



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

DIF



**Programa
de Discapacidad
y Bienestar (CAPREPOL)**

**EVALUACIÓN INTERNA 2022
EJERCICIO 2021**

PROGRAMA SOCIAL

CIUDAD INNOVADORA
Y DE DERECHOS

EVALUACIÓN INTERNA 2022

PROGRAMA DE DISCAPACIDAD Y BIENESTAR (CAPREPOL) 2021

ÍNDICE

1. Introducción	1
2. Objetivos y estrategia metodológica	2
3. Módulo de Indicadores de Resultados	3
3.1 información de Referencia.....	4
3.1.1. Nombre del Programa Social	4
3.1.2. Unidades Responsables:	4
3.1.3. Año de Inicio del Programa.....	5
3.1.4. Último Año de Operación	5
3.1.5. Antecedentes del Programa Social.....	5
3.1.6. Objetivo General.....	8
3.1.7. Objetivos Específicos.....	8
3.1.8. Padrón de Beneficiarios	8
3.2. Información Presupuestal.....	9
3.2.1. Clave Presupuestaria.....	9
3.2.2. Presupuesto Aprobado y Ejercido del Periodo 2018, 2019, 2020 y 2021 por capítulo de gasto	9
3.2.3. Descripción detallada del presupuesto 2021	10
3.3. Análisis e indicadores	11
3.3.1. Principales indicadores de problemática pública que atiende el programa.....	12
3.3.2. Indicador de Fin	12
3.3.2.1. Resultado Comparativo del Indicador Fin entre 2018, 2019 2020 y 2021	15
3.3.3. Indicador de Propósito	16
3.3.3.1. Resultado comparativo del indicador entre 2018, 2019, 2020 y 2021	19
3.3.4. Metas Físicas.....	20
3.3.4.1. Bienes y/o Servicios	20
3.3.4.2. Montos entregados.....	21

3.3.5. Análisis y evolución de la cobertura.....	21
3.3.5.1. Análisis del padrón de beneficiarios	23
a) Distribución por sexo.....	23
b) Distribución territorial, alcaldía	24
c) Distribución por grupo de edad	27
4. Módulo de análisis cualitativo	28
4.1. Diagnóstico y planeación.....	28
4.2. Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios.....	29
4.3. Seguimientos y monitoreo de las actividades	33
4.4. Resultados	34
5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias y/o usuarias	35
6. Hallazgos y sugerencias de mejora	45
7. Anexos.....	48
Índice de Cuadros	68
Índice de Gráficos.	68
Índice de Tablas.....	68



1. Introducción

En cumplimiento con el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, la evaluación interna del Programa de Discapacidad y Bienestar (CAPREPOL) correspondiente a su ejecución en 2021, constituye un proceso para conocer, explicar y valorar el diseño, la operación, los resultados y su impacto en función de las prioridades y objetivos de corto y mediano plazo; detectar sus aciertos y fortalezas, identificar sus problemas, sus debilidades y formular las observaciones y recomendaciones para su fortalecimiento.

De manera particular el objetivo central es documentar las dificultades y obstáculos enfrentados, así como las estrategias de adaptación, los cambios y ajustes realizados en la organización de los recursos y el desarrollo de los procesos para el cumplimiento de los objetivos del programa, en el contexto de la Contingencia Sanitaria por la pandemia SARS-CoV2 (COVID-19), que vivió la Ciudad de México, derivado de las restricciones de movilidad y medidas de distanciamiento social durante el año 2021.

En un primer módulo se presenta los indicadores más relevantes y su evolución contenidos en los instrumentos programáticos correspondientes a la presente administración tales como el presupuesto, metas, cobertura, indicadores de fin y propósito, entre otros.

En un segundo módulo, se presenta la evaluación operativa para conocer las percepciones, los testimonios, las diferencias y coincidencias de los servidores públicos en aspectos clave del diseño, operación y resultados, reconociendo la importancia de recuperar las voces de todos los actores involucrados mediante entrevistas estructuradas.

En el tercer módulo se presenta un análisis sobre la satisfacción de las personas beneficiarias del programa social derivado de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas a los beneficiarios; en qué medida el programa social aporta al bienestar en los hogares que reciben el apoyo económico en términos de alimentación, salud, entre otros; así como las sugerencias de mejora que habrán de considerarse por el área responsable de la operación del programa.

Se concluye con las sugerencias de mejora formuladas por el área de Planeación en el DIF Ciudad de México, sustentadas en la experiencia de los distintos actores involucrados y los beneficiarios del programa social, a fin de que sean atendidas por el área responsable de la operación del programa y permita el fortalecimiento del trabajo y su intervención en 2022 y en lo subsecuente.



2. Objetivos y estrategia metodológica

Realizar una evaluación interna de carácter cuantitativo y cualitativo del programa social sobre la evolución de sus principales indicadores, las percepciones de los servidores públicos responsables y operadores del programa, así como la satisfacción de las personas beneficiarias y usuarias del programa, en el contexto de la Contingencia Sanitaria por la pandemia SARS-CoV2 (COVID-19) que vivió la Ciudad de México durante el año 2021; que permita establecer en qué medida tiene lugar el cumplimiento de metas, la eficiencia operativa y generar procesos de retroalimentación cuya utilidad radique en incidir en la planeación, operación y mejoramiento del desempeño y resultados del programa social.



3. Módulo de Indicadores de Resultados

El módulo presenta información referente a las unidades responsable de la operatividad del programa, año de inicio, antecedentes, problema social al que atiende, objetivos; así como los indicadores más relevantes y su evolución, mismos que se encuentran contenidos en los instrumentos programáticos correspondientes a la presente administración tales como el presupuesto, metas, cobertura, padrón de beneficiarios indicadores de fin y propósito.

El Programa de Discapacidad y Bienestar 2021 CAPREPOL tiene como objetivo Complementar el ingreso económico de Policías y Bomberos pensionados de la CAPREPOL por discapacidad permanente, con una pensión inferior a \$5,900.00 mensuales, mediante la entrega de un apoyo económico mensual variable de acuerdo al tabulador establecido por la CAPREPOL, además de promoción de derechos humano.

A nivel federal, estatal o local, no existe algún programa que otorgue apoyos económicos a policías y bomberos pensionados por discapacidad permanente y a nivel Ciudad de México, este es el único programa en su tipo.



3.1 información de Referencia

3.1.1. Nombre del Programa Social

Programa de Discapacidad y Bienestar (CAPREPOL) 2021

3.1.2. Unidades Responsables:

El Programa de Discapacidad y Bienestar (CAPREPOL) 2021 cuenta con una ejecución conjunta entre el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF Ciudad de México) y la Caja de Previsión de la Policía Preventiva de la Ciudad de México debido a un acuerdo de coordinación; cuyas responsabilidades y actividades son:

a) El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF Ciudad de México) a través de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario y en la operación la Coordinación de Atención a Personas con Discapacidad, conforme a las siguientes atribuciones:

- La recepción y resguardo de los expedientes de las personas beneficiarias, debidamente validados por la CAPREPOL.
- La validación del listado de confirmación de los depósitos realizados a la población beneficiaria del Programa.
- La recepción de la información actualizada de la situación de las personas beneficiarias, enviada por la CAPREPOL.
- El registro y control del cambio en el número de cuenta de las personas beneficiarias.
- El envío mensual a la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas del DIF Ciudad de México de la información actualizada de la situación de las personas beneficiarias de conformidad con la información que remite la CAPREPOL.
- La entrega del apoyo económico a las personas beneficiarias, se realizará a través de la Dirección de Finanzas del DIF Ciudad de México.
- Llevar a cabo mensualmente las conciliaciones de los depósitos respectivas con la Dirección de Finanzas La aplicación de la información actualizada de la situación de las personas beneficiarias

b) La Caja de Previsión de la Policía Preventiva de la Ciudad de México (CAPREPOL) con las siguientes atribuciones:

- La integración del padrón de personas beneficiarias.
- La determinación del beneficio económico conforme a los requisitos de las presentes Reglas.
- La conformación y validación de los expedientes de las personas beneficiarias, rubricando para ello, al calce de todas las fojas, indicando que se tuvieron a la vista para cotejo los originales.
- La entrega del Padrón y los expedientes de personas beneficiarias del Programa al DIF Ciudad de México.
- La actualización de los datos proporcionados por las personas beneficiarias.



- Informar por escrito al DIF Ciudad de México a más tardar el tercer viernes de cada mes cualquier cambio en la situación de las personas beneficiarias que modifique la situación de entrega del apoyo económico.
- Suspensión temporal del apoyo económico de uno y hasta dos meses.
- Cancelación del apoyo económico lo que implicará la baja definitiva del programa.
- Enviar al DIF Ciudad de México un informe semestral sobre los resultados del pase de revista.
- Enviar al DIF Ciudad de México un informe trimestral sobre quejas y denuncias de las personas beneficiarias.

En este sentido, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México es la dependencia encargada de publicar las presentes Reglas de Operación.

3.1.3. Año de Inicio del Programa

2002

3.1.4. Último Año de Operación

2022 (vigente).

3.1.5. Antecedentes del Programa Social.

El Gobierno de la Ciudad de México ha mantenido durante las dos últimas décadas un firme compromiso en el fortalecimiento del goce y ejercicio de derechos de las personas con discapacidad. Con la publicación en 1995 de la Ley para las Personas con Discapacidad en el Distrito Federal comenzó el camino hacia el reconocimiento en el marco normativo local de sus derechos.

En este sentido, se crea en 2002 el Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente, como parte de un acuerdo suscrito entre el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal y la Caja de Previsión de la Policía Preventiva del Distrito Federal donde unen esfuerzos comunes para brindar atención a las y los servidores públicos que trabajaron para el Gobierno de la Ciudad de México contribuyendo a mejorar su economía, al tiempo que se reconoce su trayectoria. Aunque el programa está dirigido a personas con discapacidad permanente pensionadas que laboraron en la Ciudad de México el apoyo económico brindado se sigue otorgando sin importar si viven fuera de la Ciudad. Esto, debido a que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF Ciudad de México) ha adoptado un modelo social de la discapacidad y una política de inclusión social que implica entender a la discapacidad “como un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2008).



En el sentido, que se trabaja para promover el diseño universal y la evolución de los ajustes razonables para coadyuvar en garantizar el goce y ejercicio pleno de los derechos humanos y fundamentales de las personas con discapacidad.

Con motivo del funcionamiento de un modelo estado de bienestar en la Ciudad de México, en donde las personas como sujetos de derecho, en particular los grupos históricamente vulnerables, mejoren sus niveles de bienestar, inclusión y equidad durante su curso de vida a través de la consolidación de políticas públicas integrales, el Gobierno de la Ciudad de México ha establecido que el proceso de reestructuración de la política social se vea también reflejada y claramente reforzada desde el diseño con el cambio de nomenclatura en los programas sociales, a efecto de tener un mayor impacto positivo en la población.

Derivado de lo anterior, en la Onceava Sesión Ordinaria del Comité de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México, celebrada el 6 de agosto de 2021, se sometieron a análisis los cambios en la nomenclatura de los Programas Sociales de diversas dependencias, entidades y organismos del Gobierno de la Ciudad de México.

Por ello se realizó el cambio de denominación que tuvo el programa social a cargo del DIF Ciudad de México que originalmente se denominaba “Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos pensionados de la CAPREPOL con discapacidad permanente”, pasa a ser ahora “Programa de Discapacidad y Bienestar (CAPREPOL).

El Programa de Discapacidad y Bienestar (CAPREPOL) contribuye a la garantía de un derecho humano, para ello comenzó sus operaciones en 2002 con 407 personas beneficiarias y un monto mensual promedio de \$1,200.00 (Un Millón Doscientos Pesos 00/100 M.N.). Si bien el Programa no ha sufrido modificaciones desde su creación, las cantidades otorgadas a cada beneficiario han tenido modificaciones en el transcurso de los años; en la actualidad el Programa destina un apoyo económico mensual promedio de \$ 2,018.00 (Dos Mil Dieciocho Pesos 00/100 M.N.) cuyos montos individuales designados se establecen con base en un tabulador elaborado por la CAPREPOL y emitido al DIF-Ciudad de México. El monto mínimo mensual otorgado es de \$150.00 (Ciento Cincuenta Pesos 00/100 M.N.).

Problema Social Atendido por el Programa Social

Como parte de las estrategias para reducir las brechas de desigualdad, el Gobierno de la Ciudad de México, considero que, los Policías y bomberos pensionados de la CAPREPOL por discapacidad permanente, en situación de vulnerabilidad económica por no contar con ingresos suficientes para sus diversos gastos de manutención, deberían de recibir un apoyo.

Las personas con discapacidad suelen ser uno de los grupos más vulnerables ya que existen barreras de actitud, comunicación, físicas, políticas, programáticas, sociales, económicas y de transporte que les dificultan el goce y ejercicio pleno de sus derechos (Centro para el Control y la Prevención de



Enfermedades, 2014), entre ellos se encuentran sus derechos económicos, que son aquellos que les permiten satisfacer necesidades básicas como: alimentación, vivienda, trabajo y salud y que a la larga si no se fortalecen repercute en el deterioro de su calidad de vida, (Pacto Internacional de Derechos Económicos y Culturales y su Protocolo Facultativo, por la Comisión Nacional de Derechos Humanos 2012). Tanto el cuerpo de policías como de bomberos están expuestos a sufrir algún tipo de discapacidad temporal o permanente por las características de riesgo de su trabajo; es por eso que la Ciudad de México es consciente de esta situación y genera mecanismos que permiten apoyar a aquellas personas que tienen alguna discapacidad a raíz del desempeño de sus funciones como policías y bomberos.

Además de las dificultades económicas que enfrentan las personas pensionadas por la CAPREPOL, derivadas de la discapacidad adquirida durante su tiempo de servicio, se encuentran también las limitaciones debido a su edad. Su seguridad económica se ve restringida conforme la edad avanza, en parte porque las oportunidades de acceso al mercado laboral son carentes para policías y bomberos pensionados o no son acordes a sus habilidades, la falta de capacitación laboral que les permita ampliar sus competencias para el trabajo, la falta de ahorros en activos físicos o financieros al momento del retiro, así como limitadas redes de apoyo familiar y la falta de un sistema de pensiones óptimo.

Por otro lado, el acceso a programas sociales específicos que dan atención a las necesidades de seguridad económica de las personas adultas mayores con discapacidad permanente, es acotado para personas pensionadas de la CAPREPOL por discapacidad permanente, debido a la restricción de edad y territorial de su cobertura.

La pensión otorgada a esta población es limitada para sufragar los gastos relacionados con la discapacidad, debido a una diversidad de situaciones entre las que destacan los altos costos de: medicamentos, rehabilitación, adecuaciones espaciales, cuidados especiales, entre otros. Favoreciendo el derecho a la seguridad social y a la salud; cabe destacar que en algunos casos, la persona pensionada es la principal fuente de provisión económica para su núcleo familiar, por lo que el bajo ingreso económico y el limitado acceso a programas de seguridad social y asistencia económica provocan de manera inmediata que la persona pensionada y su familia se encuentren en estado de vulnerabilidad social al tener un acceso limitado a bienes y servicios básicos así como una mala alimentación, que traen como consecuencia un deterioro en la salud física, mental y emocional de la persona pensionada y de su familia.

La vulnerabilidad económica de las personas pensionadas con discapacidad provoca la restricción de acceso al derecho a un nivel de vida adecuado, que incluye alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a la mejora continua de sus condiciones de vida (Artículo 28, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad). Por lo que se requiere de la colaboración gubernamental interinstitucional que contribuya a la garantía de los derechos económicos, sociales y culturales de la población pensionada de la CAPREPOL por discapacidad permanente.



Es por ello que el Gobierno de la Ciudad de México a través del Sistema DIF Ciudad de México reconoce el heroísmo y esfuerzo de los elementos de las fuerzas del orden y cuerpo de primera respuesta que adquirieron algún tipo de discapacidad en el cumplimiento de su deber, y ahora son pensionados de la CAPREPOL, por medio del otorgamiento de un apoyo económico mensual a quienes cuentan con una pensión menor a \$5,900.00 (CINCO MIL NOVECIENTOS PESOS 00/100 M.N.) mensuales, como una forma de complementar y mejorar su ingreso contribuyendo a disminuir la vulnerabilidad económica.

A nivel federal, estatal o local, no existe algún programa que otorgue apoyos económicos a policías y bomberos pensionados por discapacidad permanente y a nivel Ciudad de México, este es el único programa en su tipo.

3.1.6. Objetivo General

Complementar el ingreso económico de aproximadamente 208 Policías y Bomberos pensionados de la CAPREPOL por discapacidad permanente, con una pensión inferior a \$5,900.00 mensuales, mediante la entrega de un apoyo económico mensual variable de acuerdo al tabulador establecido por la CAPREPOL, además de promoción de derechos humanos.

3.1.7. Objetivos Específicos

- a. Otorgar el apoyo económico a policías y bomberos pensionados de la CAPREPOL por discapacidad permanente para complementar su ingreso económico mensual.
- b. Brindar información sobre derechos humanos y género entre la población beneficiaria y sus familias.

3.1.8. Padrón de Beneficiarios

Conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, Artículo 34, apartado II, el 13 de abril del 2022, no. 830, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el Padrón de Beneficiarios del ejercicio fiscal 2021 en el siguiente vínculo electrónico de la Plataforma del DIF Ciudad de México:

https://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/ padrones/2022/Padr%C3%B3nDiscapacidad_y_BienestarCAPREPOL%20-%20Ejercicio2021.pdf



3.2. Información Presupuestal

3.2.1. Clave Presupuestaria

1 2 6 8 143 S030 Denominación: Programa Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente.

3.2.2. Presupuesto Aprobado y Ejercido del Periodo 2018, 2019, 2020 y 2021 por capítulo de gasto

El Programa de Discapacidad y Bienestar CAPREPOL, de acuerdo con los datos de la Cuenta Pública 2018 al 2021, se ha mantenido su presupuesto constante a lo largo de los años 2018, 2019 y 2020; para el año 2021 el presupuesto aprobado de dicho programa fue de \$ 5,022,000.00 y solo se ejercieron \$3,853,420.54. (Véase Tabla 1).

Tabla 1. Presupuesto por capítulo de Gasto final.

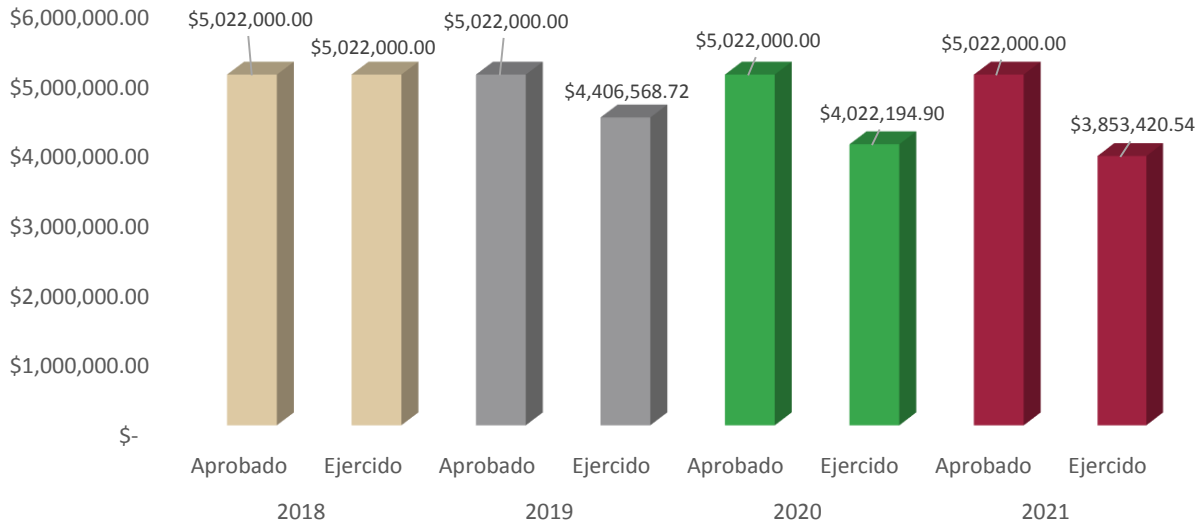
Presupuesto aprobado y ejercicio del periodo 2018-2021 por capítulo de gasto								
Capítulo de Gasto	2018		2019		2020		2021	
	A	E	A	E	A	E	A	E
1000	-	-	-	-	-	-	-	-
2000	-	-	-	-	-	-	-	-
3000	-	-	-	-	-	-	-	-
4000	\$ 5,022,000	\$ 5,022,000	\$ 5,022,000.00	\$4,406,568.72	\$5,022,000.00	\$4,022,194.90	\$5,022,000.00	\$3,853,420.54
Total	\$5,022,000.00	\$5,022,000.00	\$5,022,000.00	\$4,406,568.72	\$5,022,000.00	\$4,022,194.90	\$5,022,000.00	\$3,853,420.54

Fuente: Elaboración propia con base en los datos de Informe de Actividades 2018, 2019, 2020 y 2021.

