



Evaluación Interna 2020

Programas Sociales

Ciudad Hospitalaria y Movilidad Humana 2019



Atendiendo el mandato del artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF) y de los *Lineamientos para la Evaluación Interna 2020 de los Programas Sociales de la Ciudad de México* del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, se presenta la Evaluación Interna de los Programas Sociales implementados por la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social (SIBISO) de la Ciudad de México durante el 2019.

Ciudad de México, junio 2020

Secretaría de Inclusión y Bienestar Social



Índice

I.	Introducción.....	4
II.	Objetivo	5
III.	Descripción de principales componentes, indicadores y resultados	6
	1. Información de Referencia.....	6
	2. Información Presupuestal.....	9
	3. Resultados	10
IV.	Módulo de autodiagnóstico	16
	a. Matriz de diagnóstico interno	17
	b. Análisis de resultados.....	18
V.	Fortalecimiento del programa	19
	a. Recomendaciones	19
	b. Observaciones	20
VI.	Anexos	23
	Referencias	22



I. Introducción

El objetivo principal de las evaluaciones de programas sociales es la mejora en la toma de decisiones del sector público para el uso eficiente y eficaz de los recursos destinadas para la atención de las personas beneficiarias. Esta valoración, en la forma más sistemática y objetiva posible, de un proyecto, programa o política en marcha o terminado, incluyendo su diseño, ejecución y resultados (OCDE,1986), se encuentra establecida el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF) y determinada por los *Lineamientos para la Evaluación Interna 2020 de los Programas Sociales de la Ciudad de México* del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México.

La **Secretaría de Inclusión y Bienestar Social** (SIBISO), como una dependencia de la Administración Pública centralizada del Gobierno de la Ciudad de México, a la cual le corresponde el despacho de las materias relativas a desarrollo social, alimentación, promoción de la equidad y servicios sociales comunitarios, fue en 2019 responsable del diseño e implementación de 11 programas sociales aprobados por el Comité de Planeación del Desarrollo (COPLADE). En este sentido, en apego a la normatividad de la Ciudad de México y al Acuerdo SE/IV/03/2020 del Comité de Evaluación y Recomendaciones del Evalúa, le corresponde una evaluación *ex post* de los programas sociales correspondientes.

La presente evaluación interna es un ejercicio realizado con recursos presupuestales y humanos propios de la SIBISO. En esta evaluación interna se incluye:

- a. La información general del programa para la identificación de los elementos básicos del mismo;
- b. La información presupuestal aprobada y ejercida, los resultados obtenidos en contraste con los de 2018 y con base en las metas asociadas a los objetivos 2019; y
- c. Un autodiagnóstico en el que se identifican las fortalezas, obstáculos y áreas de oportunidad del programa.

A partir de la información cualitativa y cuantitativa obtenida se han desarrollado una serie de recomendaciones y observaciones consideradas relevantes para impulsar el mejoramiento de cada uno de los programas evaluados y, con ello, de la política social de la Ciudad de México. Asimismo, en el caso de los programas sociales que culminaron su implementación en 2019, se exponen reflexiones que, no se descarta, pueden ser de gran utilidad para futuros programas o servicios sociales que permitan fortalecer sus objetivos y mejorar la atención en las poblaciones objetivo. En este contexto, el siguiente documento presenta la Evaluación Interna del Programa Social **Ciudad Hospitalaria y Movilidad Humana** de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social.



II. Objetivo

El objetivo central de la Evaluación Interna 2020 de los Programas Sociales 2019 es identificar los principales resultados, así como las áreas de oportunidad, fortalezas y aprendizajes del programa en el ejercicio fiscal 2019, con el propósito de contribuir a la mejora del diseño, planeación e implementación.

Metodología

El tipo de Evaluación Interna 2020 es acercamiento *ex post* de los resultados y el proceso de implementación de los Programas Sociales 2019 mediante un acercamiento cualitativo y cuantitativo a través de dos momentos:

1. Análisis de los instrumentos asentados en las Reglas de Operación (ROP).
2. Autodiagnóstico de la planeación, implementación y operación del Programa Social.

Para el módulo de autodiagnóstico se implementaron tres instrumentos de participación por parte de los diferentes involucrados en el diseño e implementación del Programa Social con el fin de generar un proceso de reflexión interno que proporcione información para la formulación de alternativas y propuestas de mejora; identificando aciertos, fortalezas, obstáculos y áreas de oportunidad.; para este análisis se aplicaron los siguientes instrumentos:

- i. Una entrevista semi-estructurada realizada a los responsables de los Programas Sociales.
- ii. Una encuesta de autodiagnóstico para mandos medios y el staff de los Programas Sociales.
- iii. Un grupo focal dirigido a mandos medios y staff de los Programas Sociales.

A través de la evaluación interna del Programa Social **Ciudad Hospitalaria y Movilidad Humana 2019** se espera responder positivamente a los nuevos procesos de atención que se requieren al garantizar el acompañamiento de las Organizaciones de la Sociedad Civil en la prestación de servicios sociales.

Objetivos específicos

1. Conocer la opinión de los actores clave en las distintas etapas del programa social.
2. Identificar fortalezas, obstáculos y áreas de oportunidad del programa social.
3. Emitir recomendaciones para la mejora del programa social.



III. Descripción de principales componentes, indicadores y resultados

Este apartado se desprende de la información que los Programas Sociales presentan en sus principales instrumentos de operación como son las Reglas de Operación (ROP), el Padrón de Beneficiarios y/o la Matriz de Indicadores. El apartado se compone de las siguientes secciones:

- a. Información de referencia: nombre, unidad responsable, año de inicio, último año de operación, antecedentes, objetivo general, objetivos específicos y padrón de beneficiarios.
- b. Información presupuestal del programa: datos de los elementos presupuestales del Programa Social.
- c. Información de resultados 2019: indicador de fin, indicador de propósito y metas físicas del Programa Social.

