1. ¿Cuántos años tienes?
- 1.2. ¿Dónde naciste?
- 1.3. ¿Dónde vivías antes?
- 1.4. Sabes leer y escribir.
- 1.5. Hasta que año cursaste la escuela.
- 1.6 ¿Qué edad tenías cuando decidiste vivir en calle?
- 1.7. ¿Cuál fue el motivo o casusa por el cual decidiste abandonar tu hogar y vivir en calle?
- 1.8. Actualmente tienes comunicación con tu familia (mamá, papá, otro).
- 1.9. Actualmente sabes ¿dónde viven tu familia (mamá, papá, otro)?
- 1.10. ¿Qué significa para ti la familia?



- 1.11. Actualmente ¿qué significa para ti la calle?
- 1.12. ¿En cuántos albergues o casas hogar has estado?

II. Experiencias de vida en calle

¿Cuándo vivías en calle?

- 2.1. ¿A qué te dedicabas?
- 2.2. ¿Qué hacías para comer?
- 2.3. ¿Qué hacías cuando te enfermabas?
- 2.4. ¿Qué hacías para obtener dinero y en que lo gastabas?
- 2.5. ¿Qué aprendiste?
- 2.6. Puedes comentar 3 cosas malas que te ocurrieron
- 2.7. Puedes comentar 3 cosas buenas que te ocurrieron
- 2.8. ¿Qué te hacía permanecer en calle?
- 2.9. ¿Cuál era la principal razón por la que permanecías en calle?

III. Riesgos de la situación de calle

¿Cuándo vivías en calle?

- 3.1. ¿Cuáles son los riesgos de vivir en la calle?
- 3.2. Las personas con las que te juntabas consumían tabaco, alcohol u otra droga
- 3.3. Consumías tabaco, alcohol u otra droga
- 3.4. Tenías relaciones sexuales
- 3.5. Tuviste problemas con policías
- 3.6. ¿Cuáles son los principales problemas que tenías?

IV. Desempeño del Programa

- 4.1. ¿Qué opinas de las personas del DIF-CDMX que te ofrecieron los servicios?
- 4.2. ¿Antes de ingresar a la casa hogar, recibiste algún otro servicio por parte del DIF-CDMX o de otra Institución del Gobierno?
- 4.3. Conoces los servicios que el gobierno ofrece a las personas en situación de calle.
- 4.4. ¿Cómo calificarías la atención que te dan en la casa hogar o albergue?
- 4.5. Te han informado de los servicios a los que tienes derecho
- 4.6. ¿Consideras permanecer en esta casa hogar o albergue hasta concluir tu proceso?
¿Por qué?

V. Satisfacción

- 5.1. ¿Consideras que los servicios te han ayudado a cambiar tu forma de vida?
- 5.2. ¿Actualmente, en donde consideras estar mejor: en la calle, con tu familia, en el albergue o en la escuela?
- 5.3. ¿Recomendarías a tus conocidos los servicios que se te otorgan?

VI. Expectativas

- 6.1. ¿Qué harás cuando termines tu estancia en el albergue o casa hogar?
- 6.2. ¿En dónde te gustaría vivir en el futuro?
- 6.3. ¿Con quién te gustaría vivir en el futuro?

VII. Cohesión Social

- 7.1. ¿Consideras que el programa te ayuda a mejorar las relaciones con tu familia? ¿Por qué?
- 7.2. ¿Consideras que el programa te ayuda a mejorar las relaciones con las personas de tu comunidad?



7.3. ¿Estarías dispuesto a participarías en actividades para mejorar la comunidad dónde vives?

Agradezca y termine la entrevista

	Folio	Fecha de entrevista	Fecha de Captura
Nombre del Entrevistador:			
Nombre del capturista:		d/m/a	n/a n/a n/a
		n/a n/a n/a	d/m/a