Nota: El presupuesto se presenta como Aprobado (A) y Ejercido (E).



Gráfico 1 . Presupuesto 2018 - 2021



Fuente: Elaboración propia con datos de la Cuenta Pública 2018 - 2021, presupuesto ejercido y aprobado.

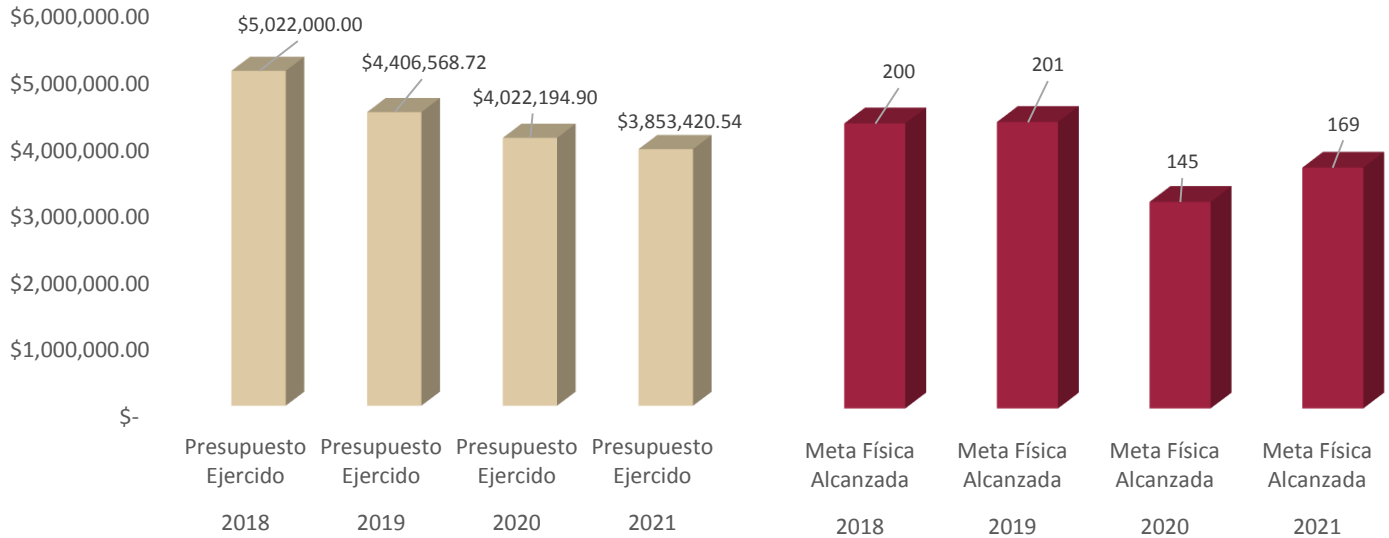
La comparativa del comportamiento del Presupuesto Aprobado y Ejercido del Programa de Discapacidad y Bienestar (CAPREPOL) para los años 2018, 2019, 2020 y 2021 muestra que respecto a 2018 y 2019, existe una variación porcentual de 14%, es decir que existe una disminución del presupuesto ejecutado \$615,431.28 entre dichos años. En 2019 y 2020 hay una variación porcentual del 10% equivalente a una disminución de \$384,373.82; y por último, para los años 2020 y 2021 hay una variación comparativa del 4% es decir una disminución en el presupuesto ejercido de \$168,774.36, considerando que el presupuesto asignado se mantuvo constante con un valor de \$5,022,00.00 para los 4 ejercicios fiscales.

3.2.3. Descripción detallada del presupuesto 2021

El presupuesto aprobado para el Programa en el ejercicio 2021 tuvo una variación de -4,37% respecto a lo aprobado en el ejercicio 2020, sin embargo, para el 2020 existe una variación -9.55% referente al ejercido al 2019, para el año 2018 se obtuvo una variación del 12% respecto a lo aprobado en el ejercicio 2018 con motivo de no haberse cumplido la meta física programada, hay que señalar que la meta física programada, está referida al otorgamiento del apoyo económico a 208 policías y bomberos para el ejercicio 2021. (Véase Gráfico 2).



Gráfico 2. Presupuesto y metas físicas 2018- 2021



Fuente: Elaboración propia con datos de la Cuenta Pública 2018 - 2021, presupuesto ejercido y meta alcanzada.

3.3. Análisis e indicadores

La elaboración de indicadores mediante la Matriz de Marco Lógico como herramienta que ayuda en el diseño y organización para la realización del seguimiento correspondiente a los programas sociales, en términos generales se compone de los objetivos que busca el programa, los bienes y servicios que entregará el programa en cumplimiento de su objetivo, los indicadores que medirán el impacto del programa, los medios de verificación de la información y los riesgos o contingencias que puedan presentarse durante el proceso.

El diseño de los indicadores responden a las siguientes preguntas: “¿Cuál es la contribución del programa a la solución de un problema de desarrollo o a la consecución de un objetivo nacional o sectorial? (Fin); ¿Qué resultado concreto se espera lograr en la población objetivo a partir de la implementación del programa? (Propósito); ¿Qué bienes o servicios deberán ser entregados por el programa para lograr el propósito? (Actividades); y ¿Qué hay que hacer para producir o entregar los bienes o servicios del programa? (Actividades)”¹.

El análisis a realizar corresponde a la información obtenida de los Indicadores de Fin y Propósito, por ser los que permiten establecer el objetivo de desarrollo y estrategias para la solución de la problemática en el mediano o largo plazo; y que por otra parte muestra el cambio esperado en beneficio de la

¹ Información retomada de “Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados, CONEVAL 2014, Pág. 14”.



población objetivo, a través de la entrega de los bienes o servicios que el programa social destinará para tal efecto.

3.3.1. Principales indicadores de problemática pública que atiende el programa.

Para el Programa de Discapacidad y Bienestar (CAPREPOL), se identificó la siguiente problemática, que existe con 2,012 personas pensionadas, con alguna discapacidad, de los cuales 249 son mujeres y 1,763 son hombres, representando a la población potencial, entre ellos reciben una pensión encima y por debajo de \$5,900.00.

Por otro lado, el acceso a programas sociales específicos que dan atención a las necesidades de seguridad económica de las personas adultas mayores con discapacidad permanente, es acotado para personas pensionadas de la CAPREPOL por discapacidad permanente, debido a la restricción de edad y territorial de su cobertura.

De los que sufren un perjuicio desproporcionado respecto a ser víctimas de violaciones a los derechos económicos, sociales y culturales, tales como: los sectores de bajos ingresos, las mujeres, pueblos indígenas y tribales, poblaciones en situación de ocupación territorial, solicitantes de asilo, personas refugiadas e internamente desplazadas, minorías, personas mayores, niñez, campesinos sin tierra, personas con discapacidad y las personas sin hogar." (Directrices de Maastricht sobre las violaciones de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, 2000).

El Gobierno de la Ciudad de México a través del Sistema DIF Ciudad de México reconoce el heroísmo y esfuerzo de los elementos de las fuerzas del orden y cuerpo de primera respuesta que adquirieron algún tipo de discapacidad en el cumplimiento de su deber, y ahora son pensionados de la CAPREPOL, por medio del otorgamiento de un apoyo económico mensual a quienes cuentan con una pensión menor a \$5,900.00 (CINCO MIL NOVECIENTOS PESOS 00/100 M.N.) mensuales, como una forma de complementar y mejorar su ingreso contribuyendo a disminuir la vulnerabilidad económica.

3.3.2. Indicador de Fin

En el indicador de fin, mide la proporción de policías y bomberos pensionados por la CAPREPOL con discapacidad permanente beneficiados por programa, en el periodo 2021 respecto al total de policías y bomberos pensionados por la CAPREPOL con una pensión menor a \$5,900 mensuales en el 2021.

En el primer trimestre del 2021 se beneficiaron a 143 Policías y Bomberos pensionados de la CAPREPOL, en el segundo trimestre la cantidad aumentó a 152 beneficiarios, en el tercer y cuarto trimestre las cifras también subieron a 163 y 169 respectivamente.

FICHA TÉCNICA	
Secretaría o Instituto:	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México



Unidad Responsable:	Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario.		
Nombre del Programa	Programa de Discapacidad y Bienestar (CAPREPOL) 2021		
Datos de Identificación del Indicador			
Orden:	1		
Nombre del Indicador:	Porcentaje de Policías y Bomberos pensionados por la CAPREPOL con discapacidad permanente beneficiados por programa, en el periodo t, respecto al total de Policías y Bomberos pensionados por la CAPREPOL con una pensión menor a \$5,900 mensuales en el periodo t.		
Tipo de Indicador para resultados / Dimensión del indicador:	Eficacia		
Definición del Indicador:	Muestra la proporción de Policías y Bomberos pensionados por la CAPREPOL con discapacidad permanente beneficiados por programa, en el periodo t respecto al total de Policías y Bomberos pensionados por la CAPREPOL con una pensión menor a \$5,900 mensuales en el periodo t.		
Método del cálculo:	(Total de Policías y Bomberos pensionados por la CAPREPOL con discapacidad permanente beneficiados por programa, en el periodo t/ Total de Policías y Bomberos pensionados por la CAPREPOL con una pensión menor a \$5,900 mensuales en el periodo t)*100.		
Tipo de valor de la Meta:	Relativo		
Unidad de medida:	Policías y Bomberos con Discapacidad Permanente / Porcentaje		
Desagregación geográfica:	Policías y Bomberos Pensionados con Discapacidad Permanente de la CAPREPOL, en la Ciudad de México		
Frecuencia de medición:	Anual		
Línea Base y Parametrización			
Viabilidad de Metas			
Comportamiento del indicador:	Ascendente		
Línea Base			
Valor Línea Base:	10.1%	Periodo Línea Base:	enero-diciembre
Año de la Línea Base:	2020	Justificación Línea Base:	Se toma como año base, el año anterior
Parámetros de Semaforización			
Tipo de Valor:	N/A		
Umbral Verde-Amarillo:	N/A		
Umbral Amarillo-Rojo:	N/A		



Meta				
Año:	2021			
Periodo de Cumplimiento:	Anual			
Valor de la Meta Relativa:	10.1%			
Metas Ciclo Presupuestario en Curso				
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Mes de cumplimiento
Enero-Marzo	Porcentaje de Policías y Bomberos pensionados por la CAPREPOL con discapacidad permanente beneficiados por programa, en el periodo t, respecto al total de Policías y Bomberos pensionados por la CAPREPOL con una pensión menor a \$5,900 mensuales en el periodo t	Total de Policías y Bomberos pensionados por la CAPREPOL con discapacidad permanente beneficiados por programa, en el periodo t	Total de Policías y Bomberos pensionados por la CAPREPOL con una pensión menor a \$5,900 mensuales en el periodo t	Primer Trimestre Abril
Enero-Junio				Segundo Trimestre Julio
Enero - Septiembre				Tercer Trimestre Octubre
Enero - Diciembre				Cuarto Trimestre Diciembre
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Periodo de Cumplimiento %
Enero-Marzo	FIN	143	2.053	6.97%
Enero-Junio	FIN	152	2.053	7.40%
Enero - Septiembre	FIN	163	2053	8.0%
Enero - Diciembre	FIN	169	2053	8.0%
Características de las Variables				
Nombre de la Variable:	Policías y bomberos con discapacidad / Total de Policías y bomberos con discapacidad			
Descripción de la Variable:	1. Policías y Bomberos pensionados por la CAPREPOL con discapacidad. 2. Policías y Bomberos pensionados por la CAPREPOL con discapacidad permanente con una pensión menor a los \$5,900 mensuales.			
Medio de Verificación:	Reportes de la CAPREPOL sobre policías y bomberos pensionados con discapacidad permanente con una pensión menor a los \$5,900 mensuales			
Especifique Otro Medio de Verificación:	Avance de metas y Trimestrales			
Unidad de Medida:	Policías y Bomberos con Discapacidad Permanente / Porcentaje			



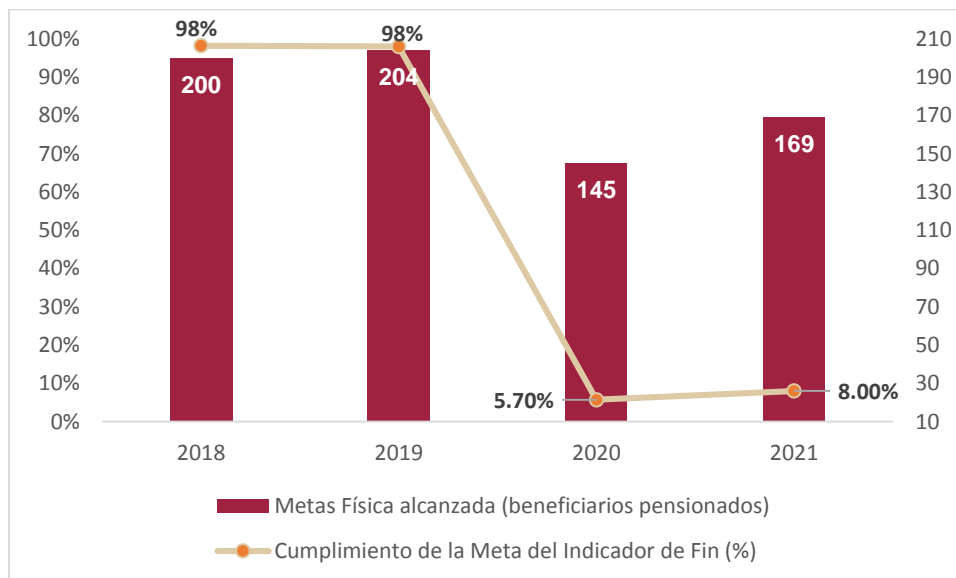
Desagregación Geográfica:	Policías y Bomberos Pensionados con Discapacidad Permanente de la CAPREPOL, en la Ciudad de México
Frecuencia de Medición:	Anual

Comentarios: El indicador de fin nos muestra que el periodo de cumplimiento en el 2021 es del 8% debido a que se realizó una reinterpretación del denominador y al tomar al total de policías y bomberos con discapacidad permanente con una pensión menor a \$5,900 mensuales con una población objetivo de 2,053, por ello al comparar el indicador con respecto al 2020, el porcentaje es mayor permite tener una adecuada medición del impacto que tiene.

3.3.2.1. Resultado Comparativo del Indicador Fin entre 2018, 2019 2020 y 2021

El Programa de Discapacidad y Bienestar en su indicador de fin muestra una comparativa en la meta física, para el año 2018 hay cumplimiento del 98.21% de la población; en el año 2019 se obtiene 98% de cumplimiento de la meta del indicador de fin, es así para el año 2020 se tiene el 5.70%, el porcentaje es menor, aunque permite tener una adecuada medición del impacto, se presenta un decremento debido a las modificaciones de montos y a la Contingencia Sanitaria por la pandemia SARS-CoV2 (COVID-19); para el año 2021 aumenta al 8% el cumplimiento del indicador de fin incrementó el nivel de participación en dicho programa aumento en comparativo al 2020. (Véase Gráfico 3 y Tabla 2).

Gráfico 3. Cumplimiento de la meta del indicador de Fin y Meta Física 2018, 2019, 2020 y 2021



Fuente: Elaboración propia con datos de la Matriz de Indicadores de Resultados del Programa en 2018-2021, DIF Ciudad de México



Tabla 2. Resultado Comparativo 2018, 2019, 2020 y 2021.

Resultado Comparativo 2018 – 2021	2018	2019	2020	2021
Metas Física alcanzada (beneficiarios pensionados)	200	204	145	169
Cumplimiento de la Meta del Indicador de Fin (%)	98.21%	98%	5.70%	8.00%

Fuente: Elaboración propia con datos de la Matriz de Indicadores de Resultados del Programa en 2018-2021, DIF Ciudad de México.

3.3.3. Indicador de Propósito

EL indicador de propósito, mide el porcentaje de policías y bomberos pensionados de la CAPREPOL beneficiarios del programa, que mejoran su ingreso económico, respecto al total de policías y bomberos con discapacidad permanente con una pensión menor a \$5,900 mensuales.

Por lo que en el año 2021, el primer trimestre se beneficiaron a 143 Policías y Bomberos pensionados de la CAPREPOL, en el segundo trimestre la cantidad aumentó a 152 beneficiarios, en el tercer y cuarto trimestre las cifras también subieron a 163 y 169 respectivamente.