1. Información de Referencia

1.1 Nombre del Programa Social

Ciudad Hospitalaria y Movilidad Humana

1.2 Unidades Responsables

Coordinación de Migrantes (CM) de la Dirección General del Instituto de Atención a Poblaciones Prioritarias (DGIAPP), de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México (SIBISO).

1.3 Clave Presupuestaria

Descripción de la Modalidad: Sujeto a Reglas de Operación

Tabla 1 Clave presupuestaria del programa

Área Funcional	Fondo	Posición Presupuestal	Aprobado	Ejercido
124336	150190	44191100	0.00	3,991,929.00
124336	150190	44511100	0.00	2,500,000.00
124361	150190	44511100	10,000,000.00	0.00

Fuente: SIBISO, Dirección General de Administración y Finanzas, 2020.



1.4 Año de Inicio del Programa

El programa comenzó su operación bajo la nomenclatura de Ciudad Hospitalaria y Movilidad Humana y con la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social como responsable en 2019.

1.5 Último Año de Operación

El programa operó 2019 y continúa en 2020.

1.6 Antecedentes del Programa Social

En el año 2008 se pone en marcha el Programa de Atención a Migrantes y sus Familias, con el objetivo de brindar apoyo a este grupo poblacional para coadyuvar en la solución de problemáticas específicas, y/o ayudas emergentes derivadas de la carencia de recursos para solventar sus necesidades básicas en materia de salud, alimentación, educación y asistencia social. Para lo cual se brindaron apoyos económicos en los siguientes rubros: retorno a lugar de origen a migrantes deportados; trámite de apostille de documentos de identidad y constancia de estudios; apoyo de servicios funerarios a migrantes capitalinos que fallecieron en el exterior; gestión de documentos de identidad de migrantes que radicaran en el extranjero; apoyo a niñas, niños, jóvenes, adultos mayores, madres jefas de familia o personas con discapacidad, familiares de migrantes, cuya situación económica fuera precaria; apoyo a organizaciones no gubernamentales, instituciones de asistencia privada y asociaciones civiles que tengan como objeto la atención de las y los migrantes y sus familias.

Posteriormente en 2010 cambia el nombre por Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes de la Ciudad de México, con el objetivo de proporcionar apoyos y ayudas a los habitantes del entonces Distrito Federal que migraron y a sus familiares que permanecieron, así como a los migrantes nacionales o internacionales, en calidad de huéspedes, con énfasis en la atención a mujeres y otros grupos sociales expuestos, en condiciones económicas de desventaja.

El programa se enfocaba en brindar apoyos económicos para propiciar que la Ciudad de México fuera una ciudad hospitalaria e intercultural, facilitar el acceso a la justicia y derechos humanos de las personas migrantes y sus familias, apoyarlos con acciones de gestión social, operar la línea migrante, promover la vinculación con migrantes capitalinos en el exterior y sus familias, así como apoyar proyectos productivos y capacitación a la población migrante en retorno.

Las modificaciones realizadas al programa social durante el ejercicio fiscal 2017 incorporaron el apoyo a instituciones académicas como población beneficiaria, con el propósito de realizar investigaciones en materia de migración; también se amplió el número de módulos instalados durante el Operativo *Bienvenid@ Migrante a la Ciudad de México*, los cuales pasaron de 16 a 19; se fortaleció la asesoría y capacitación para la implementación de proyectos productivos y la exención de pagos para algunos trámites migratorios ante el Instituto Nacional de Migración.



En el 2018 las Reglas de Operación del Programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y Atención a Migrantes contempló la meta de entregar al menos 511 transferencias monetarias para beneficiar al menos 10,100 personas huéspedes, migrantes y sus familias a través de un presupuesto asignado por \$17,911,184.00 (Diecisiete millones, novecientos once mil, ciento ochenta y cuatro pesos 00/100 M.N.)

Durante el 2019, cambia el nombre por Programa Ciudad Hospitalaria y Movilidad Humana, contemplando dos componentes: el primero, la orientación y canalización, que incluye el operativo Hola Migrante; y el segundo la atención temporal a la población migrante, por medio de dos acciones: la coinversión con organizaciones de la sociedad civil y el otorgamiento de ayudas sociales para las personas migrantes en temas de regularización migratoria, capacitación para el trabajo y atención psicoemocional.

1.7 Objetivo General

Mejorar el acceso a la alimentación, salud, identidad, equidad, cohesión e integración social de las personas migrantes y sus familias apoyados por el programa, con el propósito de mitigar su condición de exclusión, discriminación, desigualdad y desventaja social.

1.8 Objetivos Específicos

De acuerdo a las Reglas de Operación del programa en 2019 los objetivos específicos fueron:

- A. Proporcionar acompañamiento y acceso a servicios sociales temporales. a las personas en condición de movilidad (personas migrantes, migrantes en retorno y desplazadas) que residen o transitan por la Ciudad de México, dando prioridad a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad y que viven en unidades territoriales de alta y muy alta marginalidad.
- B. Canalizar al Instituto Nacional de Migración (INM) a mujeres y hombres migrantes, migrantes retornados y sus familias, para regularizar su situación migratoria.
- C. Colaborar de manera estrecha con organizaciones sin fines de lucro en la provisión de servicios sociales temporales para las personas en situación de movilidad que transitan y/o habitan en la Ciudad de México.
- D. Difundir los servicios sociales del Gobierno de la Ciudad de México encaminados a garantizar el acceso a la justicia y los derechos humanos de la población migrante

1.9. Padrón de Beneficiarios

El Padrón del Financiamiento para el programa Ciudad Hospitalaria y Movilidad Humana 2019 se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 11 de marzo de 2020, No. 301, Vigésima Primera Época. La información también puede consultarse en el Sistema de Información del Desarrollo Social (SIDESO) en el siguiente enlace: <http://www.sideso.cdmx.gob.mx/index.php?id=800>

http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2020/padrones/secretarias/sibiso/sibiso_padrondebeneфициarios2019_ciudadhospitalariaymovilidadhumana_atenciontemporalcoinversion.pdf

http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2020/padrones/secretarias/sibiso/sibiso_padrondebeneфициarios2019_ciudadhospitalariaymovilidadhumana_atenciontemporalpoblacionmigrante.pdf

http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2020/padrones/secretarias/sibiso/sibiso_padrondebeneфициarios2019_ciudadhospitalariaymovilidadhumana_orientaciony canalizacion.pdf

2. Información Presupuestal

2.1 Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2018-2019 por capítulo de gasto.

