



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

DIF



**Programa Especial de Apoyo
a Personas que perdieron
algún familiar en el sismo
del 19 de septiembre de 2017**

**EVALUACIÓN INTERNA 2022
EJERCICIO 2021**

PROGRAMA SOCIAL

EVALUACIÓN INTERNA 2022

PROGRAMA ESPECIAL DE APOYO A PERSONAS QUE PERDIERON ALGÚN FAMILIAR EN EL SISMO DEL 19 DE SEPTIEMBRE DE 2017, EN EL EJERCICIO 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	4
3.1.4. Último Año de Operación	4
3.1.5. Antecedentes del Programa Social.	4
3.1.6. Objetivo General.....	7
3.1.7. Objetivos Específicos.....	7
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 entre 2018, 2019 2020 y 2021.	14
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.....	21

3.3.4.1. Bienes y/o Servicios	21
3.3.4.2. Montos entregados.....	22
3.3.5. Análisis y evolución de la cobertura	22
3.3.5.1. Análisis del padrón de beneficiarios	24
a) Distribución por sexo y rango etario	24
b) Distribución territorial, alcaldía	25
4. Módulo de análisis cualitativo	29
4.1. Diagnóstico y planeación.....	29
4.2. Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios.....	32
4.3. Seguimientos y monitoreo de las actividades	34
4.4. Resultados	35
5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias y/o usuarias	37
6. Hallazgos y sugerencias de mejora	49
7. Anexos.....	52
Índice de Cuadros.	75
Índice de Gráficos.	75
Índice de Tablas.....	75



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 Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017 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

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 social, en el contexto de la Contingencia Sanitaria por la pandemia SARS-CoV2 (COVID-19), que vivió la Ciudad de México durante el año 2021, relacionado con las restricciones de movilidad y medidas de distanciamiento social; cuya utilidad radique en incidir en la planeación, operación y monitoreo del programa social en el siguiente año.



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.

En ese contexto el Programa contribuye a la garantía del ejercicio de los derechos hasta 141 beneficiarios que perdieron algún integrante familiar víctima del Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México, con vínculo familiar, con mejor derecho y/o dependencia económica, a través de la entrega un apoyo monetario mensual además otorgar los servicios integrales transversales de las actividades institucionales a cargo del DIF Ciudad de México, hasta 423 familiares.

Durante el ejercicio 2021 se contó un padrón de personas beneficiarias de 141, de las cuales 92 son mujeres y 49 hombres. Durante los meses de abril a junio de dicho ejercicio se realizaron llamadas de seguimiento a cada una de las personas beneficiarias del programa para identificar necesidades o en todo caso alguna situación de vulnerabilidad que requería ser atendida, con el propósito de ser canalizados de acuerdo a la naturaleza de la situación a cada una de las diferentes áreas de este Sistema o en todo caso a otras Instituciones para su atención.

Del mismo modo, de julio a diciembre se envió de forma semanal, información en materia de prevención y recreación a las y los beneficiarios del programa.



3.1 información de Referencia

3.1.1. Nombre del Programa Social

Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017 en el Ejercicio 2021

3.1.2. Unidades Responsables:

1. El Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes y la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona “B”

3.1.3. Año de Inicio del Programa

2019

3.1.4. Último Año de Operación

2021 (vigente).

3.1.5. Antecedentes del Programa Social.

Para atender a las víctimas (niñas, niños y adolescentes que perdieron a uno o ambos progenitores; madres o padres que perdieron a su pareja; y familias con hijos que perdieron sus viviendas) en el sismo del año 2017, del 19 de septiembre, el Gobierno de la Ciudad de México, a través del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF Ciudad de México) puso en operación la estrategia “Reconstruyendo Familias”, con el objetivo de constituir un proceso de restitución de derechos a través de 5 ejes: Mitigación de daños; Reducción de la vulnerabilidad; Adaptación; Restitución de Derechos; y Fortalecimiento de capacidades resilientes.

Para lograr lo anterior, el programa articuló las actividades institucionales, trámites y servicios con los que contaba el DIF Ciudad de México, para brindar la incorporación inmediata a cada uno de los perfiles de población objetivo, con lo cual una persona beneficiaria podía tener uno o más programas a la vez. Sin embargo, la complejidad de la problemática que enfrentan las familias de las víctimas del sismo, hace necesaria la aplicación especializada y focalizada de apoyos que permitan garantizar el pleno ejercicio de derechos a los familiares ascendientes y dependientes económicos de las víctimas.