FICHA TÉCNICA	
Secretaría o Instituto:	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México
Unidad Responsable:	Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario.
Nombre del Programa	Programa de Discapacidad y Bienestar (CAPREPOL) 2021
Datos de Identificación del Indicador	
Orden:	1
Nombre del Indicador:	Porcentaje de Policías y Bomberos pensionados de la CAPREPOL beneficiarios del programa, que mejoran su ingreso económico, respecto al total de policías y bomberos con discapacidad permanente con una pensión menor a \$5,900 mensuales
Tipo de Indicador para resultados / Dimensión del indicador:	Eficacia
Definición del Indicador:	Muestra la proporción de Policías y Bomberos pensionados de la CAPREPOL beneficiarios del programa, que mejoran su ingreso económico respecto al total de policías y bomberos con discapacidad permanente con una pensión menor a \$5,900 mensuales



Método del cálculo:	(Total de Policías y Bomberos pensionados de la CAPREPOL beneficiarios del programa, que mejoran su ingreso económico/Total de policías y bomberos con discapacidad permanente con una pensión menor a \$5,900 mensuales)*100			
Tipo de valor de la Meta:	Relativo			
Unidad de medida:	Policías y Bomberos con Discapacidad beneficiados / Porcentaje			
Desagregación geográfica:	Policías y Bomberos Pensionados con discapacidad Permanente de la CAPREPOL, en la Ciudad de México			
Frecuencia de medición:	Trimestral			
Línea Base y Parametrización				
Viabilidad de Metas				
Comportamiento del indicador:	Ascendente			
Línea Base				
Valor Línea Base:	10.10%	Periodo Línea Base:	Enero-Diciembre	
Año de la Línea Base:	2020	Justificación Línea Base:	Se toma como año base, el año anterior	
Parámetros de Semaforización				
Tipo de Valor:	N/A			
Umbral Verde-Amarillo:	N/A			
Umbral Amarillo-Rojo:	N/A			
Meta				
Año:	2021			
Periodo de Cumplimiento:	Trimestral			
Valor de la Meta Relativa:	10.10%			
Metas Ciclo Presupuestario en Curso				
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Mes de cumplimiento
Enero-Marzo	Porcentaje de Policías y Bomberos pensionados de la CAPREPOL beneficiarios del programa, que mejoran su ingreso económico, respecto al total de policías y	Total de Policías y Bomberos pensionados de la CAPREPOL beneficiarios del programa, que	Total de policías y bomberos con discapacidad permanente con una pensión menor a \$5,900 mensuales	Primer Trimestre Abril
Enero - Junio				Segundo Trimestre Julio
Enero - Septiembre				Tercer Trimestre Octubre



Enero - Diciembre	bomberos con discapacidad permanente con una pensión menor a \$5,900 mensuales	mejoran su ingreso económico		Cuarto Trimestre Diciembre
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Periodo de Cumplimiento %
Enero-Marzo	PROPÓSITO	143	2053	6.97%
Enero - Junio	PROPÓSITO	152	2053	7.40%
Enero - Septiembre	PROPÓSITO	163	2053	8.0%
Enero - Diciembre	PROPÓSITO	169	2053	8.0%
Características de las Variables				
Nombre de la Variable:	Personas / Policías y bomberos con discapacidad			
Descripción de la Variable:	1. Personas beneficiarias del programa. 2. Policías y bomberos con discapacidad permanente con una pensión menor a \$5,900 mensuales.			
Medio de Verificación:	Reporte de CAPREPOL sobre policías y bomberos pensionados con discapacidad permanente y conciliaciones.			
Especifique Otro Medio de Verificación:	Avance de metas, Trimestrales			
Unidad de Medida:	Policías y Bomberos con Discapacidad beneficiados / Porcentaje			
Desagregación Geográfica:	Policías y Bomberos Pensionados con discapacidad Permanente de la CAPREPOL, en la Ciudad de México			
Frecuencia de Medición:	Trimestral			
Método de Recopilación:	Informes trimestrales	Especifique:	Reportes de CAPREPOL sobre policías y bomberos pensionados con discapacidad permanente y conciliaciones e Informes Trimestrales.	
Fecha de Disponibilidad de la Variable :	Mensual			

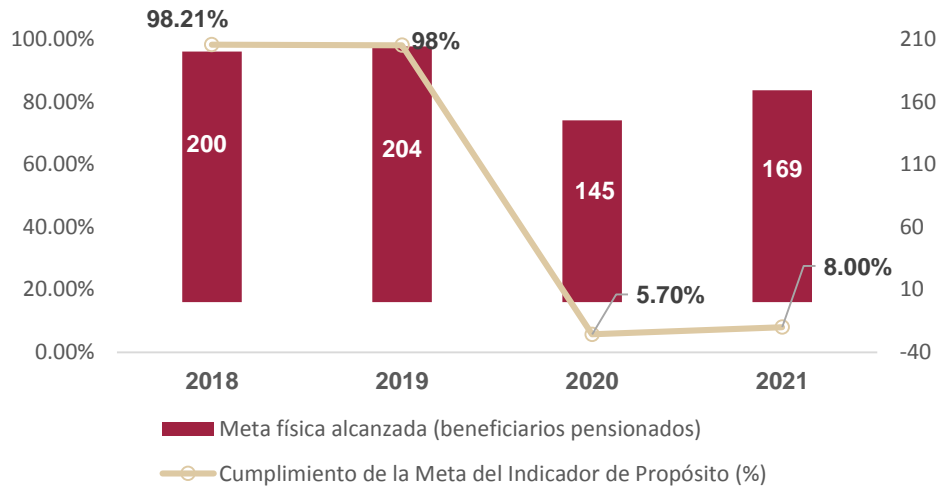
Comentario: el Indicador de Propósito, mide la cobertura del programa con base en los datos que CAPREPOL proporciona de sus 169 pensionados, cabe señalar que se realizó una reinterpretación del denominador y al tomar el total de policías y bomberos con discapacidad permanente con una pensión menor a \$5,900 mensuales con una población objetivo de 2,053, por ello al comparar el indicador con respecto al 2020, el porcentaje es mayor permite tener una adecuada medición del impacto que tiene.



3.3.3.1. Resultado comparativo del indicador entre 2018, 2019, 2020 y 2021

El Programa de Discapacidad y Bienestar (CAPREPOL) en su indicador de Propósito muestra una comparativa en cuanto a la meta física, para el año 2018 se tiene un cumplimiento del 98.21%, en el año 2019 se obtiene 98% de cumplimiento de la meta del indicador, para el año 2020, es del 5.70%, el porcentaje es menor, aunque permite tener una adecuada medición del impacto, se presenta un decremento debido a las modificaciones de montos y a la Contingencia Sanitaria por la pandemia SARS-CoV2 (COVID-19), para el año 2021 aumenta al 8% el cumplimiento del indicador, incrementando el nivel de participación en dicho programa en comparación con 2020. (Véase Gráfico 4 y Tabla 3).

Gráfico 4. Cumplimiento de la Meta del Indicador de Propósito y Meta Física



Fuente: Elaboración propia con datos de la Matriz de Indicadores de Resultados del Programa en 2018-2021, DIF Ciudad de México

Se muestra un descenso en el indicador de propósito producto de la disminución de los beneficiarios de programa, se considera que debe revisarse el tabulador de los pensionados para así poder incrementar la meta física y por consiguiente el propósito del programa sufriría modificaciones.

Tabla 3. Resultado Comparativo 2018, 2019, 2020 y 2021

Resultado Comparativo 2018 – 2021	2018	2019	2020	2021
Meta física alcanzada (beneficiarios pensionados)	200	204	145	169
Cumplimiento de la Meta del Indicador de Propósito (%)	98.21%	98%	5.70%	8.00%

Fuente: Elaboración propia con datos de la Matriz de Indicadores de Resultados del Programa en 2018-2021, DIF Ciudad de México.



3.3.4. Metas Físicas

3.3.4.1. Bienes y/o Servicios

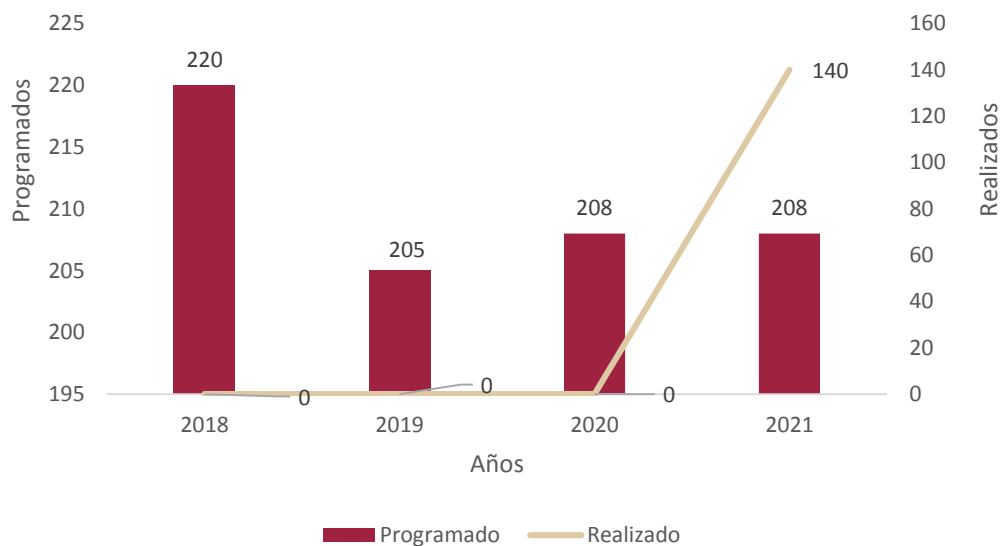
La información sobre difusión en materia de derechos humanos y género que debía reportarse por el programa, muestra un intervalo de 3 años en los que no se cuenta con datos al respecto; por ello de 2018 a 2020 se porta en ceros. Para 2021 se comienza el proceso de identificación del indicador que permita obtener datos sobre la distribución de los citados materiales entre la población beneficiaria y sus familias, como lo establece las Reglas de Operación del programa social. (Véase Tabla 4 y Gráfico 5).

Tabla 4. Comparativo Metas Física de Bienes y Servicios.

Comparativo Metas Físicas Bienes y/o Servicios			
Años	Programado	Alcanzado	Comentarios
2018	220	0	De 2018 a 2020 el Programa de Discapacidad y Bienestar (CAPREPOL) no reportó información sobre la difusión de derechos humanos y género entre la población beneficiaria y sus familias (a cargo de la CAPREPOL), toda vez que no se solicitaba como parte del seguimiento del programa social en esos años.
2019	205	0	
2020	208	0	
2021	208	140	Es por ello que en 2021 se trabajó en la solicitud de dicha información, obteniendo una total de 140 personas que sí recibieron la difusión correspondiente; con ello se identifica que al no poder alcanzar los 160 beneficiarios del programa social, se requiere un mayor esfuerzo en fortalecer el proceso de difusión.

Fuente: Informe de Actividades enero – diciembre de 2018, 2019, 2020 y 2021, DIF Ciudad de México.

Gráfico 5. Evolución histórica de la meta física (bienes y servicios)



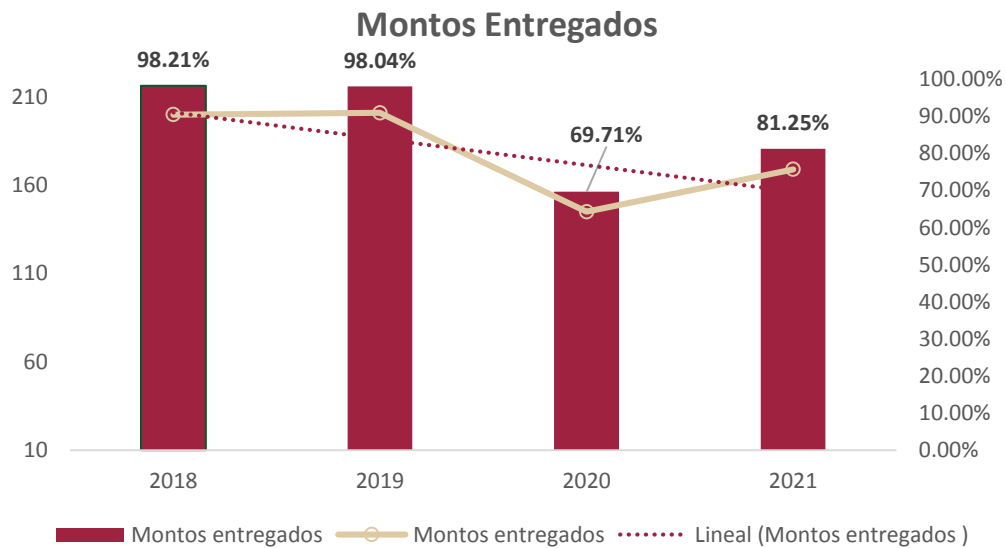
Fuente: Informe de Actividades enero – diciembre de 2018, 2019, 2020 y 2021, DIF Ciudad de México.



3.3.4.2. Montos entregados

En el Programa de Discapacidad y Bienestar (CAPREPOL), busca complementar el ingreso económico de Policías y Bomberos pensionados de la CAPREPOL por discapacidad, se observa que para el 2018 se entregaron el 98.21% de las transferencias, para el año 2019 se entregaron el 98.04% transferencias monetarias a las y los beneficiarios, en 2020 se benefició al 69.71% y para el 2021 se alcanza una meta del 81.25%, dichos decremento se efectuaron por las modificaciones de los montos, así como a la Contingencia Sanitaria por la pandemia SARS-CoV2 (COVID-19). (Véase Gráfico 6).

Gráfico 6. Evolución histórica de Montos Entregados.



Fuente: Informe de Actividades enero – diciembre de 2018, 2019, 2020 y 2021, DIF Ciudad de México.

Tabla 5. Monto proporcionados a beneficiarios de CAPREPOL

Pensiones	Cantidad	Ayuda Económica
Menores que \$2,499.99	Hasta \$5,000.00	Diferencia de pensión
Entre \$2,500.00 y \$3,399.99	-	\$2,500.00
Mayores que \$3,400.00	Hasta \$5,900.00	Diferencia de pensión

Fuente: Reglas de Operación 2021

3.3.5. Análisis y evolución de la cobertura

Con respecto a la cobertura del programa con base en las metas físicas alcanzadas de 2018 a 2021 se observa se atendieron a 200, en 2019 a 201, en 2020 a 145 y en el ejercicio 2021 se brindó apoyo a 169 pensionados Policías y/o Bomberos de la CAPREPOL; dichas cifras que se reportan corresponden al comportamiento de la operación del Programa de Discapacidad y Bienestar (CAPREPOL). Cabe mencionar, que adicionalmente al otorgamiento de apoyos económicos, se distribuyeron materiales de



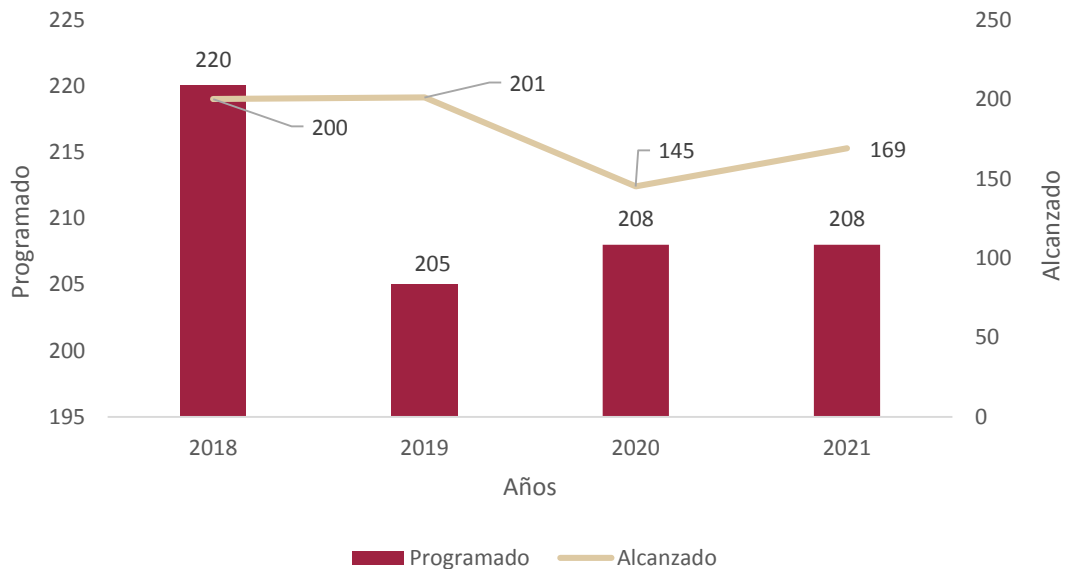
difusión de derechos humanos y género a los beneficiarios del programa y sus familias. (Véase Tabla 5 y Gráfico 7).

Tabla 6. Comparativo Metas Física de Evolución y Cobertura

Comparativo Metas Físicas Evolución de la cobertura			
Años	Programado	Alcanzado	Comentarios
2018	220	200	El Programa de Discapacidad y Bienestar (CAPREPOL), tuvo una meta alcanzada de 200 beneficiarios con respecto a 220 programados en el ejercicio 2018, posteriormente se realizó un reajuste la meta programada bajando a 205 y se atendieron a 201 beneficiarios en 2019; sin embargo para 2020 y derivado de la contingencia sanitaria por la enfermedad del COVID-19 que inició en marzo en 2020, limitó el cumplimiento de la meta programada de 208 por lo que el padrón de beneficiarios pensionados proporcionado por la Caja de Previsión de la Policía Preventiva de la Ciudad de (CAPREPOL) disminuyó a 145 beneficiarios; y con respecto al ejercicio 2021 la meta programada se mantuvo en 208 y se atendieron a 169 personas, por ello también la evolución de la cobertura en comparación con 2020 aumentó.
2019	205	201	
2020	208	145	
2021	208	169	

Fuente: Informe de Actividades enero – diciembre de 2018, 2019, 2020 y 2021, DIF Ciudad de México.

Gráfico 7. Evolución histórica de la Cobertura.



Fuente: Informe de Actividades enero – diciembre de 2018, 2019, 2020 y 2021, DIF Ciudad de México.



3.3.5.1. Análisis del padrón de beneficiarios

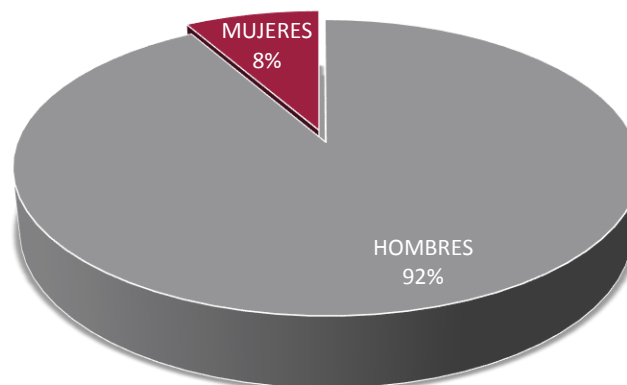
Cuadro 1. Análisis del padrón de beneficiarios

Elementos	Observaciones
Distribución por sexo	Sí aplica
Distribución por tipo de beneficiarios (facilitadores, beneficiarios directos, usuarios)	No aplica porque todas y todos los beneficiarios son beneficiarios directos.
Distribución territorial, alcaldía y colonia	Sí aplica, solamente se cuenta con información por alcaldía.
Distribución por nivel de escolaridad	No aplica. No se cuenta con esa información.
Distribución por ocupación	No aplica, los beneficiarios son niñas, niños y adolescentes de 0 a 17 años.
Distribución por grupos de edad	Sí aplica.

a) Distribución por sexo

Por las características propias del Programa, de atender una población proveniente de corporaciones policiacas y de bomberos, donde mayoritariamente son hombres, los beneficiarios del Programa en este sentido son mayoritariamente hombres correspondiendo el 92% sexo masculino y 8 % al femenino. (Véase Gráfico 8).

Gráfico 8. Porcentaje de Mujeres y Hombres del total de personas beneficiarios



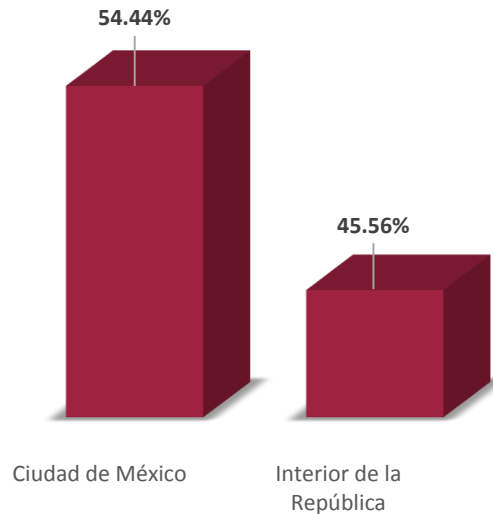
Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente, ejercicio 2021.



b) Distribución territorial, alcaldía

De acuerdo con el Padrón de Beneficiarios ejercicio 2021, la población beneficiaria se localiza en la Ciudad de México, con 54.44% y en el interior de la República con 45.56%. (Véase Gráfico 9).

Gráfico 9. Distribución territorial a nivel nacional

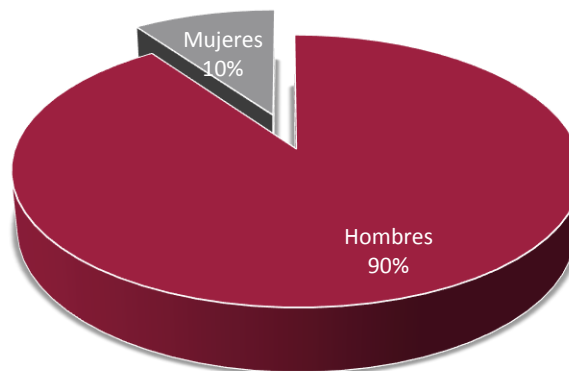


Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente, ejercicio 2021.