Tabla 2 Presupuesto aprobado y ejercido 2018-2019

Presupuesto aprobado y ejercicio del período 2018 - 2019 por capítulo de gasto				
Capítulo de Gasto	2018		2019	
	A	E	A	E
1000	0.00	0.00	0.00	0.00
2000	0.00	0.00	0.00	0.00
3000	0.00	0.00	0.00	0.00
4000	0.00	0.00	10,000,000.00	6,491,929.00
5000	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	0.00	0.00	10,000,000.00	6,491,929.00

Fuente: SIBISO, Dirección General de Administración y Finanzas, 2020.

2.2 Ejercicio del presupuesto durante el año fiscal 2019.

En 2018, el entonces programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y Atención a Migrantes estuvo a cargo de la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades (SEDEREC), que además contó con recursos federales a través del Fondo de Apoyo a Migrantes. Fue hasta 2019 que, junto con el cambio de nomenclatura a Ciudad Hospitalaria y Movilidad Humana, la Secretaría de Inclusion y Bienestar Social (SIBISO) asumió la responsabilidad presupuestal y de ejecución de este programa.

Durante ese mismo año (2019), el presupuesto fue dividido en 3 ministraciones. Para el componente de *Orientación y Canalización*, se otorgaron 165 apoyos, de \$6,060 cada uno, a personas que participaron como monitores en actividades de difusión de los servicios sociales para personas migrantes que brinda el Gobierno de la Ciudad de México a través del Operativo Hola Migrante en módulos instalados durante tres temporadas vacacionales: "Semana Santa", "Verano" e "Invierno" .



Para el componente de *Atención Temporal* a la población migrante, fueron beneficiadas 5 organizaciones de la sociedad civil con un financiamiento de \$500,000 cada una, brindando principalmente servicios de salud, albergue y asistencia legal. Asimismo, se aprobaron 470 solicitudes de personas migrantes para recibir ayudas sociales, de las cuales 429 personas acudieron efectivamente por sus apoyos, mismos que fueron de hasta \$10,000 por persona, principalmente para cubrir los gastos derivados de trámites de regularización migratoria.

3. Resultados

3.1 Indicador de Fin

3.1.1 Nombre del indicador

Variación porcentual de personas beneficiarias del programa social.

3.1.2 Descripción

Mide la variación porcentual de las personas que fueron beneficiadas del programa.

3.1.3 Método de Cálculo

$$\text{Variación porcentual personas beneficiarias del Programa} = \left(\left(\frac{P_{bac}}{P_{baa}} \right) - 1 \right) * 100$$

P_{bac}: Número de personas beneficiarias del programa social en 2019.

P_{baa}: Número de personas beneficiarias del programa social en 2018.

3.1.4 Frecuencia de Medición

Trimestral.

3.1.5 Sentido del indicador

Ascendente.

3.1.6 Línea Base

1.04

3.1.7 Año de Línea Base

2017

3.1.8. Resultado comparativo del indicador entre 2018 y 2019

Resultado indicador nivel fin 2019: 99.00



3.2 Indicador de Propósito

3.2.1 Nombre del indicador

Porcentaje de personas migrantes y sus familias que transitan y/o habitan en la Ciudad de México que acceden al programa.

3.2.2 Descripción

Mide el porcentaje de personas migrantes y sus familias que transitan y/o habitan en la Ciudad de México que acceden al programa.

3.2.3 Método de cálculo

$$\text{Porcentaje personas migrantes y sus familias que acceden al Programa} = \left(\left(\frac{PMYFac}{PMYFac} \right) \right) * 100$$

PMYFac: Número de personas beneficiadas por el programa social en 2019.

PMYFac: Número de personas que solicitaron apoyo por el programa social en 2019.

3.2.4 Frecuencia de medición

Trimestral

3.2.5 Sentido del indicador

Ascendente.

3.2.6 Línea base

104.12%

3.2.7 Año de la Línea Base

2017

3.3.8 Resultado comparativo del indicador entre 2018 y 2019

Para el ejercicio fiscal 2018, se recibieron 911 solicitudes para acceder al programa Ciudad Hospitalaria, Intercultural y de Atención a Migrantes de la extinta Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades (SEDEREC), de las cuales se aprobaron 581. En contraste, durante el ejercicio fiscal 2019, el programa Ciudad Hospitalaria y Movilidad Humana registró 1,191 solicitudes (466 para el Operativo Hola Migrante y 625 para ayudas sociales), aprobando 594.



Durante el 2018 se estableció la meta en las Reglas de Operación de beneficiar al 80% de las personas que solicitaran un apoyo al programa, logrando cubrir el 63% de la población solicitante. Para el año siguiente, se cubrió un 49.87%; sin embargo, la operación del programa se llevó a cabo con un presupuesto asignado reducido a más de la mitad en comparación con 2018.

Resultado indicador nivel propósito 2019: 22.00

3.3 Metas Físicas

Con base en la programación presupuestal establecida para el ejercicio fiscal 2019 se esperó beneficiar a al menos 344 personas migrantes mayores de 18 años, y sus familias, así como a 5 organizaciones sin fines de lucro desde el componente de Atención Temporal a la población migrante. Respecto del componente Orientación y Canalización, la meta se estableció en 165 apoyos para la difusión de servicios sociales del gobierno de la ciudad en los módulos instalados en la ciudad en las tres temporadas vacacionales del Operativo Hola Migrante.