ÁRBOLES DE PALABRAS

Ilustración 2 Categoría: Situación de calle

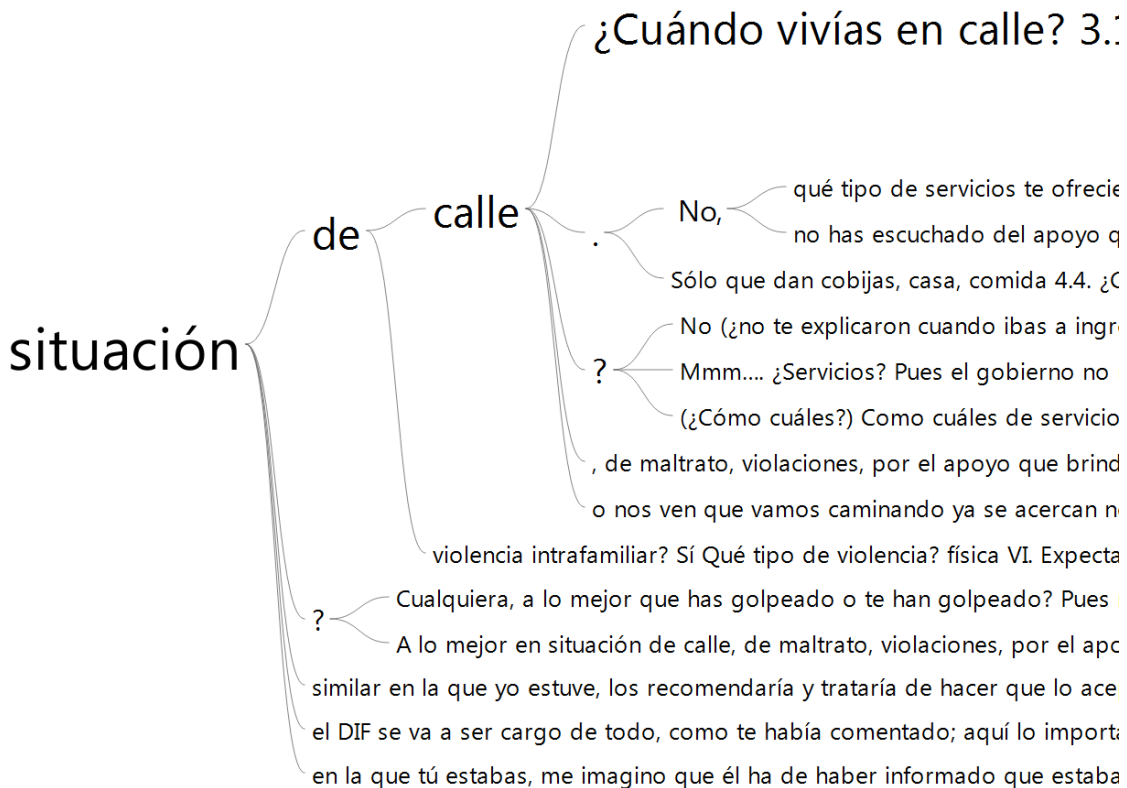




Ilustración 3 Categoría: Calle

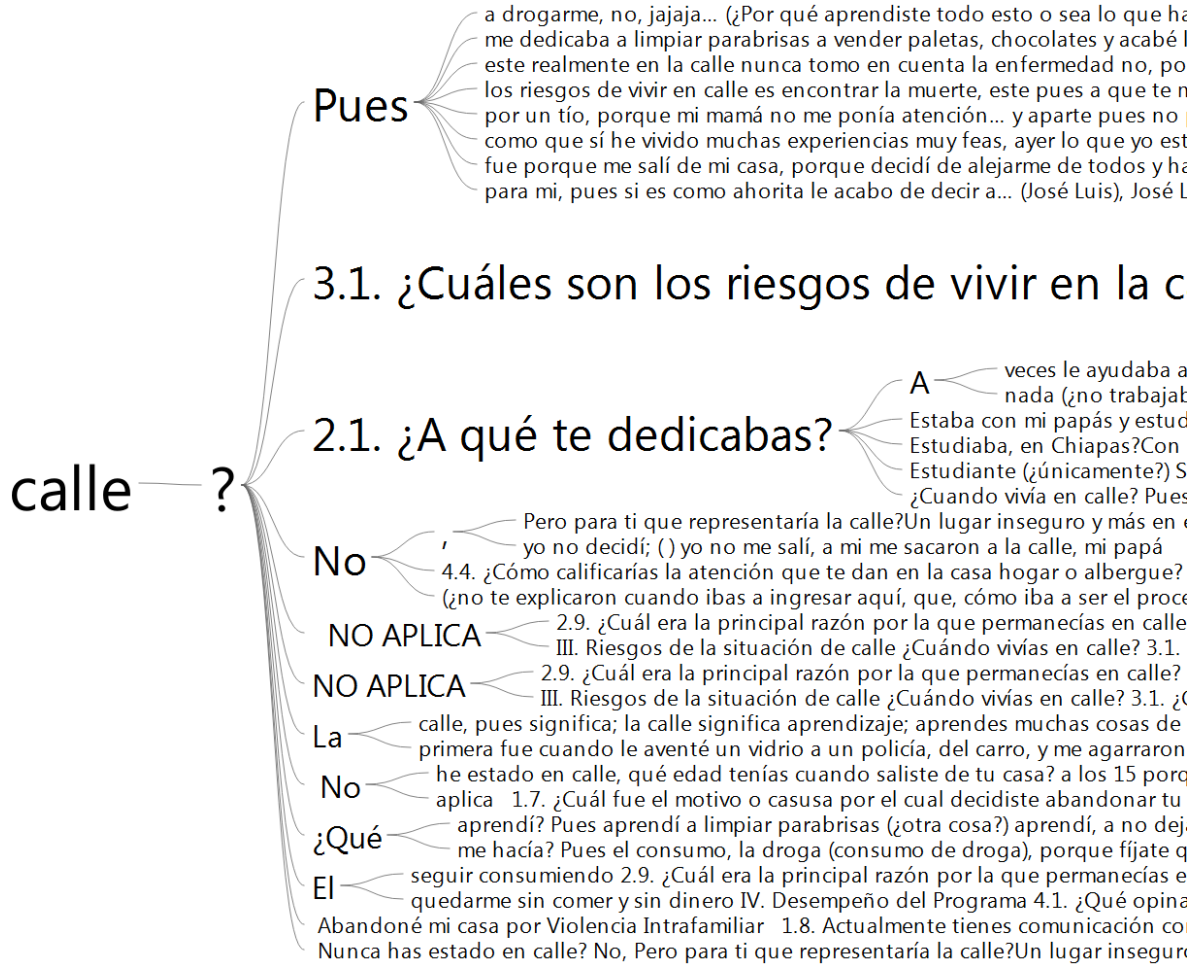




Ilustración 4 Categoría: Problemas