Ciudad de México

Respecto a la distribución territorial por sexo en la Ciudad de México, el 10% son mujeres y el 90% hombres (Gráfico 10).

Gráfico 10. Distribución porcentual por sexo



Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente, ejercicio 2021.



Conforme a la base de datos del Padrón de beneficiarios, el 46% se concentra en el interior de la República; con respecto a la Ciudad de México, el mayor porcentaje de concentración se encuentra en las Alcaldías de Iztapalapa y Gustavo A. Madero con 17% y 11% respectivamente, y con menor porcentaje se encuentran las Alcaldías Benito Juárez, Cuauhtémoc, Magdalena Contreras, Miguel Hidalgo, Milpa Alta y Xochimilco, las cuales tienen tan solo 1% de beneficiarios. Cabe señalar que el grado de marginación en las Alcaldías de la Ciudad de México, de acuerdo con cifras de la CONAPO, se considera muy bajo. (Véase Tabla 6 y Gráfico 11).

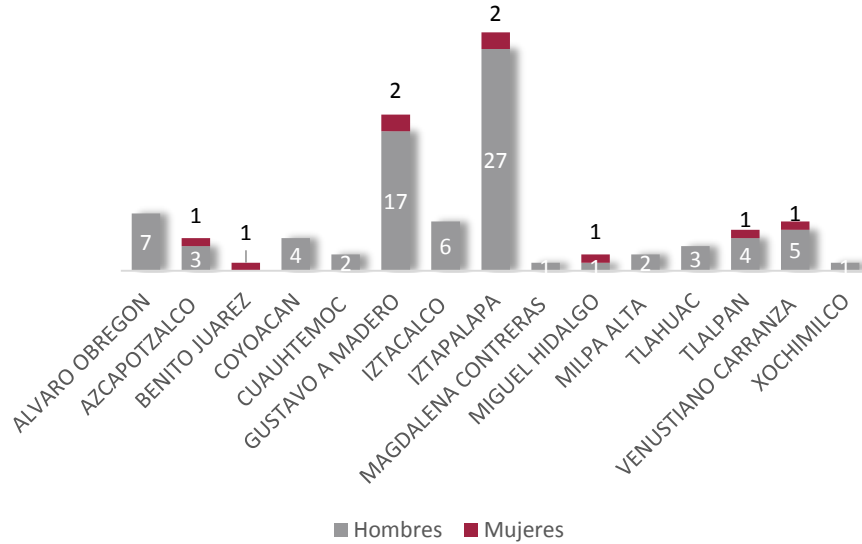
Tabla 7. Distribución porcentual de beneficiarios por Alcaldía

ALCALDÍA	PORCENTAJE	GRADO DE MARGINACIÓN
ALVARO OBREGON	4%	MUY BAJO
AZCAPOTZALCO	2%	MUY BAJO
BENITO JUAREZ	1%	MUY BAJO
COYOACAN	2%	MUY BAJO
CUAUHTEMOC	1%	MUY BAJO
GUSTAVO A MADERO	11%	MUY BAJO
INTERIOR DE LA REPUBLICA	46%	
IZTACALCO	4%	MUY BAJO
IZTAPALAPA	17%	MUY BAJO
MAGDALENA CONTRERAS	1%	MUY BAJO
MIGUEL HIDALGO	1%	MUY BAJO
MILPA ALTA	1%	MUY BAJO
TLAHUAC	2%	MUY BAJO
TLALPAN	3%	MUY BAJO
VENUSTIANO CARRANZA	4%	MUY BAJO
XOCHIMILCO	1%	MUY BAJO
TOTAL	100%	

Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente, ejercicio 2021.



Gráfico 11. Total de Mujeres y Hombres por Alcaldía

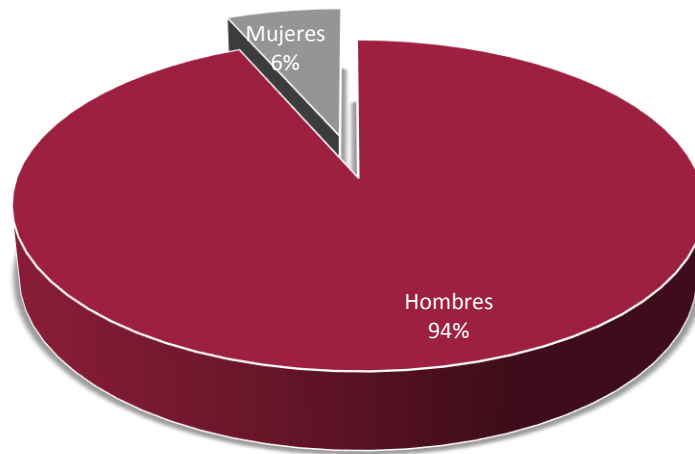


Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente, ejercicio 2021.

Interior de la República

La concentración territorial, por sexo, es la siguiente: 6son mujeres y 94% son hombres. (Véase Gráfico 12).

Gráfico 12. Distribución por sexo mujeres y hombres



Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente, ejercicio 2021.

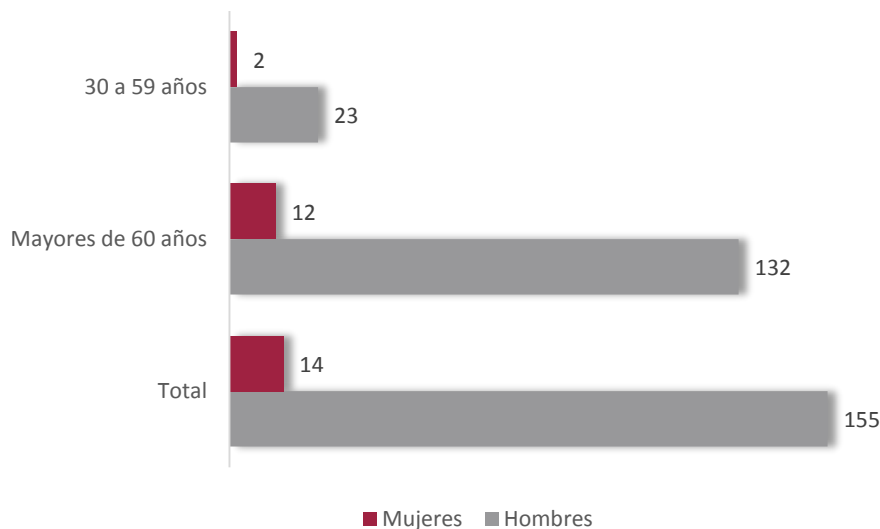


c) Distribución por grupo de edad

La atención a las personas con discapacidad da cumplimiento a lo establecido por los principios de la política de desarrollo social de la Ley de Desarrollo Social y las Reglas de Operación del Programa social sobre la plena igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres para acceder al Programa.

La distribución porcentual por sexo mujer y hombre, se concentró en la población mayor a 60 años (8% y 92% respectivamente), con un total de 144 beneficiarios. En el caso de mujeres y hombres en el segundo grupo, de 30 a 59 años, 64% y 36% respectivamente; y, por último, Jóvenes de 18 a 29 años, con 8% mujeres y 92% hombres, con un total de 25 beneficiarios. El Gráfico 13 muestra el total de hombres y mujeres por rango etario.

Gráfico 13. Total Mujeres y Hombres por rango etario



Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente, ejercicio 2021.



4. Módulo de análisis cualitativo

El presente módulo contiene un análisis cualitativo con las coincidencias y discrepancias que se observaron por parte de los servidores públicos vinculados al Programa de Discapacidad y Bienestar (CAPREPOL) 2021 definidos por:

- a) Al menos una persona con un cargo de responsabilidad directiva en el programa (Director de área o superior);
- b) Al menos una persona involucrada directamente en la operación territorial del programa (personal de base, estructura, honorarios, facilitador de servicios, etc.) sin funciones directivas;
- c) Al menos una persona encargada de la planeación el monitoreo o la evaluación interna del programa, sin responsabilidades directas en su operación.

Quienes aportaron sus percepciones, visiones y propuestas con base en las respuestas de 17 reactivos divididos en las siguientes categorías:

- Diagnóstico y planeación.
- Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios.
- Seguimientos y monitoreo de las actividades.
- Resultados.

4.1. Diagnóstico y planeación

1. Diagnóstico y planeación

1. Señale las dimensiones específicas del problema social que la intervención busca resolver.

Análisis de la perspectiva de los servidores públicos involucrados:

Los tres servidores públicos identificaron esta pregunta con relativa claridad, y sus respuestas están relacionadas con los objetivos del programa que prioriza los derechos de las personas con discapacidad, con un enfoque en la garantizar los derechos de las personas con discapacidad estableciendo atención priorizando y enfrentar la desigualdad estructural a la que históricamente se han enfrentado dentro de ella contemplando discriminación, exclusión etc., y enfatizando que el programa es la mejor manera de hacer que los beneficiarios ejercen sus de sus derechos y libertades fundamentales e intenta nivelar el derecho económico de las Persona con Discapacidad, por el simple hecho de contar con menos oportunidades escolares y con ello laborales.

2. ¿Qué documentos, fuentes de información o registros administrativos se usan para monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada? (Se relaciona con los indicadores remarcados en la sección 3.1 del capítulo V de los presentes lineamientos).

Análisis de la perspectiva de los servidores públicos involucrados:

Los tres servidores públicos hacen referencia a los documentos internos (registro de beneficiarios, los procesos de selección de la población objetiva, el monitoreo de los expedientes y el padrón de beneficiarios expedido por la CAPREPOL) todos estos procesos alojados en las Reglas de Operación del Programa (ROP) y Manual Administrativo; así como como los informes mensuales, los informes trimestrales y la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) que nos refleja el flujo de atención de los beneficiarios, la población a ser beneficiada e ingresada al Programa, la cual debe contar con la integración de un expediente, cuya documentación que lo integra, en este proceso es validado por la CAPREPOL y enviado al DIF Ciudad de México, las diferentes herramientas que marca en todo momento los pasos del proceso. También mencionan



1. Diagnóstico y planeación

el enlace que tiene el DIF con la empresa Toka Internacional, S.A.P.I. de C.V., ya que se coordinan cuando existe un robo o extravío su tarjeta, mediante una solicitud de reporte.

3. ¿Con qué otras iniciativas públicas del Gobierno de la Ciudad de México o las Alcaldías se alinea y/o coordina el programa? Enumerar las políticas, programas o estrategias que trabajan de manera complementaria en el problema público a solucionar por el programa.

Análisis de la perspectiva de los servidores públicos involucrados:

Los tres servidores públicos tienen un conocimiento extenso de la forma en cómo el programa se coordina con el Gobierno de la Ciudad de México, por otra parte, para realizar mejoras dentro del programa se utiliza la Matriz de Indicadores (MIR) y el Sistema Único de Información (SUI); se menciona que existe una coordinación con el gobierno en el Programa de Gobierno 2019-2024 se fundamentan en los Ejes del Programa de Gobierno

1. Igualdad y Derechos

1.6. Derecho a la igualdad e inclusión

1.6.4. Personas con discapacidad

Se hace mención que dentro del DIF de la Ciudad de México y al ser personas con discapacidad permanente, ellos pueden acceder a los beneficios tales como:

- Tarjeta Incluyente.
- Capacitación a través del programa de Coinversión.

4. ¿Qué cambios se necesitan en los procesos de planeación del programa? Concernientes a la definición de estrategias generales, elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo, calendarización, etcétera. Describir las expectativas de cambio y señalar las razones que pueden dificultar su ejecución.

Análisis de la perspectiva de los servidores públicos involucrados:

Son cuatro temas los que resaltan en las respuestas obtenidas por los servidores públicos que contestaron la entrevista

- Se requieren cambios que nos permitirían mejoras sustantivas en el aumento de integración de beneficiarios, serían: mesas de trabajo con las instancias generadoras del documento que acredite la discapacidad, ante la dificultad que se les presenta por la falta de movilidad, dependencia de los familiares para su desplazamiento para mejorar la forma de alcanzar de manera pronta y expedita dicho documento que le permite acceder a este y varios beneficios.
- Buscar en todo momento que la baja de las personas solicitadas por las diversas solicitudes que CAPREPOL le realiza a DIF sea equiparable con la solicitud de alta al programa generando desde ambas instancias todos los ajustes razonables para su ejecución.
- Solicitar a CAPREPOL la entrega del padrón sin errores, ya que la CAPREPOL envía con errores los cuales se deben estar subsanando, con envío de correos a esta instancia hace que. atrasa el procedimiento para la dispersión.
- Mejorar la calendarización y dispersión del recurso debe ser adecuado ya que, con los tiempos establecidos, con la finalidad de que no se vean atraso a los beneficiarios en su depósito correspondiente con un plazo el último viernes de la penúltima semana.

4.2. Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios

2. Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios

5. ¿Qué componentes, actividades o tareas del programa se necesitan fortalecer?

Análisis de la perspectiva de los servidores públicos involucrados:



2. Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios

- Definitivamente la conformación e integración de la documentación que forman a los expedientes que CAPREPOL envía al DIF de la Ciudad de México, ya que, a pesar de llevar un control, suele ocurrir que se integren expedientes con la falta de un documento y esa situación provoca citar nuevamente a la persona beneficiaria con la finalidad de solventar dicha falta documental.
- Mejorar el contacto con el área correspondiente de la Caja de Previsión de la Policía Preventiva de la Ciudad de México, con la finalidad de que toda información pueda fluir sin contratiempos.
- La integración de la documentación que integran los expedientes, ya que, a pesar de llevar un control, suele ocurrir que se integren expedientes con la falta de una documentación requerida, esa situación provoca citar nuevamente a la persona beneficiaria con la finalidad de solventar dicha falta documental.
- Tener mayor contacto con el área correspondiente de la Caja de Previsión de la Policía.

6. ¿Cuáles han sido las acciones de formación y capacitación al interior del programa? (Describa las temáticas, duración y responsables de las capacitaciones). Alternativa: informar sobre las necesidades de capacitación.

Análisis de la perspectiva de los servidores públicos involucrados:

Cabe resaltar que el personal asignado al Programa de Discapacidad y Bienestar (CAPREPOL) 2021, cuenta con capacitación constante, conoce el procedimiento que paso a paso se debe realizar, esta situación se debe al uso acostumbrado que se tiene, en este sentido el personal que opera el programa cuenta con experiencia y mejora su desempeño el cual impacta de manera positiva en la mejora de la operación.

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Ciudad de México permanente solicita a las áreas informes que son entregados a otras dependencias, dicha información es con la finalidad de medir los avances de los programas sociales como es el caso del Programa Discapacidad y Bienestar Caprepol. El encargado de realizar la entrega de la Matriz de Indicadores de Resultados y del Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT)

Por otra parte, el personal operativo del programa, desde la recepción documental, de los beneficiarios, el seguimiento el cual tiene que ver con la recepción de los montos a dispersar.

7. ¿Cómo se produce el proceso de incorporación de beneficiarios y/o usuarios? ¿Hay actividades diferenciadas por tipos de usuarios?

Análisis de la perspectiva de los servidores públicos involucrados:

1. La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, brinda atención e información del programa. Informa a la persona pensionada solicitante el motivo por el cual no cubre los requisitos establecidos en las reglas de operación vigentes. Canaliza, si es el caso, a alguna institución para recibir el apoyo que requiere.
2. La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, informa a la persona pensionada solicitante los requisitos de acceso señalados en las reglas de operación vigentes y el procedimiento para su ingreso al programa.
3. La persona pensionada solicitante, acude al Área de Atención Ciudadana de la CAPREPOL con la documentación para ingresar al programa.
4. La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, verifica la documentación conforme a los requisitos establecidos en las reglas de operación vigentes.
5. Si la documentación no cumple con los requisitos establecidos en las Reglas de Operación vigentes. La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, informa a la persona pensionada solicitante las inconsistencias que debe subsanar para dar seguimiento a su ingreso al programa.
6. Si la documentación cumple con los requisitos establecidos en las Reglas de Operación vigentes. La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, genera en el sistema "Consulta General" la solicitud de incorporación al programa, para determinar el monto del apoyo económico que no puede ser menor a 150 pesos.



2. Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios

7. La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, requisita Formato de la “CEI-1 Cédula de Integración de Expediente”. Regresa la documentación original a la persona pensionada solicitante. Entrega a la persona pensionada solicitante un número de folio de registro para su incorporación al programa. Informa a la persona pensionada solicitante que se le notificará su ingreso al programa por vía telefónica.
 8. La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, selecciona a las personas pensionadas solicitantes, según sus ingresos y conforme al Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, referente a la aplicación del método de focalización territorial para la selección de los ámbitos socio espacial.
 9. Envía al (a) Gerente de Prestaciones el número de solicitudes de ingreso al programa para validar el otorgamiento del apoyo económico.
 10. Si no se cuenta con suficiencia presupuestal, para otorgar el apoyo económico, el gerente de Prestaciones y Bienestar Social de la CAPREPOL, instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturas de la (CAPREPOL) para elaborar la lista de espera de las personas pensionadas solicitantes que no recibirán el apoyo económico de manera inmediata.
 11. La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, elabora la lista de espera de las personas pensionadas solicitantes que no recibirán el apoyo económico de manera inmediata.
 12. Si se cuenta con suficiencia presupuestal, para otorgar el apoyo económico, el gerente de Prestaciones y Bienestar Social de la CAPREPOL, valida el número de solicitudes para el otorgamiento del apoyo económico. Envía a la Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, el número de solicitudes para el otorgamiento del apoyo económico.
 13. La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, recibe las solicitudes para el otorgamiento del apoyo económico. Elabora el padrón de personas pensionadas solicitantes conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, sobre la publicación del padrón del programa. Requisita la “Carta compromiso”. Informa a la persona pensionada solicitante, vía telefónica, que debe acudir a la oficina de CAPREPOL, ubicada en Insurgentes Pedro Moreno 219, colonia Guerrero, Alcaldía Cuauhtémoc, en la fecha y hora señalada a firmar la “Carta compromiso”.
 14. La persona pensionada solicitante, acude a la oficina de CAPREPOL a firmar la “Carta compromiso”.
 15. La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, entrega a la persona pensionada solicitante la “Carta compromiso” para firma.
 16. La persona pensionada solicitante, recibe “Carta compromiso” para firma. Entrega “Carta compromiso” original a la Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL.
 17. La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, Entrega a la persona beneficiaria copia simple de la “Carta compromiso” como comprobante de haber completado su registro al programa social. Informa a la persona beneficiaria que vía telefónica se le comunicará el lugar y fecha en que recibirá la tarjeta electrónica del apoyo económico, así como que formará parte de un padrón de personas beneficiarias, que conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal será de carácter público, siendo reservados sus datos personales. Integra la “Carta compromiso” al expediente de la persona beneficiaria y archiva.
 18. El Gerente de Prestaciones y Bienestar Social de la Caja de Previsión de la Policía Preventiva de la Ciudad de México (CAPREPOL). Entrega a la Dirección General del DIF Ciudad de México oficio de solicitud para el depósito mensual de las personas beneficiarias y archivo electrónico del padrón para ser incorporados al Programa de Discapacidad y Bienestar CAPREPOL.
8. ¿Qué plataformas o mecanismos fueron utilizados para facilitar la incorporación de beneficiarios y/o usuarios?



2. Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios

Análisis de la perspectiva de los servidores públicos involucrados:

Los tres servidores públicos coinciden que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, a través de la página <https://www.dif.cdmx.gob.mx/programas/programa/programa-de-apoyo-economico-policias-y-bomberos-pensionados-de-la-caprepol-con-discapacidad-permanente#:~:text=Programa%20mediante%20el%20cual%20se.mejorar%20su%20calidad%20de%20vida>

Así mismo la CAPREPOL a través de su página <https://www.caprepol.cdmx.gob.mx/>

Ambas dependencias realizan la difusión del Programa con la finalidad de facilitar la incorporación de los beneficiarios.

9. ¿Cuáles son los mecanismos incorporados para difundir las acciones y resultados del programa en los actores interesados o relevantes?

Análisis de la perspectiva de los servidores públicos involucrados:

Los tres servidores públicos tienen bien identificado los mecanismos que la misma institución cuenta para dar seguimiento a las acciones y resultados, en este caso es importante señalar que a pesar de que cierta población beneficiaria, actora principal en el programa, se busca, realizando llamadas por el personal asignado al programa con la finalidad de verificar sobrevivencia y esta población cambien de domicilio y/o número telefónico. El personal agota todo procedimiento para no suspender el apoyo a la población, así mismo las redes sociales uno a uno en las dependencias que cubren el perfil de los beneficiarios.

10. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2022?

Análisis de la perspectiva de los servidores públicos involucrados:

Los tres servidores públicos coinciden que es importante resaltar que la incorporación de la población beneficiaria corresponde a la CAPREPOL, ya que dicha instancia cuenta con los elementos con características para formar parte de este. Referente al presupuesto se ha mantenido (\$5, 022,000.00), durante el periodo 2018 a 2022. Se Considera que la cobertura del programa debería ser mayor ya que el presupuesto aún podría cubrir a mayor población.

Los montos entregados han sido variados, derivado a que obedece al tabulador que establece la misma CAPREPOL, sumando a esta situación las bajas por incremento en la pensión de los beneficiarios, bajas por fallecimiento. Cabe resaltar que una vez que se da a conocer las medidas preventivas a causa de la Pandemia con Covid19 merma la asistencia de la población a las instalaciones de la Caja de Previsión de la Policía Preventiva de la Ciudad de México, ya que se caracteriza en su gran mayoría de ser personas adultas mayores con discapacidad y en este sentido dicha instancia no cita a la población a sus instalaciones como medida preventiva. Estas situaciones en su conjunto han permitido que los presupuestos otorgados en su origen no se vean reflejados en la entrega de mayor cantidad de beneficiarios.

11. ¿Qué mecanismos de participación social incorpora el programa y en qué fase de su implementación se instrumentan? ¿Qué áreas de mejora tienen estas formas de participación ciudadana?

Análisis de la perspectiva de los servidores públicos involucrados:

Los dos servidores públicos de altos modos coinciden en la siguiente respuesta, que el Programa cuenta con la participación continua de la población beneficiaria, la cual en cualquier momento puede emitir sugerencia y opiniones las cuales son tomadas en cuenta e incorporadas en la medida de lo posible en la implementación del programa. Dichas opiniones son recibidas en ambas instancias.

Las opiniones de la población beneficiaria se constituyen básicamente en la entrega del beneficio en tiempo y forma, las cuales se incorporan en la calendarización de la base de datos proporcionada por la CAPREPOL.



2. Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios

Sin embargo, el servidor público operativo argumenta que habitualmente los beneficiarios solicitan la entrega del recurso a tiempo. Esta solicitud se atiende con la petición que se realiza a la CAPREPOL de contar con el padrón, para realizar la entrega del recurso.

4.3. Seguimientos y monitoreo de las actividades

3. Seguimientos y monitoreo de las actividades

12. Describa qué ajustes se necesitan introducir en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa.

Análisis de la perspectiva de los servidores públicos involucrados:

Los 3 servidores públicos argumentan que es:

- Necesario generar mayor vigilancia en tiempo y forma en la entrega recepción de los documentos que integran el expediente de la persona beneficiaria, derivado a que la CAPREPOL suele enviar documentos erróneamente.
- La entrega oportuna de la CAPREPOL a DIF Ciudad de México la base correspondiente de la dispersión.
- Implementar en ambas instituciones los ajustes razonables para el pase de revista.

13. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver?

Análisis de la perspectiva de los servidores públicos involucrados:

La confusión que se genera a los beneficiarios al participar dos instancias y que ambas instancias soliciten en ocasiones la misma documentación, del mismo modo la falta de homologación en el proceso de validación de pase de revista, mientras que CAPREPOL durante pandemia suspende el pase de revista DIF Ciudad de México implementa las llamadas y video llamadas y en la actualidad las mantiene y CAPREPOL inicia solicitando la presentación de la persona.

La población que acude directamente al DIF Ciudad de México y pertenece a la CAPREPOL, con la finalidad de ser incorporados al padrón, son enviados a las oficinas de la Caja de Previsión de la Policía Preventiva de la Ciudad de México, con la finalidad de que sea la instancia que verifique si la persona es candidata a formar parte del programa.

Así mismo la CAPREPOL aumenta la pensión al beneficiario, en automático ya no pertenece al Programa, en este sentido la Caja de Previsión de la Policía Preventiva de la Ciudad de México no avisa al beneficiario y acude de forma directa al DIF Ciudad de México, con la finalidad de dar a conocer su situación. Personal asignado al programa le explica de manera detallada la situación que acontece y se le pide que acuda a las oficinas de la CAPREPOL, con la finalidad de que dicha instancia sea la encargada de explicar que debido al tabulador y reglas de operación deja de pertenecer al programa.

14. ¿Cómo considera que se pueden fortalecer los sistemas de información requeridos para la operación del programa?

Análisis de la perspectiva de los servidores públicos involucrados:

Con la implementación de mesas de trabajo entre ambas instancias y acuerdos para bajar la misma información a los beneficiarios sin importar a que instancia se acerquen. Así mismo con la homologación de los procesos de atención e incorporación entre ambas instancias para no generar confusión a los beneficiarios y pensando siempre en los ajustes razonables para que no sea una carga desproporcionada al beneficiario.

Mantener la documentación base correspondiente a los procedimientos, los tramites que se realizan mes con mes ayudan a una mayor vigilancia desde incorporación de la persona beneficiaria, la recepción documental en sus respectivos expedientes. En los depósitos, las cantidades establecidas que mes a mes solicita la



3. Seguimientos y monitoreo de las actividades

CAPREPOL a cada una de las personas beneficiarias. Las bajas, suspensiones y fallecimientos con la finalidad de no realizar depósitos indebidos.

15. ¿Cuál es su opinión sobre los indicadores de resultados del programa?

Análisis de la perspectiva de los servidores públicos involucrados:

Los 3 funcionarios públicos indican que los indicadores que mide la MIR, son importantes ya que cada uno de ellos mide los resultados del programa ya que se miden mes con mes.

- Porcentaje de policías y bomberos con discapacidad permanente pensionados de la CAPREPOL con una pensión menor a los \$5,900 mensuales que mejoran sus ingresos.
- Porcentaje de Policías y Bomberos pensionados de la CAPREPOL por discapacidad permanente, con una pensión inferior a los \$5,900.00 mensuales, beneficiarios del programa que mejoran su ingreso económico.
- Porcentaje de apoyos económicos otorgados.
- Personas que reciben materiales de difusión sobre derechos humanos y género.
- Solicitudes aceptadas.
- Personas beneficiarias que reciben su depósito.
- Personas beneficiarias que cumplieron con el Pase de Revista.
- Acciones de difusión de los derechos de las personas con discapacidad y género.

4.4. Resultados

4.Resultados

16. ¿En qué aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada incide con mayor claridad el programa?

Análisis de la perspectiva de los servidores públicos involucrados:

En la mejora para la adquisición de medicamentos o elementos que las personas requieren para atender su discapacidad y alimentación. Así mismo, los depósitos son debidamente cuidados a cada persona beneficiada, dicho procedimiento obedece a no realizar depósitos indebidos.

17. ¿Qué instrumentos, recursos, capacidades o cambios en el diseño y/o en la operación serían necesarios para fortalecer los resultados del programa?

Análisis de la perspectiva de los servidores públicos involucrados:

- El entendimiento de la vulnerabilidad de la persona con discapacidad para los desplazamientos y con ello la implementación de mejoras en la incorporación al programa.
- Ajustes razonables para brindar el apoyo desde las instituciones relacionadas para la obtención de la documentación que requieren entregar.
- Extremo cuidado en la solicitud y conformación del expediente para reducir los errores en su conformación.
- Es importante resaltar la entrega recepción de los documentos que integran el expediente, así como la solicitud a la CAPREPOL en el envío de la base correspondiente a dispersar.



5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias y/o usuarias

Aspecto metodológico de la encuesta de satisfacción

El análisis en las ciencias sociales conlleva con frecuencia al estudio de fenómenos intangibles, incuantificables, heterogéneos, lo que significa que su estudio evoca un cierto nivel de abstracción. Es a partir de esta abstracción que se elaboran medidas denominadas constructos, a través de los cuales son representados los diversos fenómenos sociales (Casas, 2002).

En este sentido, llevar a cabo la evaluación de la política social a través de la satisfacción de los beneficiarios implica tomar como referencia la percepción que tienen estos sobre la expectativa ex-ante, la calidad operativa del programa, la calidad del bien que reciben e incluso conocer el grado de satisfacción que experimentan, entre otros:

- Expectativas (EXPEC) la esperanza que el beneficiario se crea ante la posibilidad de acceder a los apoyos derivados del programa.
- Imagen del programa (IMAG) el conjunto de rasgos tangibles e intangibles que caracterizan al programa.
- Cohesión Social (COHS) nivel de participación y aceptación entre los miembros de la familia y en un grupo social en las actividades de una comunidad.
- Calidad de la Gestión (CALG) características y cualidades propias a la acción que se expresan al ofrecer el servicio derivado del programa.
- Calidad del Beneficio (CALBE) que se define como las características y valores propios de la naturaleza del programa.
- Contraprestación (CONTRA) esfuerzos y compromisos adquiridos para recibir el apoyo.
- Satisfacción (SATS) variable que expresa la valoración y percepción que tiene la población en condiciones de pobreza con un servicio y/o acción del gobierno.

De estas variables latentes, la única variable exógena es la de Imagen, el resto son variables endógenas.

El instrumento utilizado tanto para el levantamiento de la encuesta de satisfacción del programa fue escogido por ser el medio más económico desde el punto de vista operativo y de procesamiento de información, la que se clasifica dentro de las técnicas cuantitativas.

Además, la técnica nos permite identificar las distintas categorías de análisis que el programa, sin disminuir la calidad del cuestionario, la fiabilidad de los resultados y la disponibilidad de tiempo tanto del personal que aplica el cuestionario como de los beneficiarios del programa.

Dentro de las ventajas que representa la aplicación de la encuesta para el programa podemos enumerar: permite abarcar un amplio abanico de temas a tratar, los resultados pueden estandarizarse y compararse con ejercicios futuros, y los resultados son representativos de acuerdo al marco y diseño muestral propuesto.



La elección de la técnica también se base en el número de beneficiarios del programa el d = probabilidad de error.

Una vez aplicado el muestreo aleatorio simple y con el objeto de que en la muestra esté representado cada estrato en la proporción que le corresponda; se aplica el muestreo estratificado, el cual divide a la población en estratos o segmentos según alguna característica importante para lo que se desea investigar y se procura que en la muestra esté representado cada estrato en la proporción que le corresponda.

Para la encuesta de satisfacción, el intervalo de confianza es del 95 % valor de $Z_{\alpha}=1.96$, error máximo de 5 % y la población beneficiaria indirecta con periodo de enero a diciembre de 2021.

Una vez aplicado el muestreo y con el objeto de que en la muestra esté representado cada estrato en la proporción que le corresponda; se realizó una afijación proporcional de la muestra, es decir, la asignación del tamaño muestral entre los distintos estratos. El método de afijación asignó pesos específicos según el porcentaje de cobertura de la población beneficiaria, es decir, fue distribuida la cantidad de encuestas a levantar según el número de beneficiarios

Las actividades para el trabajo de campo de levantamiento de la información se muestran a continuación: cual dificulta la elección y aplicación de otras técnicas como los estudios de caso o los grupos focales, así como un seguimiento específico a cada uno de los beneficiarios del programa para la construcción de la encuesta de satisfacción se aplicaron 162 encuestas a los beneficiarios del programa social, mediante un cuestionario en el cual se establecieron categorías de análisis como: desempeño del programa, efectos del programa, expectativas de los beneficiarios y cohesión social. Esto con la finalidad de obtener la percepción de los beneficiarios sobre la eficiencia y calidad del proceso y componentes que entrega el programa social.

La encuesta fue sustentada en los siguientes aspectos:

- *Aplicabilidad.* Una muestra de 162 beneficiarios representa menos costos operativos al momento de la instrumentación. Por otro lado la población cuenta con las condiciones para ser encuestada (saben leer, escribir y pueden ser contactados a través de distintos medios). En lo referente a las preguntas, éstas se categorizaron en conjuntos para facilitar la captura de la información y disminuir el tiempo de aplicación del instrumento.
- *Calidad Intrínseca.* El cuestionario contó con opciones múltiples 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.* La encuesta 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 tres tipos: de contenido, de criterio y de constructo.
- *Fiabilidad.* La encuesta es confiable porque su aplicación repetida resulta en datos consistentes, considerando que sus mediciones no varían significativamente, en el tiempo ni por la aplicación de



diferentes personas. Este análisis aplica para los reactivos con escala nominal (respuesta dicotómica y politómica) y escala ordinal (escala de Likert).

- *Disponibilidad de tiempo.* El instrumento de aplicación permaneció en la plataforma del DIF-Ciudad de México con acceso durante las 24 horas del día, desde cualquier computadora con internet o teléfono inteligente, de acuerdo a los tiempos establecidos por el equipo de campo y de los beneficiarios.
- *Costos.* La técnica representó el medio más económico desde el punto de vista operativo (recursos materiales, financieros, humanos y tiempo destinado a tal actividad).
- *Objetivos.* La visión del programa es mejorar la calidad de vida de las personas con carencia por acceso a la alimentación; las categorías de análisis y los reactivos, se diseñaron en función de los objetivos de corto, mediano y largo plazo, que se resumen en el siguiente cuadro de efectos y plazos.

Diseño metodológico de la muestra

Para la selección de la muestra se utilizó la metodología del muestreo aleatorio simple, en la cual todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos, con ello se garantiza que en la muestra estén presentes las principales características de la población, y con ello evitar que la muestra se encuentre sesgada. Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente ecuación:

$$n = \frac{NZ_{\alpha}^2 pq}{d^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 pq}$$

Dónde:

n= tamaño de la muestra

N = Total de la población en estudio

Z α = nivel de confianza de la muestra

p = proporción esperada

q = 1-p

d = probabilidad de error

Una vez aplicado el muestreo aleatorio simple y con el objeto de que en la muestra esté representado cada estrato en la proporción que le corresponda; se aplica el muestreo estratificado, el cual divide a la población en estratos o segmentos según alguna característica importante para lo que se desea investigar y se procura que en la muestra esté representado cada estrato en la proporción que le corresponda.



Tabla 8. Cronograma de realización de encuesta de satisfacción

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

LUNES	MARTES	MÍERCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
JUNIO 2022						
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

 **Realización de encuestas del 6 al 18 de junio de 2022**

Fuente: DIF Ciudad de México 2022



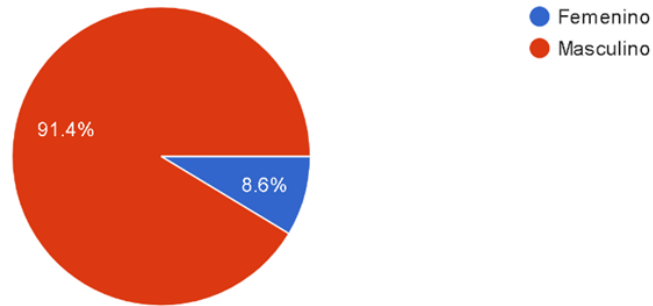
GRÁFICOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Resultados más relevantes de las encuestas de satisfacción Identificación de la o el beneficiario

Las personas que respondieron al cuestionario se distribuyen por sexo de la siguiente manera:

Sexo del Beneficiario(a) que contestó la encuesta

162 respuestas

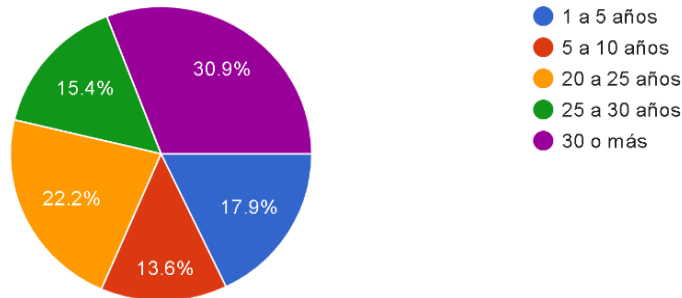


Fuente: Información Propia DIF Ciudad de México 2022

La mayor participación de las personas encuestadas sigue siendo de los hombres con el 91.4%; mientras que las representan el 8.6 %, no obstante, se mantiene constante con respecto al ejercicio 2020 debido a que la diferencia no es significativa.

¿Cuántos años hace que se pensionó de la CAPREPOL?

162 respuestas



Fuente: Información Propia DIF Ciudad de México 2022

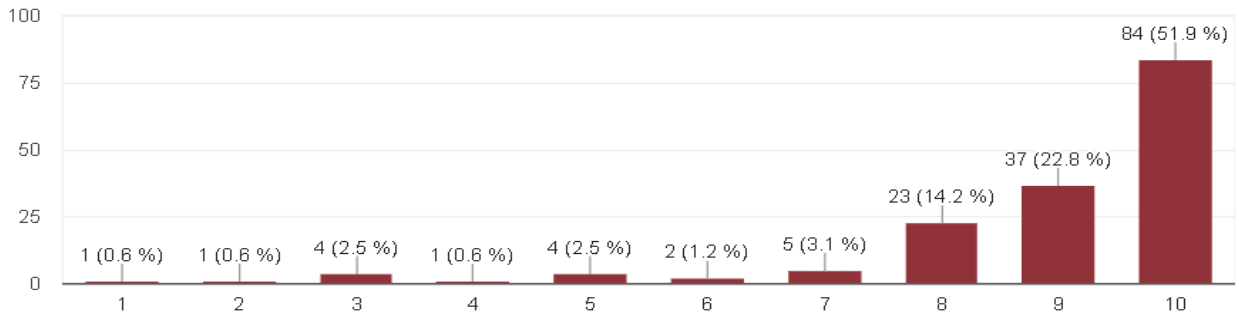
En esta grafica están nos muestra que el 30% de beneficiarios ya tienen 30 años o más pensionados por parte de la CAPREPOL, 22.2% de las personas beneficiarias tienen 20 a 25 años pensionados por parte de la CAPREPOL, sin embargo, hay que resaltar que 17.9% de los beneficiarios tienen de 1 a 5 años pensionados por parte de la CAPREPOL.