Problema Social atendido por el Programa Social

La Ciudad se encuentra dentro de las dos terceras partes del país que tienen un riesgo sísmico, prueba de ello fueron los sismos presenciados en los años 1957, 1979, 1985, 2012 y el más reciente en 2017,



lo cual evidencia los múltiples riesgos a los que está expuesto cada habitante de la Ciudad de México en su entorno, entendiendo por riesgo como el peligro multiplicado por el grado de exposición y por la vulnerabilidad (CENAPRED 2017), poniendo en fragilidad los derechos humanos y sociales de los ciudadanos, como lo son el derecho a la protección social, a un nivel de vida adecuado y al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental, el derecho a la vida, a la supervivencia y al desarrollo, a la identidad, a vivir en familia, a vivir en condiciones de bienestar y a un sano desarrollo integral, a la protección de la salud, a la educación, al descanso, al juego y al esparcimiento, las personas damnificadas en algún estado de vulnerabilidad (social, económica, educativa, alimentaria o de salud) evidencian aún más el limitado ejercicio de estos derechos.

La protección a la salud mental debe ser un elemento central dentro de la atención a los daños por los pasados sismos. Aun cuando durante las primeras semanas después del sismo del 19 de septiembre de 2017 se llevaron a cabo estrategias para dar atención a personas en crisis, los esfuerzos deben continuarse e incluir a todos los sectores de la población, más allá de las instituciones de salud mental, a las escuelas, las comunidades, etcétera. Con base en estudios previos, sabemos que las repercusiones en la salud mental pueden aparecer hasta varios meses después del evento (UNICEF 2018). (Véase Tabla 1).

Tabla 1. Exposición a un terremoto incrementa los trastornos mentales.

La exposición a un terremoto incrementa los trastornos mentales:	
Más frecuentes	Trastornos mentales posibles
1	Depresión mayor
2	Estrés Postraumático (TEPT)
3	Otros trastornos de ansiedad
4	Dependencia a la nicotina
5	Abuso/dependencia al alcohol
6	Abuso/dependencia a drogas

Fuente: Tabla basada en datos de la revista Ciencia de la Academia Mexicana de Ciencia.

Población potencial

Conforme a los datos señalados en las notas estratégicas de la Coordinación Ejecutiva de Investigación del Instituto Belisario Domínguez del Senado de la República (octubre, 2017) en la Ciudad de México¹, señala que el número total de víctimas mortales fue de 228 personas. De este gran total el 61% de los fallecidos eran 138 mujeres de las cuales, 122 eran adultas y 16 niñas. El 39% restante de los fallecidos eran 90 hombres de los cuales, 72 eran adultos y 18 niños. (Véase Tabla 2 y Gráfico 1).

¹ En el documento realiza un recuento sucinto de los datos y estadísticas disponibles en torno a los sismos del 7 y 19 de septiembre de 2017 elaboradas por agencias gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil y el sector académico.

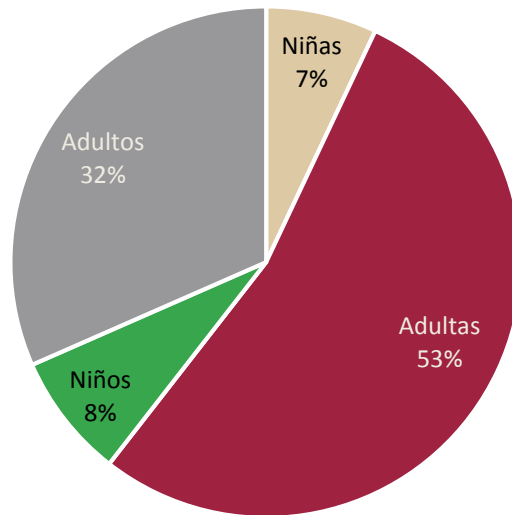


Tabla 2. Decesos por el sismo en la Ciudad de México.