3.3.1. Bienes y/o Servicios

- 165 transferencias monetarias a personas migrantes y sus familias para la difusión de servicios sociales del GCDMX, durante las tres temporadas del Operativo Hola Migrante.
- Al menos 344 transferencias monetarias a personas migrantes y sus familias para la regularización migratoria, atención psicoemocional y orientación ocupacional y laboral para las personas migrantes en retorno, según lo establecido en las reglas de operación. Sin embargo, para esta actividad fueron aprobadas 470 solicitudes de apoyo de las cuales, 429 acudieron a recibirlo.
- 5 transferencias monetarias a proyectos de organizaciones sin fines de lucro para la prestación de servicios sociales.

3.3.2 Evolución de la Cobertura

En 2019, la población beneficiaria establecida en las reglas de operación fue de al menos 344 personas mayores de 18 años migrantes, y sus familias, con residencia temporal o definitiva en la Ciudad de México, que se encuentran en situación de vulnerabilidad y requieren de algún servicio social.

En contraste, el padrón de beneficiarios para ese mismo año reporta un total de 429 personas derechohabientes del programa Ciudad Hospitalaria y Movilidad Humana.

3.3.3 Análisis de la Cobertura

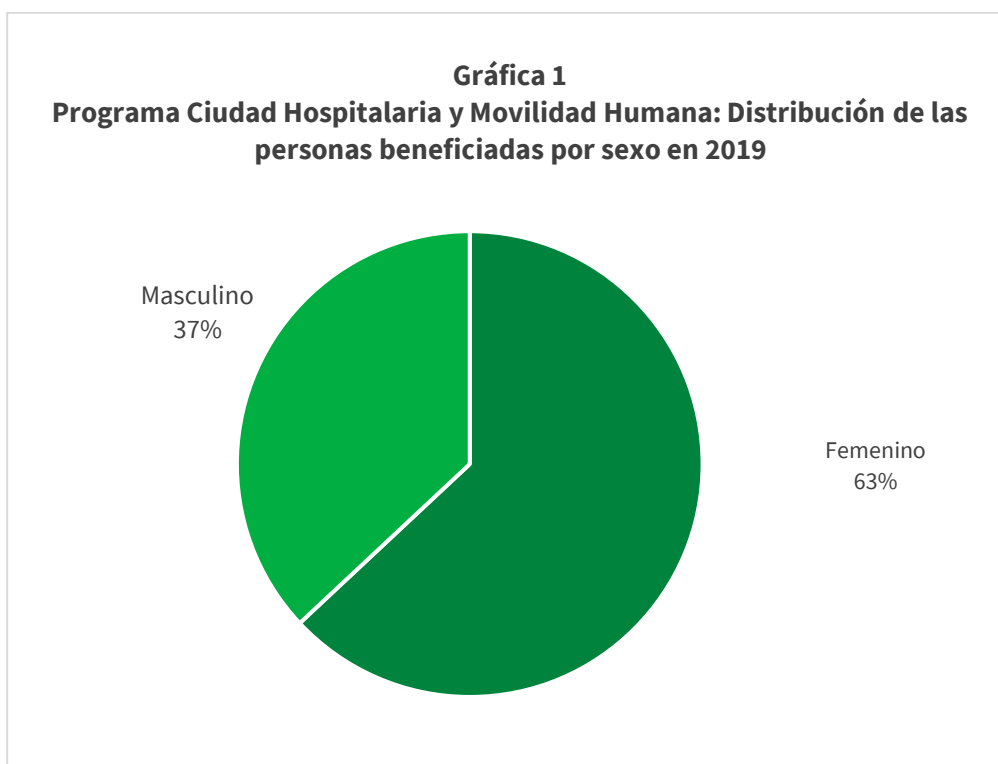
A continuación se presenta el análisis estadístico correspondiente al programa Ciudad Hospitalaria y movilidad Humana en sus tres componentes: a) Orientación y canalización; b) Atención temporal a la población migrante; y c) Coinversión con organizaciones de la sociedad civil.

Orientación y Canalización

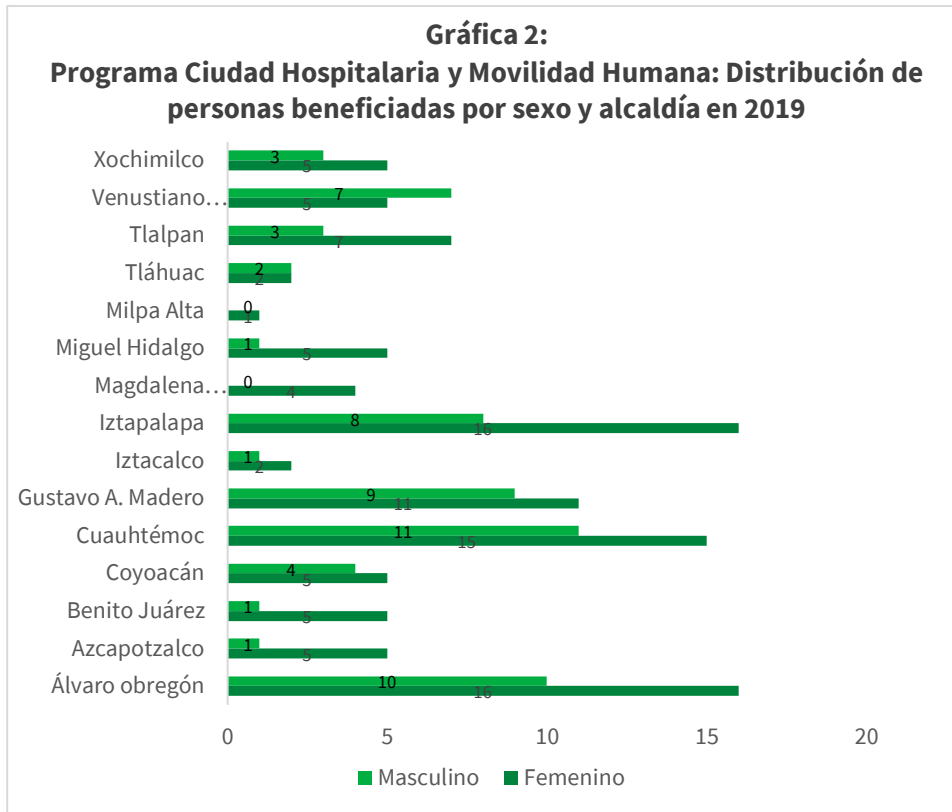
Tabla 1: Orientación y Canalización por sexo y por alcaldía