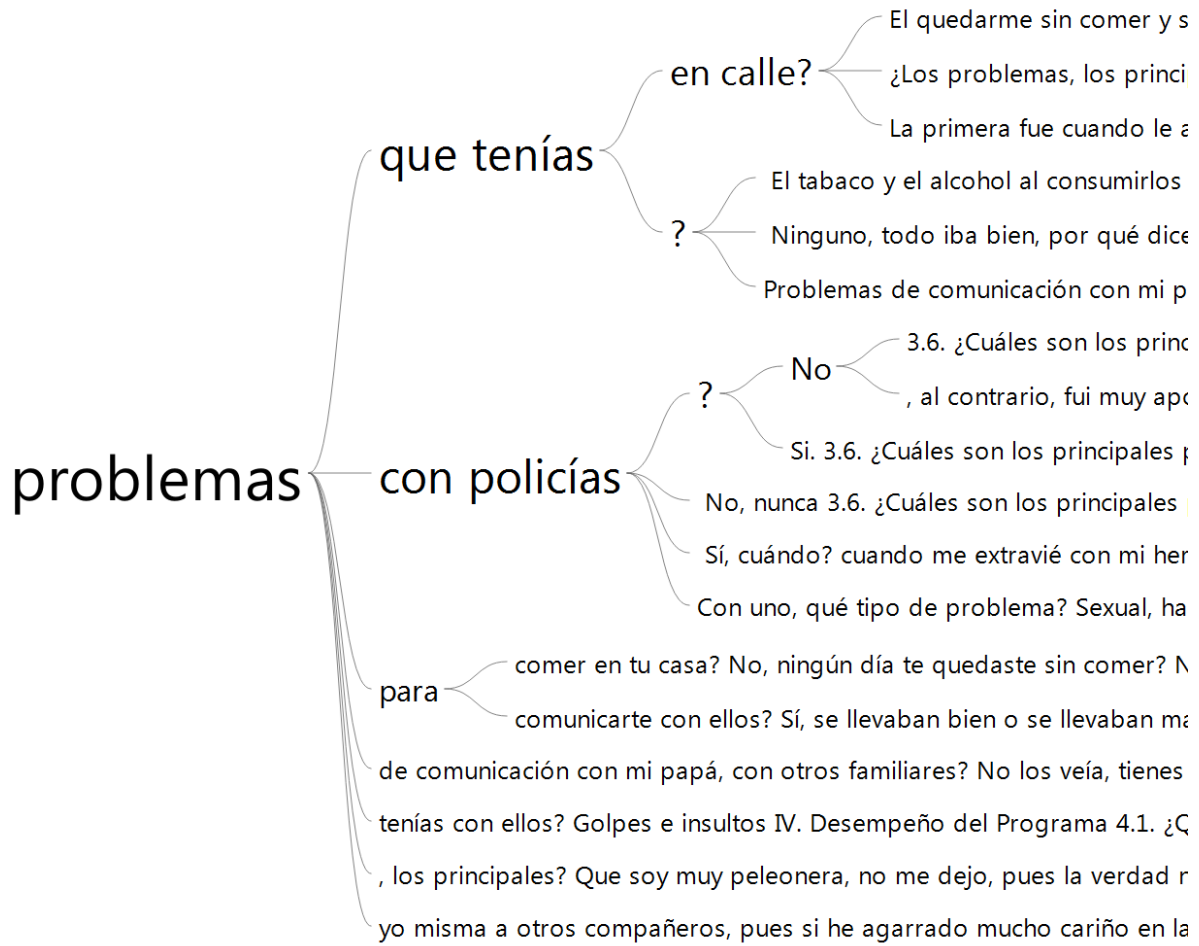


Ilustración 5 Categoría: Droga

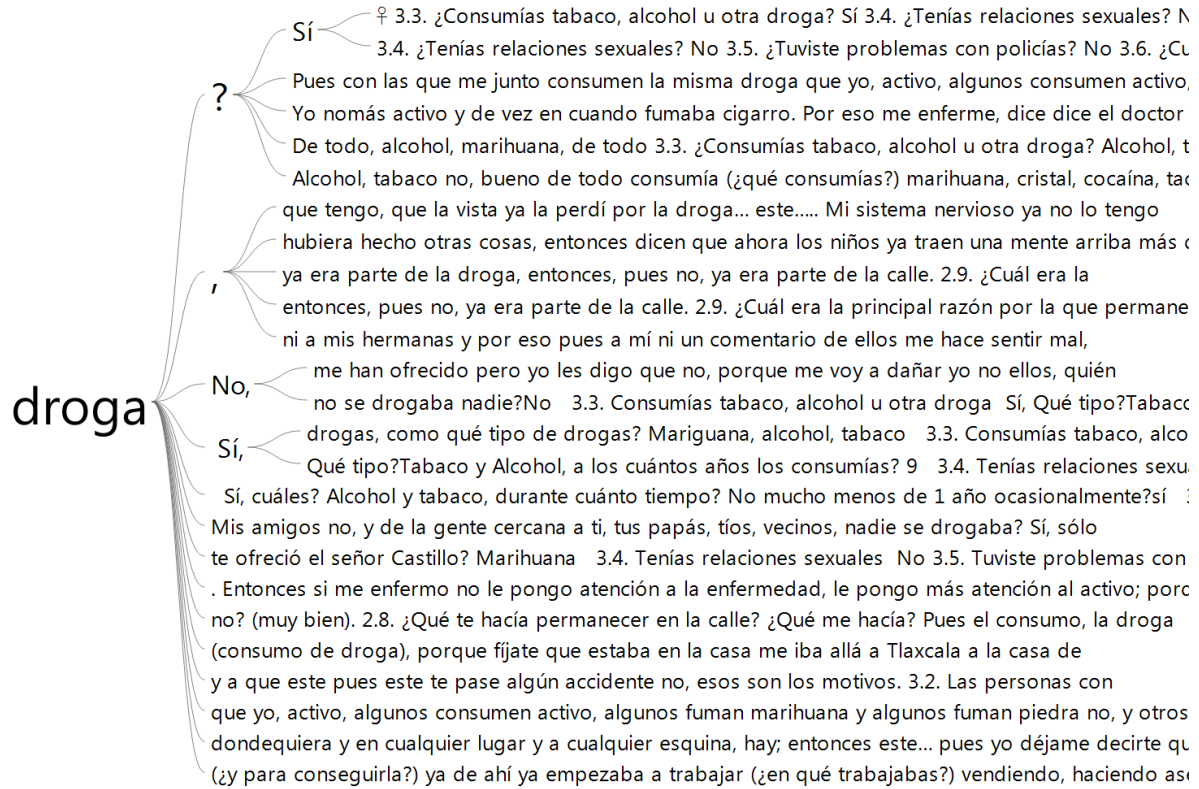


Ilustración 6 Categoría: Familia

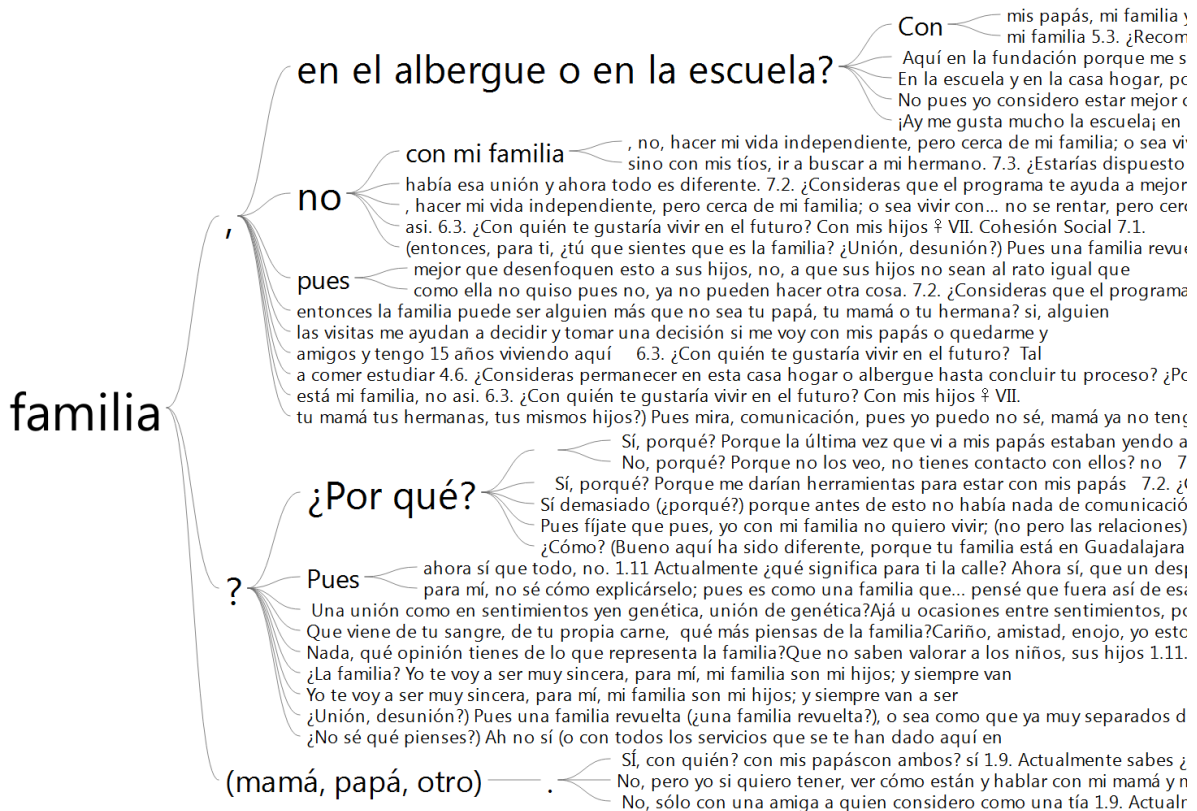


Ilustración 7 Categoría: Futuro