Sexo	Grupo etario	Decesos	Porcentaje	Porcentaje M/H
Mujeres	Niñas	16	7%	61%
	Adultas	122	54%	
Hombres	Niños	18	8%	39%
	Adultos	72	32%	
Total		228	100%	100%

Fuente: Coordinación Ejecutiva de Investigación del Instituto Belisario Domínguez del Senado de la República (octubre, 2017) en la Ciudad de México.

Gráfico 1. Decesos por el sismo en la Ciudad de México (S19).



Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Belisario Domínguez del Senado de la República (octubre 2017)

En cuanto a la localización de los decesos, “la gran mayoría de las personas adultas que murieron se concentraron en sólo dos delegaciones: Cuauhtémoc y Benito Juárez; mientras que los menores de edad fallecieron principalmente en las delegaciones Tlalpan y Coyoacán. Lo anterior se debe a que 19 menores de edad, diez niñas y nueve niños, murieron en el Colegio Enrique Rébsamen, en la delegación Tlalpan, y cuatro más, dos niñas y dos niños, en el edificio 1C de los multifamiliares del ISSSTE, en la delegación Coyoacán. El mayor número de muertes de mujeres (19) ocurrió en Álvaro Obregón 286 Col. Roma, edificio de oficinas en el cuál también fallecieron 30 hombres. Le sigue Bolívar 186, Col. Obrera, lugar en el que la falta de información oficial ha generado todo tipo de rumores sobre las características y el número de personas que ocupaban el edificio, 26 y en el que fallecieron 13 mujeres y dos hombres. En Puebla 282, Col. Roma, un laboratorio de análisis industrial, perdieron la vida un total de 14 personas,



10 mujeres y 4 hombres” (Nota estratégica número 17, octubre 2017 del Instituto Belisario Domínguez de Senado de la República)².

3.1.6. Objetivo General

Contribuir a garantizar el ejercicio de los derechos de hasta 141 beneficiarios que perdieron algún integrante familiar víctima del Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México, con vínculo familiar con mejor derecho y/o dependencia económica.

3.1.7. Objetivos Específicos

- a) Otorgar hasta a 141 beneficiarios un apoyo monetario mensual de \$ 4 ,000.00 (Cuatro Mil Pesos 00/100 M.N.) a mes vencido durante los primeros diez días hábiles de cada mes durante el ejercicio 2021.
- b) Otorgar los servicios integrales transversales de las actividades institucionales a cargo del DIF Ciudad de México, hasta 423 familiares³ con los siguientes servicios: Atención psicológica y herramientas psicoemocionales; atención integral en salud de primer nivel; actividades lúdicas; actividades recreativas y culturales (visita a museos, teatros, conciertos, parques recreativos y eventos del DIF Ciudad de México).

Los servicios integrales transversales presenciales como la atención integral en salud de primer nivel; la atención en unidades básicas de rehabilitación; actividades lúdicas; actividades recreativas y culturales (visita a museos, teatros, conciertos, parques recreativos y eventos del DIF Ciudad de México), dependerán de la situación de Contingencia Sanitaria por la pandemia SARS-CoV2 (COVID-19), y los protocolos establecidos por las autoridades locales y federales en materia. Para el caso de la atención psicológica y los talleres de herramientas psicoemocionales podrán ser brindados a través de plataformas digitales.

Para el caso de las nuevas incorporaciones y/o sustituciones al programa se realizarán exclusivamente por cita previa y atendiendo a las medidas sanitarias y de sana distancia.

Como parte de las acciones sobre fortalecimiento familiar, prevención y recreación durante la contingencia, de acuerdo al interés las personas beneficiarias se compartirá en formato digital información sobre: prevención a la salud mental, prevención de la violencia, alimentación integral, herramientas psicoemocionales, educación integral y actividades lúdico-culturales.

² Consultable en:

http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/bitstream/handle/123456789/3721/2017_16_NE_Recuento%20de%20da%c3%b1os_231017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

³ De acuerdo al Consejo Nacional de Población (2018) las familias cuentan en promedio con 2.15 hijos, por lo que se considera que si la familia es de cuatro integrantes, con la pérdida de un miembro de la familia se puede atender con servicios integrales transversales de las actividades institucionales hasta 423 familiares.