Alcaldía	Femenino	Masculino
Álvaro Obregón	16	10
Azcapotzalco	5	1
Benito Juárez	5	1
Coyoacán	5	4
Cuajimalpa	15	11
Cuauhtémoc	11	9
Gustavo A. Madero	2	1
Iztacalco	16	8
Iztapalapa	4	0
La Magdalena Contreras	5	1
Miguel Hidalgo	1	0
Milpa Alta	2	2
Tláhuac	7	3
Tlalpan	5	7
Venustiano Carranza	5	3
Xochimilco	104	61
Total	16	10

Fuente: SIBISO, IAPP, Coordinación de Migrantes, 2019.

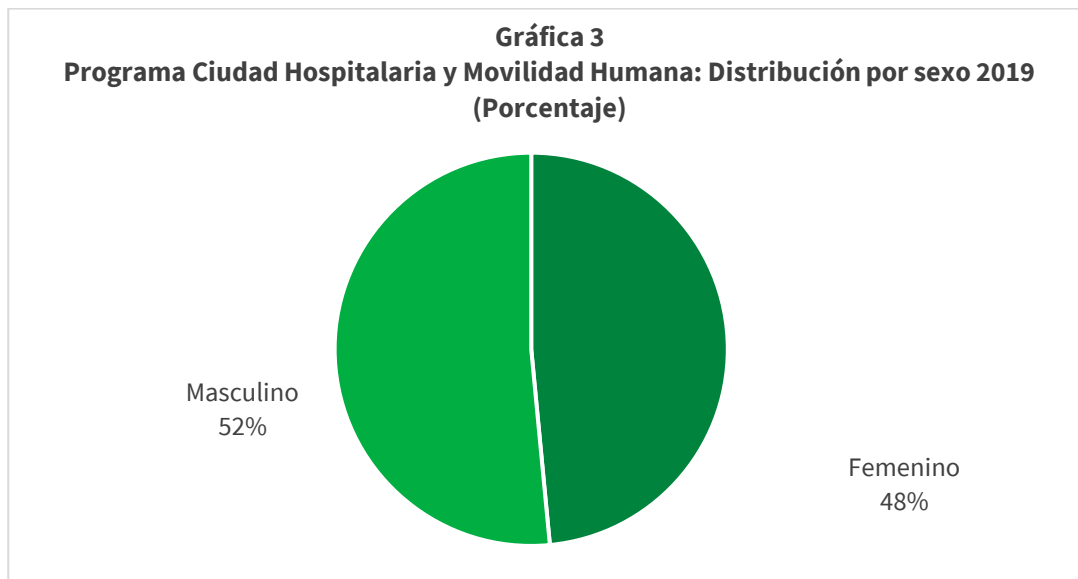


Fuente: SIBISO, IAPP, Coordinación de Migrantes, 2019.

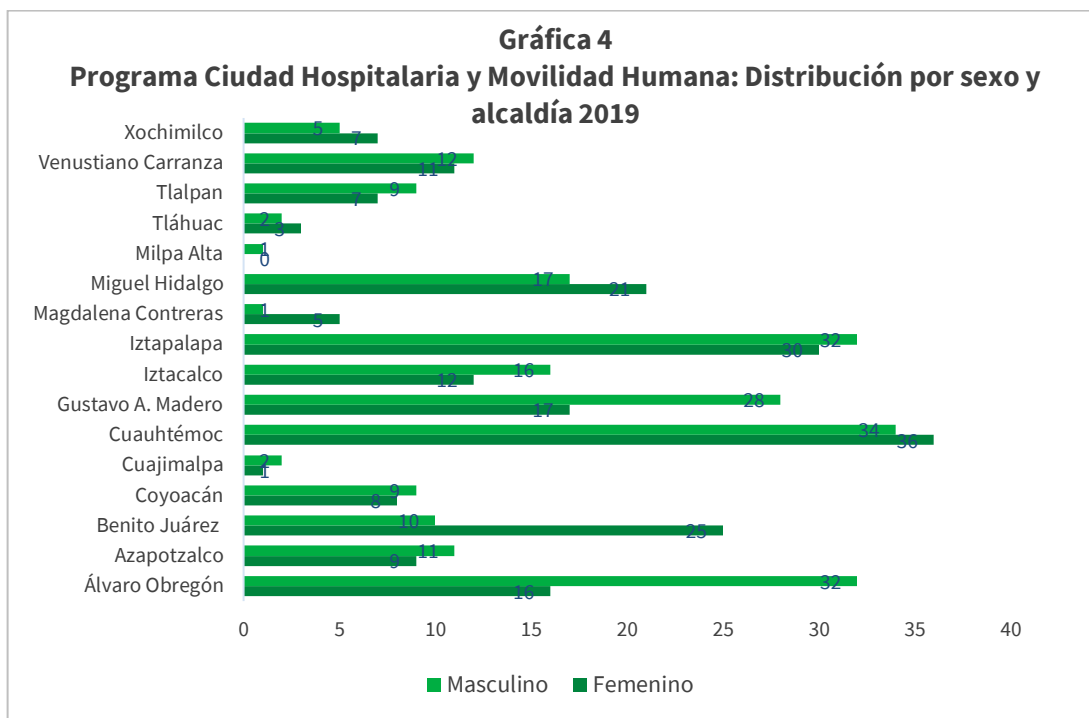


Fuente: SIBISO, IAPP, Coordinación de Migrantes, 2019.