Imagen del Programa

¿Cómo calificaría la claridad de la información de los medios por los cuales se enteró del programa? 1 es poco y 10 mucho

162 respuestas

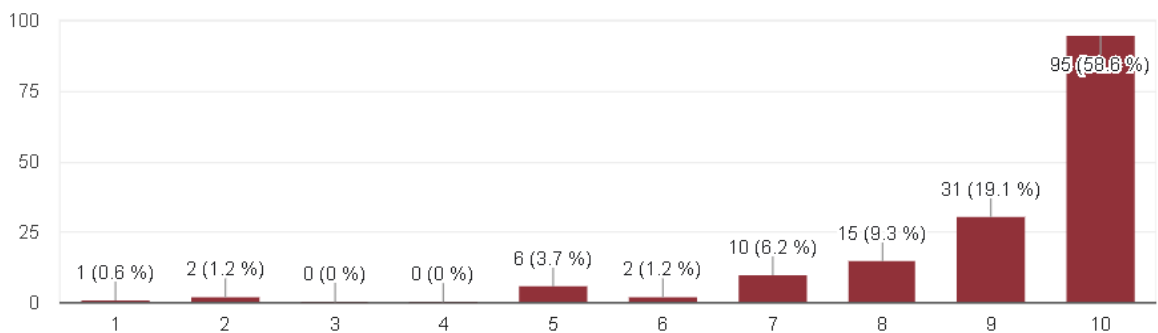


Fuente: DIF Ciudad de México 2022

Más del 88.9% de los y las beneficiarios le otorgan una calificación en un rango de 8 a 10 a la información que se proporciona del programa, sin embargo, se requiere trabajar en el 11.1% califica con 1, 2, 3 y 7 la claridad de la información sobre el Programa.

¿En qué medida el programa ha cambiado sus condiciones de vida? 1 es poco y 10 mucho.

162 respuestas

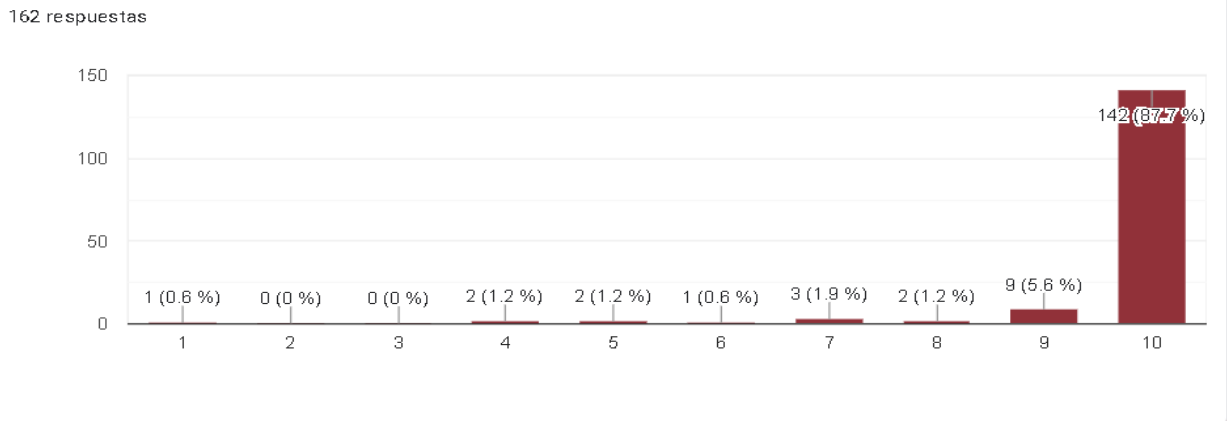


Fuente: DIF Ciudad de México 2022

Poco más del 87% de las personas que contestaron la encuesta, consideran que el programa ha aportado a mejor calidad de vida, siendo que el 13% de los beneficiarios en una escala de 1 al 7 el programa no mejoró su condición de vida. Siendo que un gran que en el 2020 solo 83% de los beneficiarios contestaron mucho en una escala de 10 al 8 por lo que se puede inferir que en cierta medida el programa ha mejorado las condiciones de las y los beneficiarios.



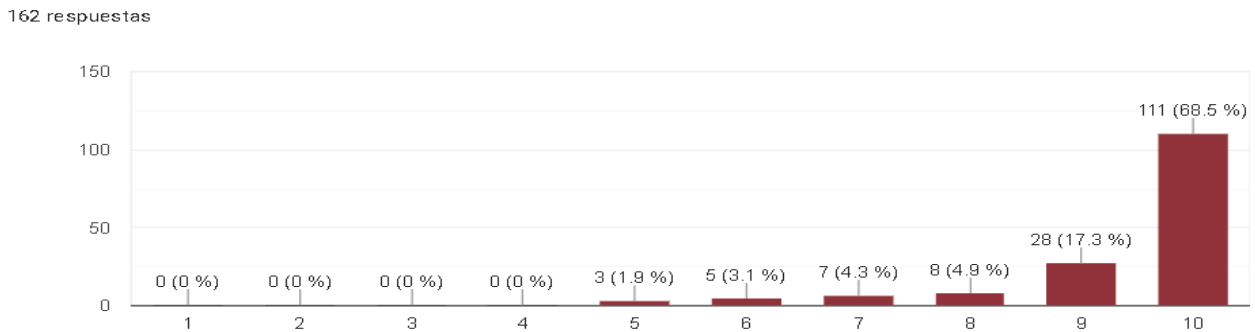
¿Qué tanto le afectaría que no existiera el programa? 1 es poco y 10 mucho.



Fuente: DIF Ciudad de México 2022

En la gráfica arroja que 94,5% en una escala del 10 al 8 le afectaría la inexistencia de dicho programa y afectaría su economía familiar, sin embargo, el 5.5% de los beneficiarios no le afectaría que el programa no funcionara. Los datos arrojan que la mayor parte de los beneficiarios les afectaría que no existiera dicho apoyo.

¿En qué nivel considera que ayuda a su familia? 1 es poco y 10 mucho.



Fuente: DIF Ciudad de México 2022

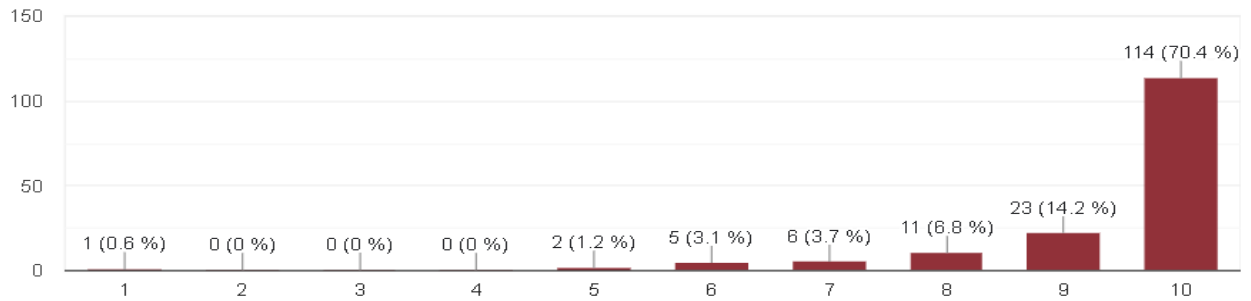
En esta pregunta alcanza un impacto del 90.7 % por ciento de las y los beneficiarios, ya que consideran que ayudan a su familia con dicho apoyo que se les otorga.



Calidad de la Gestión

¿Qué tan amable es el personal del programa al momento de pedir información? 1 es poco y 10 mucho

162 respuestas

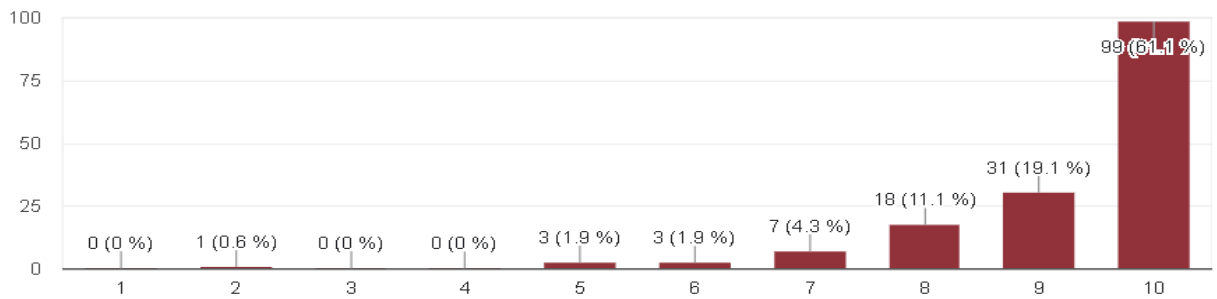


Fuente: DIF Ciudad de México 2022

Esta pregunta valora la atención en el momento de la entrega del apoyo, el 91.4% por ciento de las y los beneficiarios consideran que la atención fue amable al momento de pedir información.

¿Cómo califica la entrega del apoyo en tiempo y forma? Donde 1 es mucho el tiempo y 10 es correcto el tiempo

162 respuestas



Fuente: DIF Ciudad de México 2022

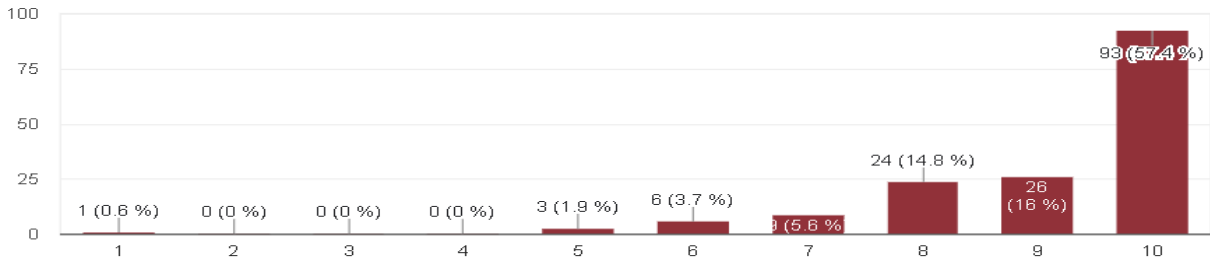
El resultado de la pregunta muestra que si se entregó el apoyo en tiempo y forma a los beneficiarios, por lo que fue adecuado para el 91.3%, quienes recibieron el apoyo económico en tiempo y forma.



Contraprestación

¿Cómo califica el tiempo que tarda en llegar el apoyo? Donde 1 es mucho el tiempo y 10 es correcto el tiempo

162 respuestas



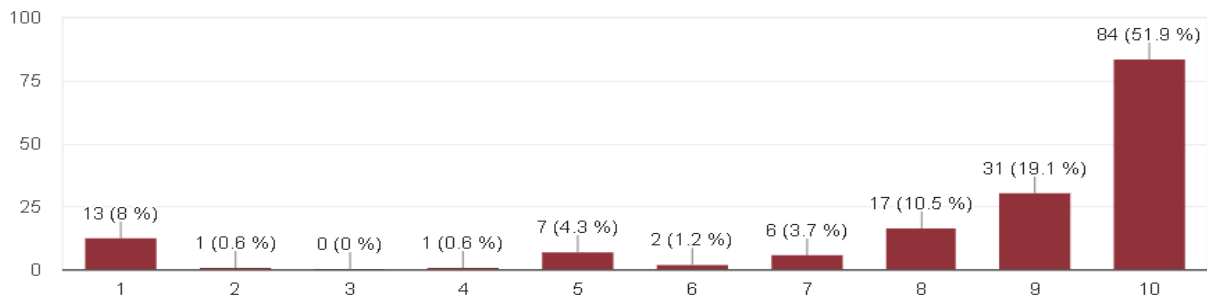
Fuente: DIF Ciudad de México 2022

El resultado de la pregunta muestra que el tiempo de espera para la entrega del apoyo fue adecuado para el 88.2% lo cual es un avance importante en las y los beneficiarios.

Cohesión Social

¿En qué medida el apoyo ha cambiado la relación con su familia?

162 respuestas



Fuente: DIF Ciudad de México 2022

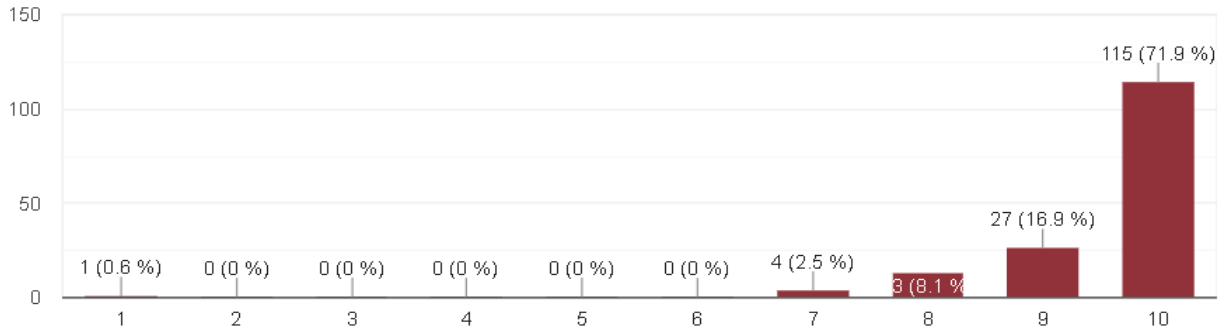
En cuanto al impacto que el CAPREPOL podemos observar que el 81.5% por ciento, ha cambiado la relación de la familia de las y los beneficiarios.



Satisfacción

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del Programa?

160 respuestas

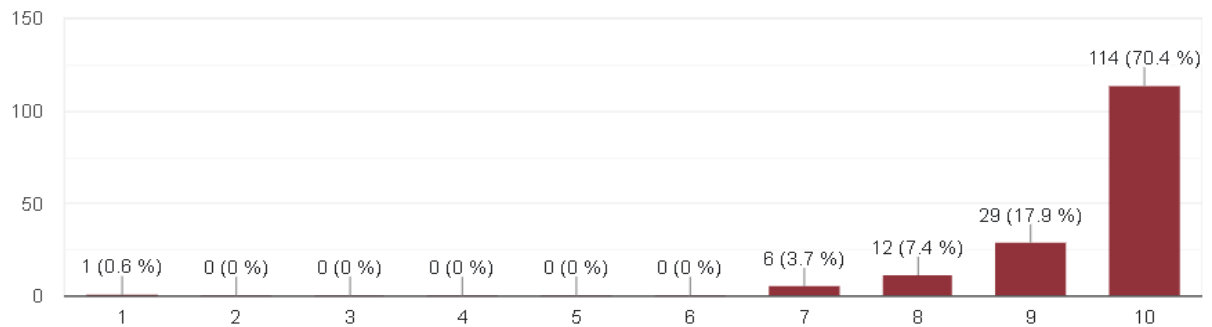


Fuente: DIF Ciudad de México 2022

Esta pregunta valora la satisfacción del desempeño del programa, el 96.9% por ciento de las y los beneficiarios considera se encuentran satisfechos en relación al desempeño del programa.

Al programa ¿Qué calificación le daría?

162 respuestas



Fuente: DIF Ciudad de México 2022

El 99.4% de los beneficiarios encuestados le dan una calificación probatoria de 7 a 10 puntos, lo cual muestra un gran avance durante la implementación, operación y acceso al programa, sin embargo, queda áreas de oportunidad por atender.



6. Hallazgos y sugerencias de mejora

Matriz de Hallazgos y Recomendaciones					
Categorías	Áreas de mejora	Propuestas de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
1. Diagnóstico y planeación	<p>1.1 Identificar la desigualdad social, laboral y educativa que se enfrentan las personas con discapacidad.</p> <p>1.2 Coordinación entre los enlaces de la CAPREPOL para la integración de expedientes.</p> <p>1.3 Flujo de atención hacia los beneficiarios, para generar constancia de discapacidad (movilidad).</p> <p>1.4 Entrega de Padrones.</p> <p>1.5 Calendarización y entrega de beneficio monetario.</p>	<p>1.1 Sensibilizar a los sectores públicos en relación a los derechos de las personas con discapacidad.</p> <p>1.2 Mejoramiento de los diferentes, medios de comunicación entre ambos entes públicos.</p> <p>1.3 Crear mesas de trabajo con las instancias generadoras de los expedientes.</p> <p>1.4 La depuración de padrones de beneficiarios por parte de la CAPREPOL en tiempo y forma</p> <p>1.5 Una adecuada calendarización y dispersión del recurso de acuerdo a los tiempos establecidos, con la finalidad de que no se vean atraso a los beneficiarios en su depósito.</p>	<p>1.1 Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario / La CAPREPOL.</p> <p>1.2 Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario / La CAPREPOL</p> <p>1.3 La CAPREPOL.</p> <p>1.4 La CAPREPOL.</p> <p>1.5 Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario / La CAPREPOL.</p>	<p>1.1 Un año.</p> <p>1.2 Un año.</p> <p>1.3 Un año.</p> <p>1.4 Un Año.</p> <p>1.5 Un año.</p>	<p>1.1 Regla de Operación.</p> <p>1.2 Regla de Operación/ MIR.</p> <p>1.3 Regla de Operación.</p> <p>1.4 Regla de Operación.</p> <p>1.5 Regla de Operación.</p>
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios	<p>2.1 Capacitación.</p> <p>2.2 Comunicación y coordinación entre ambos enlaces.</p>	<p>2.1 Continuar con las capacitaciones al Personal del DIF Ciudad de México y de La CAPREPOL en relación a la integración de expedientes y</p>	<p>2.1. Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario / La CAPREPOL.</p>	<p>2.1 Un año.</p> <p>2.2 Un año.</p>	<p>2.1 Informe de Actividades.</p> <p>2.2 Informe de Actividades.</p>



Matriz de Hallazgos y Recomendaciones

		entrega de información. 2.2 Mejorar el contacto con el área correspondiente de la Caja de Previsión de la Policía Preventiva de la Ciudad de México, con la finalidad de que toda información pueda fluir sin contratiempos.			
3 Cobertura, metas, montos y/o presupuesto	3.1 Aumento de la pensión a las y los beneficiarios.	3.1 Realizar un ajuste en el tabulador con respecto al aumento de la pensión a las y los beneficiarios del Programa.	3.1 Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario / La CAPREPOL / Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas del DIF Ciudad de México.	3.1 Un año.	3.1 Reglas de Operación.
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	4.1 Mayor vigilancia y comunicación en la entrega de recepción de la documentación. 4.2 Brindar mejor información a los beneficiarios en relación que ambas instancias participan en el programa y no generar contradicciones, y dar aviso cuando ya no pueden participar en el Programa	4.1 Es necesario generar un listado de documentación entregada completas, por las y los beneficiarios y que personal del DIF y la CAPREPOL lleve la vigilancia en tiempo y forma en la entrega recepción de los documentos que integran el expediente de la persona beneficiaria, derivado a que la CAPREPOL suele enviar	4.1 Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario / La CAPREPOL.	4.1 Seis meses. 4.2 Un año.	4.1 Reporte de Visitas por parte del personal del DIF Ciudad de México. 4.2 Antes del Registro del programa y después de la encuesta de satisfacción.



Matriz de Hallazgos y Recomendaciones

	(aumento de pensión por parte de La CAPREPOL).	documentos erróneamente 4.2 Generar mayor comunicación con los beneficiarios y envió de los pasos a seguir y características específicas del programa.			
5. Satisfacción de las personas usuarias y beneficiarias.	5.1 El desplazamiento de los beneficiarios es implementación de mejoras en la incorporación al programa.	5.1 Implementar mecanismos que permitan mejorar el sistema de desplazamiento de los beneficiarios del programa.	5.1 Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario / La CAPREPOL.	5.1. Un año.	5.1.Reglas de Operación / Informe de Actividades.
6. Resultados del programa.	6.1. Apego a las Reglas de Operación.	6.1. Se identifica que es necesario hacer supervisión intensa para que se cumpla con las Reglas de Operación.	6.1. Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario / La CAPREPOL	6.1. Un año.	6.1.Informe de Actividades.