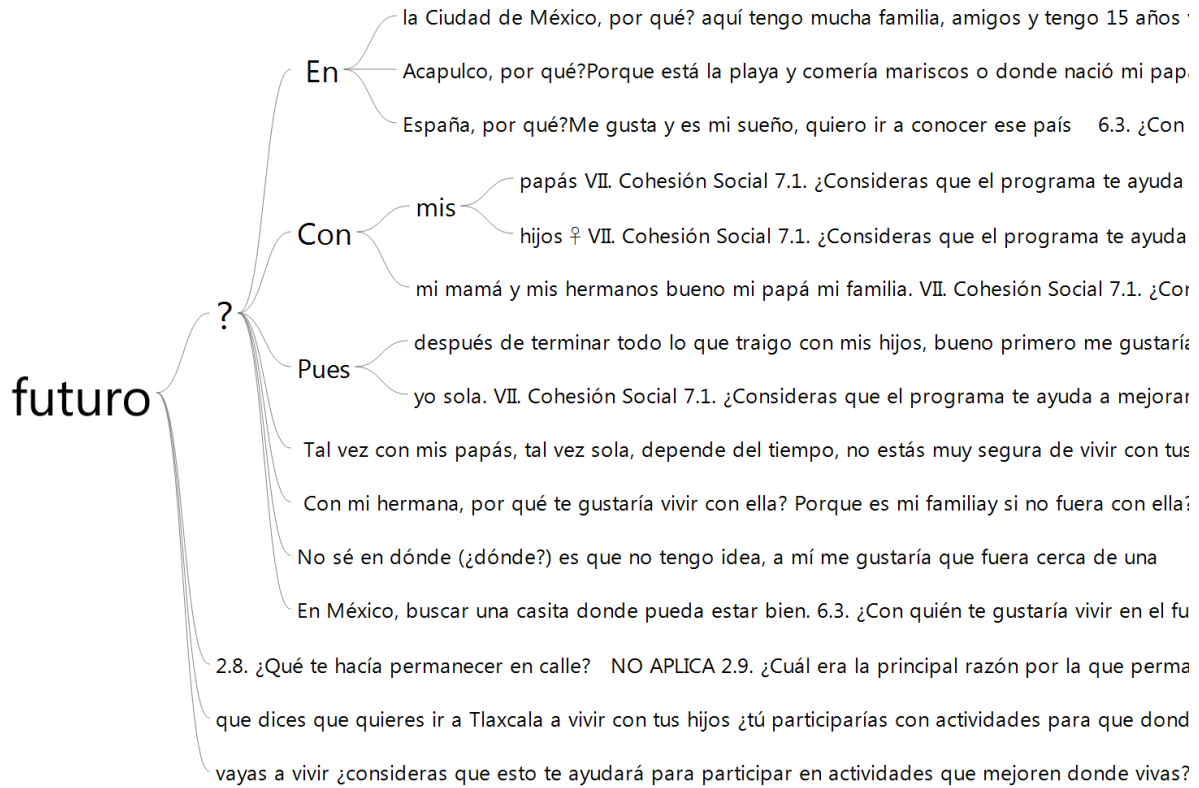


Ilustración 8 Categoría: Hogar

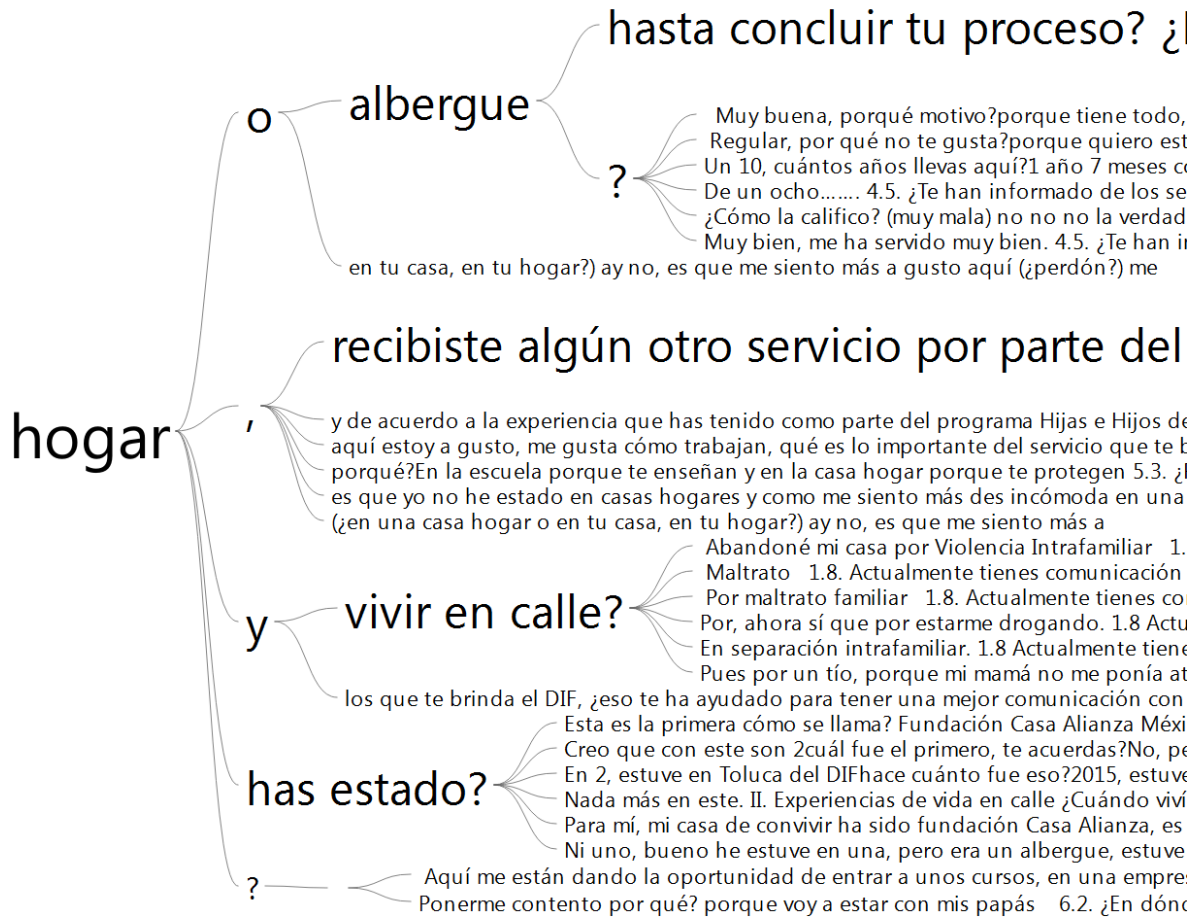
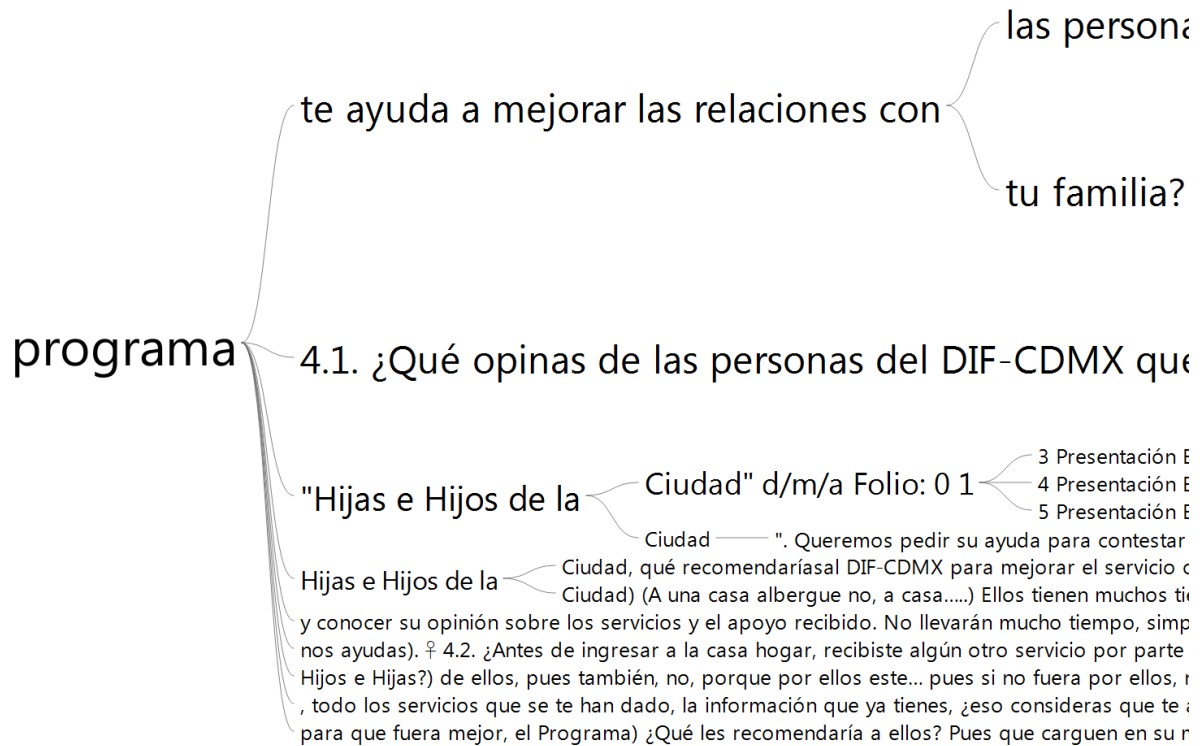




Ilustración 9 Categoría: Programa





CUESTIONARIO UTILIZADO EN PANEL

I. PERFIL DEL DERECHOHABIENTE

- 1.1. ¿Cuántos años tienes?
- 1.2. ¿Dónde naciste?
- 1.3. ¿Dónde vivías antes? o ¿Siempre has vivido aquí?
- 1.4. Sabes leer y escribir.
- 1.5. ¿Hasta qué año cursaste o estas cursando en la escuela?
- 1.6. ¿Qué edad tenías cuando empezaste a vivir en calle o te saliste de tu casa?
- 1.7. ¿Cuál fue el motivo por el cual decidiste abandonar tu hogar o vivir en calle?
- 1.8. Actualmente tienes comunicación con tu familia (mamá, papá, otro).
- 1.9. ¿Sabes dónde vive tu familia (mamá, papá, otro)?
- 1.10. ¿Qué significa para ti la familia?
- 1.11. ¿Qué significa para ti la calle?
- 1.12. ¿En cuántos y en cuáles albergues o casas hogar has estado?