Atención temporal a la población migrante

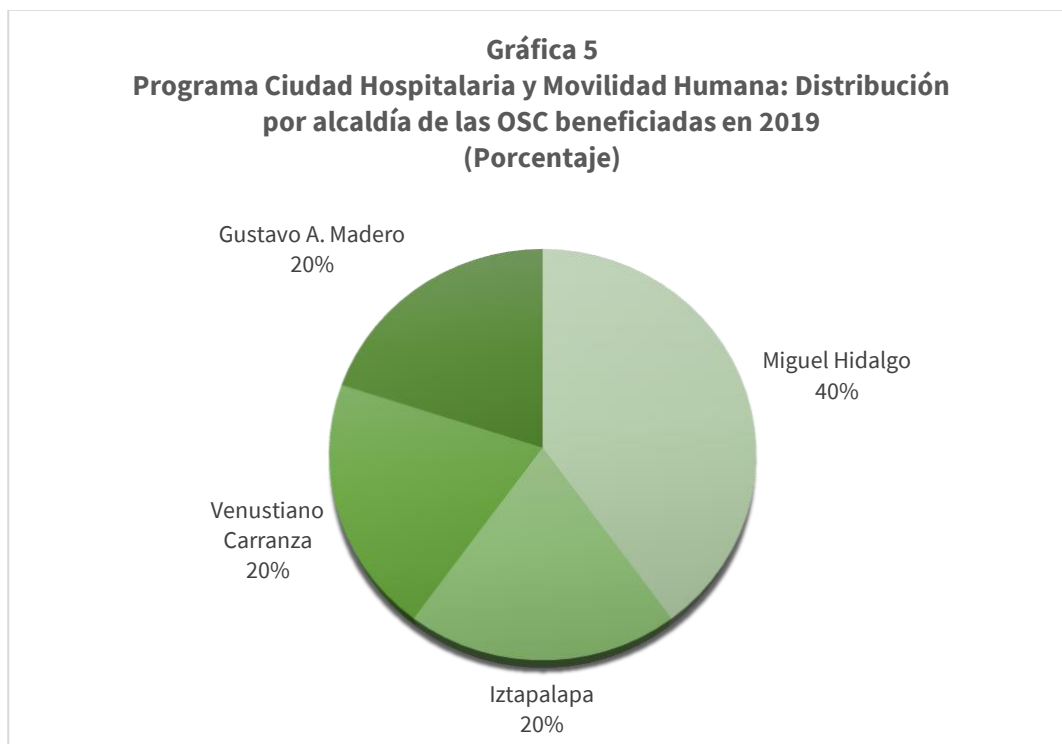


Fuente: SIBISO, IAPP, Coordinación de Migrantes, 2019.

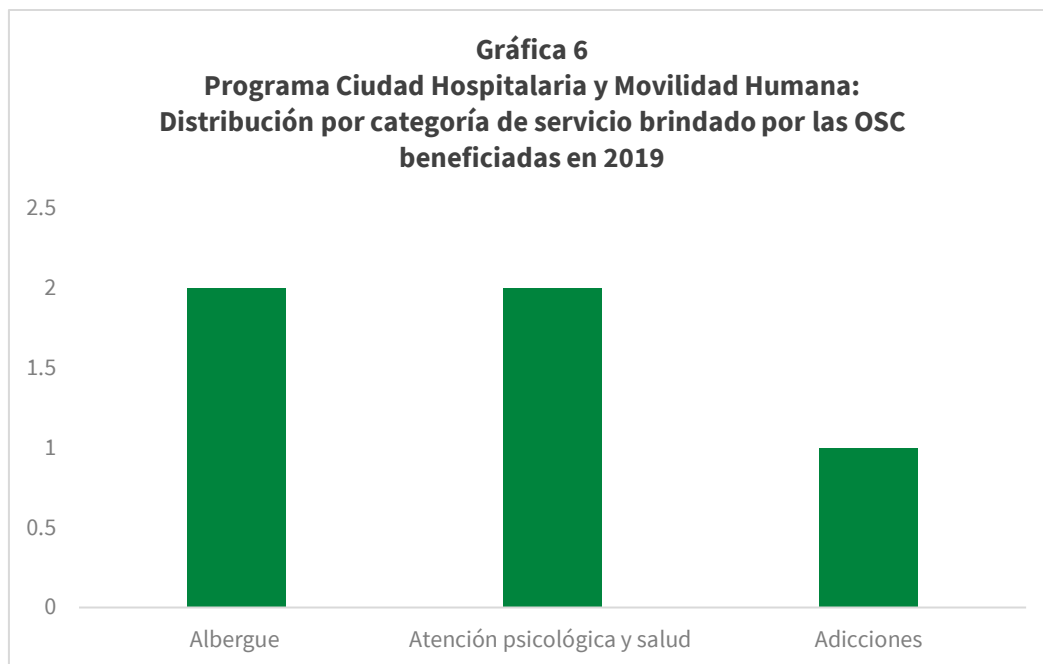


Fuente: SIBISO, IAPP, Coordinación de Migrantes, 2019.

Coinversión con organizaciones de la sociedad civil



Fuente: SIBISO, IAPP, Coordinación de Migrantes, 2019.



Fuente: SIBISO, IAPP, Coordinación de Migrantes, 2019.

IV. Módulo de autodiagnóstico

Los resultados del Módulo de Autodiagnóstico se encuentran en la *Matriz de Diagnóstico Interno* integrada con la información obtenida de los siguientes instrumentos¹:

- i. Una entrevista semi-estructurada realizada a los responsables de los Programas Sociales.
- ii. Una encuesta de autodiagnóstico para mandos medios y el staff de los Programas Sociales.
- iii. Un grupo focal dirigido a mandos medios y staff de los Programas Sociales que intervienen en el proceso de operación.