7. Anexos

Documentos de Gabinete

1. CONAPO, Índice de Marginación Entidad Federativa y Municipio 2010
http://www.conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/Marginacion/Datos_Abiertos/Municipio/IMM_2020.xls
2. Cuenta Pública de la Ciudad de México, 2018
https://servidoresx3.finanzas.cdmx.gob.mx/egresos/cp2019_20/
3. Cuenta Pública de la Ciudad de México, 2019
https://servidoresx3.finanzas.cdmx.gob.mx/egresos/cp2019_20/
4. Cuenta Pública de la Ciudad de México, 2020
https://servidoresx3.finanzas.cdmx.gob.mx/egresos/cp2020_21/
5. Cuenta Pública de la Ciudad de México, 2021
https://servidoresx3.finanzas.cdmx.gob.mx/egresos/cp2021_22/
6. Evaluaciones Internas DIF CDMX de 2018, 2019, 2020 y 2021 en
<https://dif.cdmx.gob.mx/transparencia/evaluaciones-internas>
7. Informe de Actividades 2019
http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_121/2020/31/_anexos/PL121311T20_informetrimestral1_2020.pdf
8. Informe de Actividades 2020
http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_121/2020/31/_anexos/PL121311T20_informetrimestral1_2020.pdf
9. Informe de Actividades 2021
http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_121/2022/31/_anexos/PL121311T22_informeeenerodiciembre2022.pdf
10. Padrón de beneficiarios CAPREPOL 2021:
https://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/_padrones/2022/Padr%C3%B3nDiscapacidad_y_BienestarCAPREPOL%20_%20Ejercicio2021.pdf
11. Reglas de Operación 2018 (Página de SIDESO)
<http://www.sideso.cdmx.gob.mx/index.php?id=758>



12. Reglas de Operación 2019 (Página de SIDESO)
<http://www.sideso.cdmx.gob.mx/index.php?id=786>
13. Reglas de Operación 2020 (Página de SIDESO)
<http://www.sideso.cdmx.gob.mx/index.php?id=798>
14. Reglas de Operación 2021 (Página de SIDESO)
<http://www.sideso.cdmx.gob.mx/index.php?id=823>



ANEXO 1

Entrevista servidor público directivo

1. Diagnóstico y planeación

1. Señale las dimensiones específicas del problema social que la intervención busca resolver.

El programa busca priorizar la garantía de los derechos de las personas con discapacidad estableciendo atención prioritaria para enfrentar la desigualdad estructural a la que históricamente se han enfrentado dentro de ella contemplando discriminación, exclusión entre otras y resaltando para este programa los mayores obstáculos para el ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales e intenta nivelar el derecho económico que la Persona con Discapacidad cae en desventaja contra las personas sin discapacidad por el simple hecho de contar con menos oportunidades escolares y con ello laborales.

2. ¿Qué documentos, fuentes de información o registros administrativos se usan para monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada? (Añadir documentos probatorios si se tienen)

Los documentos y/o registros que nos pueden reflejar los avances de forma interna de este programa son los elaborados de manera mensual dentro del Sistema DIF tales como los informes mensuales, los informes trimestrales y la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) que nos refleja el flujo de atención de los beneficiarios.

Por el momento no conozco documentos o fuentes de información desagregada para este programa en especial.

3. ¿Con qué otras iniciativas públicas del Gobierno de la Ciudad de México se alinean y/o coordina el programa? Enumerar las políticas, programas o estrategias que trabajan de manera complementaria en el problema público a solucionar por el programa.

Dentro del DIF de la Ciudad de México y al ser personas con discapacidad permanente, ellos pueden acceder a los beneficios tales como:

- 1. Tarjeta Incluyente.*
- 2. Capacitación a través del programa de Coinversión.*

4. ¿Qué cambios se necesitan en los procesos de planeación del programa? Concernientes a la definición de estrategias generales, elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo, calendarización, etcétera. Describir las expectativas de cambio y señalar las razones que pueden dificultar su ejecución.

Los cambios que nos permitirían mejoras sustantivas en el aumento de integración de beneficiarios serían mesas de trabajo con las instancias generadoras del documento que acredite la discapacidad, ante la dificultad que se les presenta por la falta de movilidad, dependencia de los familiares para su desplazamiento para mejorar la forma de alcanzar de manera pronta y expedita dicho documento que le permite acceder a este y varios beneficios.

Buscar en todo momento que la baja de las personas solicitadas por las diversas solicitudes que CAPREPOL le realiza a DIF sea equiparable con la solicitud de alta al programa generando desde ambas instancias todos los ajustes razonables para su ejecución.



Con relación a la calendarización y dispersión del recurso lo considero adecuado ya que con los tiempos establecidos se ha logrado cabal cumplimiento a la entrega del beneficio.

Uno de los cambios sustantivos que se realizaron fue el pase de supervivencia que anteriormente era responsabilidad del beneficiario acudir a CAPREPOL para realizar su pase de supervivencia y actualmente y desde el inicio de la pandemia, el DIF de la Ciudad de México coadyuva a través de llamadas o video llamadas según sea necesario, para que las personas no se desplacen y evitar contagios por COVID.

2. Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios

5. ¿Qué componentes, actividades o tareas del programa se necesitan fortalecer?

Definitivamente la conformación e integración de la documentación que forman a los expedientes que CAPREPOL envía al DIF de la Ciudad de México, ya que, a pesar de llevar un control, suele ocurrir que se integren expedientes con la falta de un documento y esa situación provoca citar nuevamente a la persona beneficiaria con la finalidad de solventar dicha falta documental.

Otro componente será mejorar el contacto con el área correspondiente de la Caja de Previsión de la Policía Preventiva de la Ciudad de México, con la finalidad de que toda información pueda fluir sin contratiempos.

6. ¿Cuáles han sido las acciones de formación y capacitación al interior del programa? (Describa las temáticas, duración y responsables de las capacitaciones). Alternativa: informar sobre las necesidades de capacitación.

Cabe resalta que el personal asignado al Programa cuenta con capacitación constante, conoce el procedimiento que paso a paso se debe realizar, esta situación se debe al uso acostumbrado que se tiene, en este sentido el personal que opera el Programa cuenta con experiencia y mejora su desempeño el cual impacta de manera positiva en la mejora de la operación.

Cuando se implementa alguna acción o actividad en mejora del programa como el de pase de supervivencia antes mencionado, se realizan capacitaciones constantes hasta que se logra la mejor implementación de la actividad.

7. ¿Cómo se produce el proceso de incorporación de beneficiarios y/o usuarios? ¿Hay actividades diferenciadas por tipos de usuarios?

- 1. La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, brinda atención e información del programa. Informa a la persona pensionada solicitante el motivo por el cual no cubre los requisitos establecidos en las reglas de operación vigentes. Canaliza, si es el caso, a alguna institución para recibir el apoyo que requiere.*
- 2. La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, informa a la persona pensionada solicitante los requisitos de acceso señalados en las reglas de operación vigentes y el procedimiento para su ingreso al programa.*
- 3. La persona pensionada solicitante, acude al Área de Atención Ciudadana de la CAPREPOL con la documentación para ingresar al programa.*



4. *La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, verifica la documentación conforme a los requisitos establecidos en las reglas de operación vigentes.*
5. *Si la documentación no cumple con los requisitos establecidos en las Reglas de Operación vigentes. La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, informa a la persona pensionada solicitante las inconsistencias que debe subsanar para dar seguimiento a su ingreso al programa.*
6. *Si la documentación cumple con los requisitos establecidos en las Reglas de Operación vigentes. La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, genera en el sistema "Consulta General" la solicitud de incorporación al programa, para determinar el monto del apoyo económico que no puede ser menor a 150 pesos.*
7. *La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, requisita Formato de la "CEI-1 Cédula de Integración de Expediente". Regresa la documentación original a la persona pensionada solicitante. Entrega a la persona pensionada solicitante un número de folio de registro para su incorporación al programa. Informa a la persona pensionada solicitante que se le notificará su ingreso al programa por vía telefónica.*
8. *La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, selecciona a las personas pensionadas solicitantes, según sus ingresos y conforme al Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, referente a la aplicación del método de focalización territorial para la selección de los ámbitos socio espacial.*
9. *Envía al (a) Gerente de Prestaciones el número de solicitudes de ingreso al programa para validar el otorgamiento del apoyo económico.*
10. *Si no se cuenta con suficiencia presupuestal, para otorgar el apoyo económico, el gerente de Prestaciones y Bienestar Social de la CAPREPOL, instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturas de la (CAPREPOL) para elaborar la lista de espera de las personas pensionadas solicitantes que no recibirán el apoyo económico de manera inmediata.*
11. *La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, elabora la lista de espera de las personas pensionadas solicitantes que no recibirán el apoyo económico de manera inmediata.*
12. *Si se cuenta con suficiencia presupuestal, para otorgar el apoyo económico, el gerente de Prestaciones y Bienestar Social de la CAPREPOL, valida el número de solicitudes para el otorgamiento del apoyo económico. Envía a la Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, el número de solicitudes para el otorgamiento del apoyo económico.*
13. *La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, recibe las solicitudes para el otorgamiento del apoyo económico. Elabora el padrón de personas pensionadas solicitantes conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, sobre la publicación del padrón del programa. Requisita la "Carta compromiso". Informa a la persona pensionada solicitante, vía telefónica, que debe acudir a la oficina de CAPREPOL, ubicada en Insurgentes Pedro Moreno 219, colonia Guerrero, Alcaldía Cuauhtémoc, en la fecha y hora señalada a firmar la "Carta compromiso".*



14. La persona pensionada solicitante, acude a la oficina de CAPREPOL a firmar la “Carta compromiso”.
15. La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, entrega a la persona pensionada solicitante la “Carta compromiso” para firma.
16. La persona pensionada solicitante, recibe “Carta compromiso” para firma. Entrega “Carta compromiso” original a la Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL.
17. La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, Entrega a la persona beneficiaria copia simple de la “Carta compromiso” como comprobante de haber completado su registro al programa social. Informa a la persona beneficiaria que vía telefónica se le comunicará el lugar y fecha en que recibirá la tarjeta electrónica del apoyo económico, así como que formará parte de un padrón de personas beneficiarias, que conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal será de carácter público, siendo reservados sus datos personales. Integra la “Carta compromiso” al expediente de la persona beneficiaria y archiva.
18. El Gerente de Prestaciones y Bienestar Social de la Caja de Previsión de la Policía Preventiva de la Ciudad de México (CAPREPOL). Entrega a la Dirección General del DIF Ciudad de México oficio de solicitud para el depósito mensual de las personas beneficiarias y archivo electrónico del padrón para ser incorporados al Programa de Discapacidad y Bienestar CAPREPOL.

El proceso de incorporación al Programa Discapacidad y Bienestar Caprepol, es el mismo para toda la población interesada y que cumpla con los requisitos establecidos en Reglas de Operación. Existen diferencias importantes que se establecen entre la población que cumple y aquella que no.

8. ¿Qué plataformas o mecanismos han sido utilizados para facilitar la incorporación de beneficiarios y/o usuarios?

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, a través de la página <https://www.dif.cdmx.gob.mx/programas/programa/programa-de-apoyo-economico-policias-y-bomberos-pensionados-de-la-caprepol-con-discapacidad>

[permanente#:~:text=Programa%20mediante%20el%20cual%20se,mejorar%20su%20calidad%20de%20vida.](https://www.dif.cdmx.gob.mx/programas/programa/programa-de-apoyo-economico-policias-y-bomberos-pensionados-de-la-caprepol-con-discapacidad)

Así mismo la CAPREPOL a través de su página <https://www.caprepol.cdmx.gob.mx/>

Ambas dependencias realizan la difusión del Programa con la finalidad de facilitar la incorporación de los beneficiarios.

9. ¿Cuáles son los mecanismos incorporados para difundir las acciones y resultados del programa en los actores interesados o relevantes?

A través de redes sociales y de uno a uno en las dependencias que cubren el perfil de los beneficiarios.



10. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2022?

Es importante resaltar que la incorporación de la población beneficiaria corresponde a la CAPREPOL, ya que dicha instancia cuenta con los elementos con características para formar parte de este.

El presupuesto se ha mantenido a través del tiempo ya que con él se cubre a cabalidad las necesidades de dispersión de la capacidad total ingresada en el mismo.

Considero que la cobertura del programa debería ser mayor ya que el presupuesto aún podría cubrir a mayor población.

11. ¿Qué mecanismos de participación social incorpora el programa y en qué fase de su implementación se instrumentan? ¿Qué áreas de mejora tienen estas formas de participación ciudadana?

El Programa cuenta con la participación continua de la población beneficiaria, la cual en cualquier momento puede emitir sugerencia y opiniones las cuales son tomadas en cuenta e incorporadas en la medida de lo posible en la implementación del programa. Dichas opiniones son recibidas en ambas instancias.

Las opiniones de la población beneficiaria se constituyen básicamente en la entrega del beneficio en tiempo y forma, las cuales se incorporan en la calendarización de la base de datos proporcionada por la CAPREPOL.

3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

12. Describa qué ajustes se necesitan introducir en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa.

Mayor vigilancia en tiempo y forma en la entrega recepción de los documentos que integran el expediente de la persona beneficiaria.

Entrega oportuna de la CAPREPOL a DIF Ciudad de México la base correspondiente de la dispersión. Implementar en ambas instituciones los ajustes razonables para el pase de revista.

13. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver?

La confusión que se genera a los beneficiarios al participar dos instancias y que ambas instancias soliciten en ocasiones la misma documentación, del mismo modo la falta de homologación en el proceso de validación de pase de revista, mientras que CAPREPOL durante pandemia suspende el pase de revista DIF Ciudad de México implementa las llamadas y video llamadas y en la actualidad las mantiene y CAPREPOL inicia solicitando la presentación de la persona.

14. ¿Cómo considera que se pueden fortalecer los sistemas de información requeridos para la operación del programa?

Con la implementación de mesas de trabajo entre ambas instancias y acuerdos para bajar la misma información a los beneficiarios sin importar a que instancia se acerquen.



Homologar los procesos de atención e incorporación entre ambas instancias para no generar confusión a los beneficiarios y pensando siempre en los ajustes razonables para que no sea una carga desproporcionada al beneficiario.

15. ¿Cuál es su opinión sobre los indicadores de resultados del programa?

Los indicadores que mide la MIR, son importantes ya que cada uno de ellos mide los resultados del programa

- *Porcentaje de policías y bomberos con discapacidad permanente pensionados de la CAPREPOL con una pensión menor a los \$5,900 mensuales que mejoran sus ingresos.*
- *Porcentaje de Policías y Bomberos pensionados de la CAPREPOL por discapacidad permanente, con una pensión inferior a los \$5,900.00 mensuales, beneficiarios del programa que mejoran su ingreso económico.*
- *Porcentaje de apoyos económicos otorgados.*
- *Personas que reciben materiales de difusión sobre derechos humanos y género.*
- *Solicitudes aceptadas.*
- *Personas beneficiarias que reciben su depósito.*
- *Personas beneficiarias que cumplieron con el Pase de Revista.*
- *Acciones de difusión de los derechos de las personas con discapacidad y género*

4. Resultados

16. ¿En qué aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada incide con mayor claridad el programa?

Sobre todo, en la mejora para la adquisición de medicamentos o elementos que las personas requieren para atender su discapacidad y alimentación.

17. ¿Qué instrumentos, recursos, capacidades o cambios en el diseño y/o en la operación serían necesarios para fortalecer los resultados del programa?

El entendimiento de la vulnerabilidad de la persona con discapacidad para los desplazamientos y con ello la implementación de mejoras en la incorporación al programa.

Ajustes razonables para brindar el apoyo desde las instituciones relacionadas para la obtención de la documentación que requieren entregar.

Extremo cuidado en la solicitud y conformación del expediente para reducir los errores en su conformación.



ANEXO 2

Entrevista servidor público mando medio

1. Diagnóstico y planeación

1. Señale las dimensiones específicas del problema social que la intervención busca resolver.

Documentar las dificultades y obstáculos enfrentados, así como las estrategias de adaptación, los cambios y ajustes realizados en la organización de los recursos y el desarrollo de los procesos para el cumplimiento de los objetivos del programa.

2. ¿Qué documentos, fuentes de información o registros administrativos se usan para monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada? (Añadir documentos probatorios si se tienen)

La población a ser beneficiaria e ingresada al Programa debe contar con la integración de un expediente, cuya documentación que lo integra, en este proceso es validado por la CAPREPOL y enviado al DIF Ciudad de México. La herramienta que marca en todo momento los pasos a seguir es la Regla de Operación Vigente la cual es el eje rector de todo el proceso.

Un agente importante en estar monitoreando la entrega recepción de la documentación que compone el expediente, ya que en diversas ocasiones la CAPREPOL, no envía algún documento importante, en este sentido cuando se recibe y revisa la documentación y el área del DIF Ciudad de México se percata, se solicita a la persona, para que cuando acuda a las oficinas, asista con la documentación faltante.

Por otro lado, se solicita a la CAPREPOL haga difusión en la población que ellos tienen con la finalidad de realizar más incorporaciones al programa.

Cuando un beneficiario llega a extraviar o le roban su tarjeta, se le solicita reporte dicha situación a la empresa Toka Internacional, S.A.P.I. de C.V., con la finalidad de que le proporcionen un número de folio y acudan a la oficina, con la finalidad de poder brindarle otra nueva tarjeta y solicitar a la empresa la transferencia correspondiente.

3. ¿Con qué otras iniciativas públicas del Gobierno de la Ciudad de México se alinean y/o coordina el programa? Enumerar las políticas, programas o estrategias que trabajan de manera complementaria en el problema público a solucionar por el programa.

PROGRAMA DE GOBIERNO 2019 - 2024

Ejes del Programa de Gobierno

1. Igualdad y Derechos

1.6 Derecho a la igualdad e inclusión

1.6.4 Personas con discapacidad

5. LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

6. El Sistema Único de Información

4. ¿Qué cambios se necesitan en los procesos de planeación del programa? Concernientes a la definición de estrategias generales, elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo, calendarización, etcétera. Describir las expectativas de cambio y señalar las razones que pueden dificultar su ejecución.



El Programa cuenta con un eje rector el cual guía en todo momento los pasos que se deben seguir, dicha herramienta son las Reglas de Operación Vigentes.

Como es un programa operado por dos instancias, las cuales colaboran para brindar el beneficio a la población, habitualmente la penúltima semana de cada mes el equipo DIF Ciudad de México realiza llamadas a la población beneficiaria con la finalidad de verificar sobrevivencia; en este sentido el calendario fijado se ve alterado derivado a que últimamente la CAPREPOL ha enviado el padrón correspondiente la última semana de cada mes, evidentemente esta situación altera los tiempos establecido para la operación interna. En este sentido se solicitara a CAPREPOL la entrega del padrón como plazo el último viernes de la penúltima semana, lo anterior con la finalidad de no presentar atraso a los beneficiarios en su depósito correspondiente.

2. Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios

5. ¿Qué componentes, actividades o tareas del programa se necesitan fortalecer?

Una labor importante es la integración de la documentación que integran los expedientes, ya que a pesar de llevar un control, suele ocurrir que se integren expedientes con la falta de un documento, esa situación provoca citar nuevamente a la persona beneficiaria con la finalidad de solventar dicha falta documental. Otra es tener mayor contacto con el área correspondiente de la Caja de Previsión de la Policía Preventiva de la Ciudad de México, con la finalidad de que toda información pueda fluir sin contratiempos.

6. ¿Cuáles han sido las acciones de formación y capacitación al interior del programa? (Describa las temáticas, duración y responsables de las capacitaciones). Alternativa: informar sobre las necesidades de capacitación.

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Ciudad de México permanente solicita a las áreas informes que son entregados a otras dependencias, dicha información es con la finalidad de medir los avances de los programas sociales como es el caso del Programa Discapacidad y Bienestar Caprepol. El encargado de realizar la entrega de la Matriz de Indicadores de Resultados y del Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT) es el Lic. Mauro Mario López Díaz JUD de Programas Educativos, quien integra la información.