II. EXPERIENCIAS DE VIDA EN CALLE

- 2.1. ¿Cuándo vivías en calle?
- 2.2. ¿A qué te dedicabas?
- 2.3. ¿Qué hacías para comer?
- 2.4. ¿Qué hacías cuando te enfermabas?
- 2.5. ¿Qué hacías para obtener dinero y en qué lo gastabas?
- 2.5.1. ¿Preguntar si tienen hijos?
- 2.6. ¿Qué aprendiste de vivir en calle?
- 2.7. Puedes comentar 3 cosas buenas que te ocurrieron (en la calle)
- 2.8. Puedes comentar 3 cosas malas que te ocurrieron (en la calle)
- 2.10. ¿Cuál era la principal razón por la que permanecías en calle?

III. RIESGOS DE LA SITUACIÓN DE CALLE

¿Cuándo vivías en calle?



- 3.2. ¿En tu opinión cuáles son los riesgos de vivir en la calle?
- 3.3. Las personas con las que te juntabas consumían tabaco, alcohol u otra droga
- 3.4. Tú consumías tabaco, alcohol u otra droga
- 3.5. Sufriste en la calle algún tipo de acoso o abuso sexual
- 3.6. Tuviste problemas con la policía u otras autoridades
- 3.7. ¿Cuáles son los principales problemas que tenías?

III.1 CASA HOGAR O ALBERGUE

- 3.1.1 ¿Por qué decidiste salir de tu casa?
- 3.1.2 ¿Cuánto tiempo tienes fuera de tu casa?
- 3.1.3 ¿Cuáles piensas que son las desventajas de vivir en el albergue o casa hogar?
- 3.1.4 ¿Has sufrido algún tipo de agresión en el albergue casa hogar? ¿De parte de quién?
- 3.1.5 ¿Qué te gustaría que cambiara del albergue o casa hogar?
- 3.1.6 ¿Cómo consideras que es el trato en el albergue o casa hogar?

IV. DESEMPEÑO DEL PROGRAMA

- 4.1. ¿Qué opinas de las personas del DIF-CDMX que te ofrecieron los servicios?
- 4.2. ¿Antes de ingresar a la casa hogar o albergue, recibiste algún otro servicio por parte del DIF-CDMX o de otra Institución del Gobierno?
- 4.3. Conoces los servicios que el gobierno ofrece a las personas en situación de calle.
- 4.4. ¿Cómo calificarías la atención que te dan en la casa hogar o albergue?
- 4.5. Te han informado de los servicios a los que tienes derecho
- 4.6. ¿Consideras permanecer en esta casa hogar o albergue hasta concluir tu proceso? ¿Por qué?

V. SATISFACCIÓN

- 5.1. ¿Consideras que los servicios te han ayudado para cambiar tu forma de vida?
- 5.2. ¿En dónde consideras estar mejor: en la calle, con tu familia, en el albergue o en la escuela?
 - 5.2.1 ¿En dónde consideras que has estado mejor?
- 5.3. ¿Recomendarías a tus conocidos los servicios que se te otorgan?
- 5.4. ¿Qué te gustaría que cambiara del albergue o casa hogar?



VI. EXPECTATIVAS

- 6.1. ¿Qué planes tienes cuando termines tu estancia en el albergue o casa hogar?
- 6.2. ¿En dónde te gustaría vivir en el futuro?
- 6.3. ¿Con quién te gustaría vivir en el futuro?

VII. COHESIÓN SOCIAL

- 7.1. ¿Consideras que el programa te ayuda a mejorar las relaciones con tu familia?
¿Por qué?
- 7.2. ¿Consideras que el programa te ayuda a mejorar las relaciones con las personas de tu comunidad? ¿Por qué?
- 7.3. ¿Estarías dispuesto a participarías en actividades para mejorar la comunidad en dónde vives? ¿Por qué?

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