A partir de la información cuantitativa y cualitativa recopilada de los instrumentos previamente diseñados es posible integrar una síntesis del diagnóstico en la siguiente matriz:

¹ La aplicación de estos instrumentos se realizó del 1 al 19 de junio de 2020 a través del área de la Dirección del Sistema, Control, Monitoreo y Evaluación Interna de la SIBISO. Cabe destacar que, en este año 2020, debido a la contingencia por el COVID-19 y respetando las medidas de sana distancia, los instrumentos antes mencionados se realizaron a distancia con el uso de herramientas tecnológicas.



a. Matriz de diagnóstico interno

Matriz de Diagnóstico Interno		
Categorías	Hallazgos	Recomendaciones y observaciones
1) Fortalezas y aprendizajes	<p>1.1) La principal fortaleza del programa fue contar con un equipo comprometido y autogestivo.</p> <p>1.2) El programa atiende Leyes estatales, nacionales e internacionales y esto permite cumplir con otras obligaciones del gobierno en la atención a la población migrante, no sólo como programa.</p> <p>1.3) Superación de la meta física y cumplimiento con lo establecido en las reglas de operación del programa.</p>	<p>1.1.1) Éxito en la implementación del programa aún con limitantes de recursos humanos (reducción del equipo operativo).</p> <p>1.1.2) Si bien se reconocen las diversas normatividades como una fortaleza del programa al permitir la diversificación de sus alcances, es importante capacitar a los funcionarios públicos para que estos conozcan a profundidad las Leyes de los distintos órdenes de gobierno y los Tratados Internacionales a los que apela el programa.</p>
2) Obstáculos y brechas	<p>2.1) Desconocimiento de información y del tema de los derechos de las personas migrantes.</p> <p>2.2) Falta de homogeneidad entre términos y conceptos establecidos por la Ley y lo plasmado en las reglas de operación</p> <p>2.3) Transición administrativa ocasionada por la desaparición de SEDEREC y reasignación de sus tareas y obligaciones de manera difusa a la SEPI y la SIBISO.</p> <p>2.4) El tiempo/plazos en los que se concreta el apoyo a los solicitantes suele ser largo derivado de la codependencia con otros procesos e instancias del gobierno, lo que ocasiona un retraso en el otorgamiento de los apoyos.</p>	<p>2.1.1) Existe poca flexibilidad con respecto a lo que establecen las reglas de operación, por lo que se puede ver afectada la progresividad de derechos.</p> <p>2.1.2) La transición del Gobierno de la CDMX y los reajustes administrativos que trajo consigo afectaron el presupuesto asignado a la operación de los servicios destinados a la población migrante, específicamente en cuanto a recursos humanos.</p> <p>2.1.3) Es importante llevar a cabo un replanteamiento sobre los componentes del programa para adaptarse a la naturaleza cambiante de las dinámicas migratorias y poder atender adecuadamente las problemáticas relacionadas.</p>



Matriz de Diagnóstico Interno		
Categorías	Hallazgos	Recomendaciones y observaciones
3) Áreas de oportunidad	<p>3.1) Levantamiento limitado de datos sobre la población usuaria y/o solicitante.</p> <p>3.2) Falta de herramientas tecnológicas para la sistematización de la información para facilitar y mejorar la operación del programa.</p> <p>3.3) Los mecanismos de verificación no permiten evaluar los efectos del apoyo brindado en la vida de las personas migrantes.</p> <p>3.4) El programa no tiene la difusión suficiente para llegar a las personas que tienen alguna necesidad y no los conocen.</p> <p>3.5) Las categorías de servicio asignadas para el ejercicio de 2019 no representan todos los requerimientos y atenciones que solicitan las personas migrantes.</p>	<p>3.1.1.) Reforzar vínculos con organizaciones y dependencias federales y estatales para ampliar la cobertura del programa.</p> <p>3.1.3) Incorporar el uso de la tecnología para un adecuado levantamiento, sistematización y análisis de la información.</p>

Fuente: SIBISO, Dirección Control, Monitoreo y Evaluación Interna, 2020.

b. Análisis de resultados

Luego de conocer los resultados obtenidos a partir de la entrevista a la persona responsable del programa, así como de las encuestas de autodiagnóstico y el grupo focal con mandos medios y staff, fue posible distinguir Ciudad Hospitalaria y Movilidad Humana contó para 2019 con una importante cohesión interna, es decir, las personas que operaron el programa colaboraron entre ellas de manera proactiva, mostrando disposición para dar cumplimiento a las metas y objetivos establecidos en las reglas de operación.

En cuanto al diseño del programa, se requiere considerar la homologación de la terminología que marcan las leyes correspondientes con respecto de aquella que será utilizada en las reglas de operación con el fin de identificar los casos de excepción y poder brindar la atención correspondiente a más personas en necesidad.

La solicitud de implementar mecanismos tecnológicos para la operación fue una constante en la evaluación del programa. Sin embargo, si bien se considera relevante el uso de algún software o plataforma, en esta temática se apela de nuevo a la alta capacidad del equipo de operación, insistiendo que, no obstante la adquisición de tecnología, la necesidad de mantener y aumentar los recursos humanos



es mayúscula, pues son el vínculo con las personas migrantes y las distintas instancias gubernamentales y organizaciones que prestan servicios a esa población.

En lo que respecta a la información, por un lado se ha reconocido que es necesario mejorar los instrumentos y procesos para su recolección y reporte en virtud de que los datos proporcionados no reflejan en su totalidad la dimensión y pertinencia del programa. Por un lado, las categorías asignadas para su operación permiten proporcionar únicamente un número limitado de servicios, aún cuando se tiene la capacidad de atender otras necesidades de igual o mayor importancia a las ya establecidas (por ejemplo temas de atención en salud).

Finalmente, las alianzas con otras instituciones y organizaciones tiene el potencial de fortalecer la atención que se presta en la ciudad a la población migrante. Sin embargo, es necesario reforzar el trabajo colaborativo para formular una estrategia conjunta para optimizar los recursos y al mismo tiempo apoyar a un número mayor de personas y cubrir un rango más amplio de necesidades.