Cabe resalta que el personal asignado al Programa cuenta con capacitación, conoce el procedimiento que paso a paso se debe realizar, esta situación se debe al uso acostumbrado que se tiene, en este sentido el personal que opera el Programa cuenta con experiencia y mejora su desempeño el cual impacta de manera positiva en la mejora de la operación.

7. ¿Cómo se produce el proceso de incorporación de beneficiarios y/o usuarios? ¿Hay actividades diferenciadas por tipos de usuarios?

- 1. La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, brinda atención e información del programa. Informa a la persona pensionada solicitante el motivo por el cual no cubre los requisitos establecidos en las reglas de operación vigentes. Canaliza, si es el caso, a alguna institución para recibir el apoyo que requiere.*



2. *La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, informa a la persona pensionada solicitante los requisitos de acceso señalados en las reglas de operación vigentes y el procedimiento para su ingreso al programa.*
3. *La persona pensionada solicitante, acude al Área de Atención Ciudadana de la CAPREPOL con la documentación para ingresar al programa.*
4. *La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, verifica la documentación conforme a los requisitos establecidos en las reglas de operación vigentes.*
5. *Si la documentación no cumple con los requisitos establecidos en las Reglas de Operación vigentes. La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, informa a la persona pensionada solicitante las inconsistencias que debe subsanar para dar seguimiento a su ingreso al programa.*
6. *Si la documentación cumple con los requisitos establecidos en las Reglas de Operación vigentes. La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, genera en el sistema "Consulta General" la solicitud de incorporación al programa, para determinar el monto del apoyo económico que no puede ser menor a 150 pesos.*
7. *La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, requisita Formato de la "CEI-1 Cédula de Integración de Expediente". Regresa la documentación original a la persona pensionada solicitante. Entrega a la persona pensionada solicitante un número de folio de registro para su incorporación al programa. Informa a la persona pensionada solicitante que se le notificará su ingreso al programa por vía telefónica.*
8. *La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, selecciona a las personas pensionadas solicitantes, según sus ingresos y conforme al Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, referente a la aplicación del método de focalización territorial para la selección de los ámbitos socio espacial.*
9. *Envía al (a) Gerente de Prestaciones el número de solicitudes de ingreso al programa para validar el otorgamiento del apoyo económico.*
10. *Si no se cuenta con suficiencia presupuestal, para otorgar el apoyo económico, el gerente de Prestaciones y Bienestar Social de la CAPREPOL, instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturas de la (CAPREPOL) para elaborar la lista de espera de las personas pensionadas solicitantes que no recibirán el apoyo económico de manera inmediata.*
11. *La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, elabora la lista de espera de las personas pensionadas solicitantes que no recibirán el apoyo económico de manera inmediata.*
12. *Si se cuenta con suficiencia presupuestal, para otorgar el apoyo económico, el gerente de Prestaciones y Bienestar Social de la CAPREPOL, valida el número de solicitudes para el otorgamiento del apoyo económico. Envía a la Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, el número de solicitudes para el otorgamiento del apoyo económico.*
13. *La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, recibe las solicitudes para el otorgamiento del apoyo económico. Elabora el padrón de personas*



pensionadas solicitantes conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, sobre la publicación del padrón del programa. Requisita la “Carta compromiso”. Informa a la persona pensionada solicitante, vía telefónica, que debe acudir a la oficina de CAPREPOL, ubicada en Insurgentes Pedro Moreno 219, colonia Guerrero, Alcaldía Cuauhtémoc, en la fecha y hora señalada a firmar la “Carta compromiso”.

- 14. La persona pensionada solicitante, acude a la oficina de CAPREPOL a firmar la “Carta compromiso”.*
- 15. La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, entrega a la persona pensionada solicitante la “Carta compromiso” para firma.*
- 16. La persona pensionada solicitante, recibe “Carta compromiso” para firma. Entrega “Carta compromiso” original a la Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL.*
- 17. La Jefatura de Unidad Departamental de Actividades Recreativas y Culturales de la CAPREPOL, Entrega a la persona beneficiaria copia simple de la “Carta compromiso” como comprobante de haber completado su registro al programa social. Informa a la persona beneficiaria que vía telefónica se le comunicará el lugar y fecha en que recibirá la tarjeta electrónica del apoyo económico, así como que formará parte de un padrón de personas beneficiarias, que conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal será de carácter público, siendo reservados sus datos personales. Integra la “Carta compromiso” al expediente de la persona beneficiaria y archiva.*
- 18. El Gerente de Prestaciones y Bienestar Social de la Caja de Previsión de la Policía Preventiva de la Ciudad de México (CAPREPOL). Entrega a la Dirección General del DIF Ciudad de México oficio de solicitud para el depósito mensual de las personas beneficiarias y archivo electrónico del padrón para ser incorporados al Programa de Discapacidad y Bienestar CAPREPOL.*

El proceso de incorporación al Programa Discapacidad y Bienestar Caprepol, es el mismo para toda la población interesada y que cumpla con los requisitos establecidos en Reglas de Operación. Existen diferencias importantes que se establecen entre la población que cumple y aquella que no.

8. ¿Qué plataformas o mecanismos han sido utilizados para facilitar la incorporación de beneficiarios y/o usuarios?

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, a través de la pagina <https://www.dif.cdmx.gob.mx/programas/programa/programa-de-apoyo-economico-policias-y-bomberos-pensionados-de-la-caprepol-con-discapacidad-permanente#:~:text=Programa%20mediante%20el%20cual%20se,mejorar%20su%20calidad%20de%20vida>.

Así mismo la CAPREPOL a través de su página <https://www.caprepol.cdmx.gob.mx/>

Ambas dependencias realizan la difusión del Programa con la finalidad de facilitar la incorporación de los beneficiarios.

9. ¿Cuáles son los mecanismos incorporados para difundir las acciones y resultados del programa en los actores interesados o relevantes?



Es importante señalar que a pesar de que cierta población beneficiaria, actora principal en el programa, se busca, realizando llamadas por el personal asignado al programa con la finalidad de verificar sobrevivencia y esta población cambien de domicilio y/o número telefónico. El personal agota todo procedimiento para no suspender el apoyo a la población.

10. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2022?

Es importante resaltar que la incorporación de la población beneficiaria corresponde a la CAPREPOL, ya que dicha instancia cuenta con los elementos con características para formar parte de este.

El presupuesto se ha mantenido (\$5, 022,000.00), durante el periodo 2018 a 2022.

Los montos entregados han sido variados, derivado a que obedece al tabulador que establece la misma CAPREPOL, sumando a esta situación las bajas por incremento en la pensión de los beneficiarios, bajas por fallecimiento. Cabe resaltar que una vez que se da a conocer las medidas preventivas a causa de la Pandemia con Covid19 merma la asistencia de la población a las instalaciones de la Caja de Previsión de la Policía Preventiva de la Ciudad de México, ya que se caracteriza en su gran mayoría de ser personas adultas mayores con discapacidad y en este sentido dicha instancia no cita a la población a sus instalaciones como medida preventiva. Estas situaciones en su conjunto han permitido que los presupuestos otorgados en su origen no se vean reflejados en la entrega de mayor cantidad de beneficiarios.

11. ¿Qué mecanismos de participación social incorpora el programa y en qué fase de su implementación se instrumentan? ¿Qué áreas de mejora tienen estas formas de participación ciudadana?

El Programa cuenta con la participación continua de la población beneficiaria, la cual en cualquier momento puede emitir sugerencia y opiniones las cuales son tomadas en cuenta e incorporadas en la medida de lo posible en la implementación del programa.

Las opiniones de la población beneficiaria se constituyen básicamente en la entrega del beneficio en tiempo y forma, las cuales se incorporan en la calendarización de la base de datos proporcionada por la CAPREPOL.

3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

12. Describa qué ajustes se necesitan introducir en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa.

Mayor vigilancia en tiempo y forma en la entrega recepción de los documentos que integran el expediente de la persona beneficiaria.

Solicitar de forma oportuna a la CAPREPOL la base correspondiente de la dispersión.

13. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver?

La población que acude directamente al DIF Ciudad de México y pertenece a la CAPREPOL, con la finalidad de ser incorporados al padrón, son enviados a las oficinas de la Caja de Previsión de la Policía



Preventiva de la Ciudad de México, con la finalidad de que sea la instancia que verifique si la persona es candidata a formar parte del programa.

Cuando la CAPREPOL aumenta la pensión al beneficiario, en automático ya no pertenece al Programa, en este sentido la Caja de Previsión de la Policía Preventiva de la Ciudad de México no avisa al beneficiario y acude de forma directa al DIF Ciudad de México, con la finalidad de dar a conocer su situación. Personal asignado al programa le explica de manera detallada la situación que acontece y se le pide que acuda a las oficinas de la CAPREPOL, con la finalidad de que dicha instancia sea la encargada de explicar que debido al tabulador y reglas de operación deja de pertenecer al programa.

14. ¿Cómo considera que se pueden fortalecer los sistemas de información requeridos para la operación del programa?

Es de suma importancia continuar con el procedimiento que mes a mes se realiza con la finalidad de contar con la documentación y la base respectiva sana y en condiciones óptimas. Mantener mayor vigilancia desde la incorporación de la persona beneficiaria, la recepción documental que formara su respectivo expediente. Los depósitos, las cantidades establecidas que mes a mes solicita la CAPREPOL a cada una de las personas beneficiarias. Las bajas, suspensiones y fallecimientos con la finalidad de no realizar depósitos indebidos.

15. ¿Cuál es su opinión sobre los indicadores de resultados del programa?

Los indicadores que mide la MIR, son importantes ya que cada uno de ellos mide los resultados del programa

- *Porcentaje de policías y bomberos con discapacidad permanente pensionados de la CAPREPOL con una pensión menor a los \$5,900 mensuales que mejoran sus ingresos.*
- *Porcentaje de Policías y Bomberos pensionados de la CAPREPOL por discapacidad permanente, con una pensión inferior a los \$5,900.00 mensuales, beneficiarios del programa que mejoran su ingreso económico.*
- *Porcentaje de apoyos económicos otorgados.*
- *Personas que reciben materiales de difusión sobre derechos humanos y género.*
- *Solicitudes aceptadas.*
- *Personas beneficiarias que reciben su depósito.*
- *Personas beneficiarias que cumplieron con el Pase de Revista.*
- *Acciones de difusión de los derechos de las personas con discapacidad y género.*

4. Resultados

16. ¿En qué aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada incide con mayor claridad el programa?

Los depósitos son debidamente cuidados a cada persona beneficiada, dicho procedimiento obedece a no realizar depósitos indebidos.



17. ¿Qué instrumentos, recursos, capacidades o cambios en el diseño y/o en la operación serían necesarios para fortalecer los resultados del programa?

Es importante resaltar la entrega recepción de los documentos que integran el expediente, así como la solicitud a la CAPREPOL en el envío de la base correspondiente a dispersar.



ANEXO 3

Entrevista servidor público operativo

1. Diagnóstico y planeación

1. Señale las dimensiones específicas del problema social que la intervención busca resolver.

Ayudar en la organización y desarrollo del Programa Bienestar y Discapacidad Caprepol, así como en cumplir con sus objetivos.

2. ¿Qué documentos, fuentes de información o registros administrativos se usan para monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada? (Añadir documentos probatorios si se tienen)

El Programa Bienestar y Discapacidad Caprepol cuenta con Reglas de Operación, las cuales son el documento que se utiliza para monitorear el programa.

3. ¿Con qué otras iniciativas públicas del Gobierno de la Ciudad de México se alinean y/o coordina el programa? Enumerar las políticas, programas o estrategias que trabajan de manera complementaria en el problema público a solucionar por el programa.

- Programa de Gobierno 2019 a 2024
- Igualdad y Derechos
- SUI

4. ¿Qué cambios se necesitan en los procesos de planeación del programa? Concernientes a la definición de estrategias generales, elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo, calendarización, etcétera. Describir las expectativas de cambio y señalar las razones que pueden dificultar su ejecución.

Es frecuente que CAPREPOL envíe el padrón correspondiente con ciertos errores, los cuales se deben estar subsanando, con envío de correos a esta instancia con la finalidad de corregir la información. Esta situación atrasa el procedimiento para la dispersión.

2. Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios

5. ¿Qué componentes, actividades o tareas del programa se necesitan fortalecer?

La integración documental, debido a que la CAPREPOL en diversas ocasiones no envía la documentación respectiva. Sin embargo, nosotros solicitamos al beneficiario la documentación para subsanar lo faltante.

6. ¿Cuáles han sido las acciones de formación y capacitación al interior del programa? (Describa las temáticas, duración y responsables de las capacitaciones). Alternativa: informar sobre las necesidades de capacitación.

En lo personal cuento con conocimiento sobre el programa, desde la recepción documental, de los beneficiarios, el seguimiento el cual tiene que ver con la recepción de los montos a dispersar.



7. ¿Cómo se produce el proceso de incorporación de beneficiarios y/o usuarios? ¿Hay actividades diferenciadas por tipos de usuarios?

La Caprepol es quien cuenta con la población para integrar al Programa. En sus oficinas recepciona y valida la documentación de la población, valida y si es viable acepta a la persona para ser beneficiario del programa; una vez que se ha realizado este procedimiento, es enviada la documentación para que el personal del DIF realice los trámites internos y brinde una tarjeta en la cual se le estará dispersando al beneficiario.

8. ¿Qué plataformas o mecanismos han sido utilizados para facilitar la incorporación de beneficiarios y/o usuarios?

El DIF cuenta con la pagina <https://www.dif.cdmx.gob.mx/programas/programa/programa-de-apoyo-economico-policias-y-bomberos-pensionados-de-la-caprepol-con-discapacidad-permanente#:~:text=Programa%20mediante%20el%20cual%20se,mejorar%20su%20calidad%20de%20vida>. En la cual se difunde el Programa. La Caprepol direcciona a la misma página la difusión.

9. ¿Cuáles son los mecanismos incorporados para difundir las acciones y resultados del programa en los actores interesados o relevantes?

Los beneficiarios a pesar de estar incorporados, pocas veces se involucran, por ejemplo, en llamadas de verificación no suelen contestar. Así mismo cambian de número telefónico sin avisar.

10. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2022?

Las cantidades otorgadas para la ejecución del Programa han sido las mismas durante estos años, no así la meta física, la cual ha variado por diversas situaciones, como, por ejemplo: Bajas, suspensiones y fallecimientos.

11. ¿Qué mecanismos de participación social incorpora el programa y en qué fase de su implementación se instrumentan? ¿Qué áreas de mejora tienen estas formas de participación ciudadana?

Habitualmente los beneficiarios solicitan la entrega del recurso a tiempo. Esta solicitud se atiende con la petición que se realiza a la CAPREPOL de contar con el padrón, para realizar la entrega del recurso.

3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

12. Describa qué ajustes se necesitan introducir en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa.

Contar con mayor vigilancia en la integración del expediente, derivado a que la CPREPOL suele enviar documentos erróneamente



13. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver?

En ciertas ocasiones la CAPREPOL no avisa a los beneficiarios que ya no continúan en el Programa debido a que su pensión fue incrementada. Acuden y en las oficinas del DIF se les explica el motivo con reglas de operación. Aun así, acuden a la CAPREPOL, para que ellos expliquen el motivo.

14. ¿Cómo considera que se pueden fortalecer los sistemas de información requeridos para la operación del programa?

Es importante mantener debidamente integrados los expedientes. En conjunto con esto, el archivo de dispersión.

15. ¿Cuál es su opinión sobre los indicadores de resultados del programa? Los indicadores son los apropiados para medir los resultados del programa.

Los indicadores son los apropiados ya que miden lo que el programa arroja cada mes.

4. Resultados

16. ¿En qué aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada incide con mayor claridad el programa?

En los depósitos que mes a mes se realizan.

17. ¿Qué instrumentos, recursos, capacidades o cambios en el diseño y/o en la operación serían necesarios para fortalecer los resultados del programa?

Contar con mayor control en el manejo de los documentos que componen los expedientes.



ANEXO 4
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
PROGRAMA DE DISCAPACIDA BIENESTAR 2021

Identificación de la o el beneficiario

Fecha de nacimiento de la o el beneficiario

Sexo de la o el beneficiario

¿Cuántos años hace que se pensionó de la CAPREPOL?

Alcaldía o Municipio en dónde vive la o el beneficiario

Imagen del Programa

¿Por qué medio se enteró de programa?

¿Cómo calificaría la claridad de la información de los medios por los cuales se enteró del Programa?

¿Qué tan apropiada considera la información de los medios, gráficos, folletos, páginas de internet, etc.?

Expectativas del Programa

¿En qué medida el programa ha cambiado sus condiciones de vida?

¿Qué tanto le afectaría que no existiera el programa?

¿En qué nivel considera que ayuda a su familia?

¿En qué medida el programa CAPREPOL ha cubierto sus expectativas?

Calidad de la Gestión

¿Qué tan amable fue el personal del programa al momento de pedir información?

¿Cómo calificaría la claridad de la información que se proporcionó para los trámites?

¿Qué tan amable es el personal que le entrega el apoyo?

¿Cómo califica la atención del personal que atiende el programa CAPREPOL?

¿Cómo califica la entrega del apoyo en tiempo, forma?

Contraprestación

¿Qué tan fácil o difícil fue enterarse del programa?

¿Qué tan fácil o difícil fue obtener el apoyo?

¿Qué tan fácil o difícil es hacer el uso del apoyo?

¿Cómo califica el tiempo que tarda en llegar el apoyo?

Cohesión Social

¿En qué medida el apoyo ha cambiado la relación con su familia?

¿En qué medida ha sido bueno o malo el cambio?

¿En qué medida ha cambiado la convivencia con su familia?

¿En qué medida ha sido bueno o malo para el gasto familiar?

¿Cómo ha cambiado su nivel de participación con la familia?



Satisfacción

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño?

Al programa ¿Qué calificación le daría?

¿En qué medida le ha ayudado a mejorar su calidad de vida?

¿Qué tan fácil o difícil ha sido permanecer en el programa?

¿En qué medida el apoyo fue lo que esperaba?



Índice de Cuadros.

Cuadro 1. Análisis del padrón de beneficiarios 23

Índice de Gráficos.

Gráfico 1 . Presupuesto 2018 - 2021 10

Gráfico 2. Presupuesto y metas físicas 2018- 2021 11

Gráfico 3. Cumplimiento de la meta del indicador de Fin y Meta Física 2018, 2019, 2020 y 2021 15

Gráfico 4. Cumplimiento de la Meta del Indicador de Propósito y Meta Física 19

Gráfico 5. Evolución histórica de la meta física (bienes y servicios)..... 20

Gráfico 6. Evolución histórica de Montos Entregados. 21

Gráfico 7. Evolución histórica de la Cobertura. 22

Gráfico 8. Porcentaje de Mujeres y Hombres del total de personas beneficiarios 23

Gráfico 9. Distribución territorial a nivel nacional..... 24

Gráfico 10. Distribución porcentual por sexo..... 24

Gráfico 11. Total de Mujeres y Hombres por Alcaldía 26

Gráfico 12. Distribución por sexo mujeres y hombres 26

Gráfico 13. Total Mujeres y Hombres por rango etario..... 27

Índice de Tablas.

Tabla 1. Presupuesto por capítulo de Gasto final..... 9

Tabla 2. Resultado Comparativo 2018, 2019, 2020 y 2021..... 16

Tabla 3. Resultado Comparativo 2018, 2019, 2020 y 2021..... 19

Tabla 4. Comparativo Metas Física de Bienes y Servicios. 20

Tabla 5. Monto proporcionados a beneficiarios de CAPREPOL..... 21

Tabla 6. Comparativo Metas Física de Evolución y Cobertura 22

Tabla 7. Distribución porcentual de beneficiarios por Alcaldía 25

Tabla 8. Cronograma de realización de encuesta de satisfacción..... 38