V. Fortalecimiento del programa

a. Recomendaciones

1. **Sistematización de la información.** Es primordial transitar de los medios tradicionales de recolección y reporte de información, así como de operación, a nuevos instrumentos para el desarrollo de dichas tareas haciendo uso de recursos tecnológicos, garantizando la existencia de un expediente que va desde el momento en que la persona requiere una atención por primera vez y su seguimiento puntual de las solicitudes posteriores, así como el efecto que ha tenido el apoyo en su desarrollo.
2. **Capacitación.** Las personas operadoras del programa deben recibir más y mejor preparación en dos vertientes. La primera de ellas se trata de la capacitación continua que permita la actualización de conocimiento y el intercambio de experiencias con funcionarios de otras dependencias nacionales, regionales o internacionales. En segundo lugar, es preciso formar a las personas operadoras en cuanto al marco legal en el que se sustenta el programa y las reglas de operación, al tiempo que se sensibilizan a las necesidades de las personas beneficiarias con el fin de comprender de mejor manera de apoyarlas y con ello fomentar la progresividad de derechos que busca a través de la Ley y del programa mismo.
3. **Diversificación de alianzas.** El establecimiento de nuevos convenios o en su caso el reforzamiento de los ya existentes a partir de un replanteamiento de prioridades y mecanismos de operación es imprescindible no sólo para mejorar las relaciones de lo público con otros sectores de la sociedad, sino para lograr más objetivos de mayor alcance que permitan mejorar la capacidad de respuesta del Gobierno de la Ciudad ante las necesidades que, por limitaciones presupuestales y operacionales, no pueden ser atendidas desde el ámbito gubernamental. Al mismo tiempo, es necesaria una comunicación y acompañamiento constante entre la



Coordinación de Migrantes y las instituciones aliadas con el fin de mejorar procesos y evitar la duplicidad de esfuerzos en la atención de la población beneficiaria.

4. **Fortalecimiento de recursos humanos.** La capacidad de operación de un programa es sin duda un elemento fundamental que, por supuesto, no puede ser alcanzado sin la existencia de personal capacitado y comprometido. El programa Ciudad Hospitalaria y Movilidad Humana 2019 contó con esas dos últimas características dentro de su equipo de trabajo, sin embargo los resultados obtenidos, aunque han sido muy provechosos, también han ameritado una sobrecarga del trabajo para los operadores.
5. **Impulsar el replanteamiento de procesos** para agilizar la solicitud y entrega de apoyos a la población migrante en coordinación con aquellas entidades y dependencias del gobierno federal y los gobiernos locales que atienden a dicha población, con el fin de reducir tiempos y costos en beneficio de la población migrante.

b. Observaciones

La capacidad que tiene una institución para la obtención y generación de resultados prometedores depende no únicamente de factores presupuestales y de planeación, aunque la importancia de los mismos no es minúscula. Existen otros elementos cruciales tales como los recursos humanos motivados y capacitados en la materia de su competencia. A lo largo de la evaluación interna del programa Ciudad Hospitalaria y Movilidad Humana 2019 se observó que este cuenta de entre su equipo con funcionarios públicos dispuestos a generar un impacto en la vida de las personas, aunque reconocen una serie de brechas y áreas de oportunidad que afectan o limitan los alcances del programa.

Para nutrir los procesos y resultados del programa en años fiscales próximos, se han identificado una serie de factores que, si bien durante 2019 no se reconocen como limitantes o amenazas importantes, es importante mencionarlos con el fin de enriquecer el impacto y continuar siendo un programa referente de la política social de la Ciudad de México por su objetivo, alcance y organización interna que ha permitido la optimización de recursos aún con los retos administrativos que trajo consigo la transición.

A continuación se enlistan, sin apelar a un orden jerárquico, las principales observaciones consideradas:

1. Mejorar los procesos de levantamiento, registro y sistematización de información.
2. Alimentar los canales de comunicación dentro y fuera de la Coordinación de Migrantes.
3. Conocer a profundidad los aspectos generales de las reglas de operación tales como el objetivo general, los objetivos específicos y las poblaciones potencial, objetivo y beneficiaria.
4. Contar con mecanismos que permitan dar seguimiento a los resultados generados en la vida de las personas migrantes a partir de los servicios brindados.
5. Implementar mecanismos de difusión, por un lado para incrementar la posibilidad de llegar a un mayor número de personas, y por otro, para dar a conocer los resultados y casos de éxito generados a partir de los apoyos ofrecidos por el programa.



6. Replantear la estructura del Operativo Hola Migrante en términos de la ubicación de módulos de atención, los servicios brindados a partir de él, su objetivo y población beneficiaria.
7. Diversificar alianzas a partir de la localización de instancias públicas y privadas, para potencializar los resultados del programa.
8. Impulsar actividades que motiven y resalten la importancia de la labor de las personas operadoras del programa.
9. Ampliar y/o flexibilizar el catálogo de servicios para adaptarse a las necesidades de la población migrante.



Referencias

Cuenta Pública 2019 de la Ciudad de México. Secretaría de Finanzas de la Ciudad de México. Rescatado de: https://data.finanzas.cdmx.gob.mx/egresos/cp2018_19/ el día 19 de junio de 2020.

EVALÚA – CDMX (2020). *Lineamientos para la Evaluación Interna 2020 de los Programas Sociales de la Ciudad de México*. Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. Publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 15 de mayo de 2020.

OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos) (1986). *Development Cooperation Report*. París.

Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF). Rescatada del Prontuario Normativo de la Secretaría de la Contraloría General.

OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos) (1986). *Development Cooperation Report*. París.

_____ (2019a). *Reglas de Operación del Programa “Ciudad Hospitalaria y Movilidad Humana” 2019*, Gaceta Oficial de la Ciudad de México, Vigésima Primera Época, No. 13, Tomo I, 18 de enero de 2019, México, pp. 341-356.



La Evaluación Interna 2020 del programa Ciudad Hospitalaria y Movilidad Humana 2019 se realizó a través de la Dirección del Sistema, Control, Monitoreo y Evaluación Interna de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social con el acompañamiento y participación de la Instituto de Atención a Poblaciones Prioritarias a través de la Coordinación de Migrantes , responsables de la implementación del Programa en el ejercicio fiscal 2019.