- c) Canalizar, de ser el caso a las niñas, niños y adolescentes de 0 a 17 años 11 meses, que hayan perdido madre, padre, o tutor a los Programas sociales del DIF Ciudad de México según sus necesidades, así como canalizar a distintas instancias, los casos de vulnerabilidad (por cuestiones de salud para la atención en segundo o tercer nivel, violencia de género, educación y en su caso adicciones) que se llegarán a presentar durante el seguimiento a las y los beneficiarios.

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%B3nSismo_Ejercicio2021.pdf



3.2. Información Presupuestal

3.2.1. Clave Presupuestaria

124 105 U032 Denominación: Apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017.

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

La información presupuestal correspondiente al programa se comienza a reportar a partir del año 2019 y hasta el 2021, tomando como base la Cuenta Pública de la Ciudad de México de esos años, se tiene que para el Ejercicio Fiscal 2019 el Presupuesto Asignado de \$5,472,000.00 con respecto al del 2020 que fue de \$10,000,000.00³ y para 2021 fue de \$7,850,000.00, observándose un incremento de 2019 a 2020 y una disminución en 2021, dichos cambios obedecen a los ajustes observados durante la operatividad del programa; por otra parte, con respecto al presupuesto ejercido en 2019 fue de \$2,827,750.00, para 2020 fue de 6,597,894.00 y en 2021 se ejerció un presupuesto de \$6,891,000.00. Lo anterior muestra que a pesar de que no se ha podido determinar un presupuesto programado relativamente constante dada la población fija a la que el programa atiende, el presupuesto ejercido a partir de 2020 tuvo un incremento del 4.44% para 2021. (Véase Tabla 3 y Gráfico 2).

Tabla 3. 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	N/A	N/A	\$5,472,000.00	\$2,827,750.00	\$10,000,000.00	\$6,597,894.00	\$7,850,000.00	\$6,891,000.00
Total	N/A	N/A	\$5,472,000.00	\$2,827,750.00	\$10,000,000.00	\$6,597,894.00	\$7,850,000.00	\$6,891,000.00

Fuente: Elaboración propia con datos de la Cuenta Pública de la Ciudad de México 2019-2021

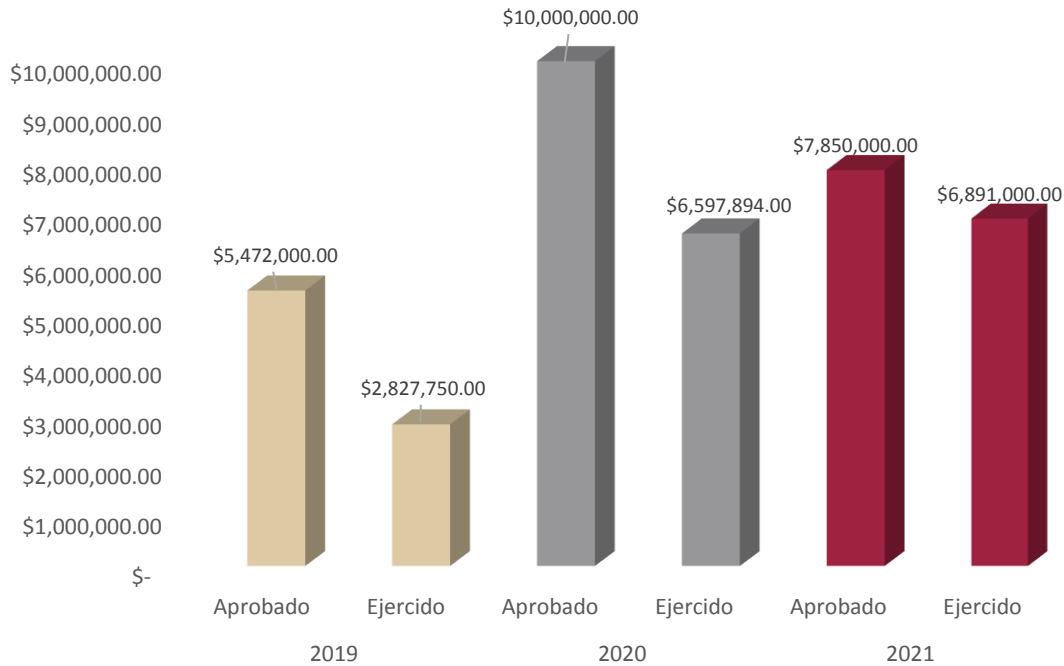
Notas: 1. El presupuesto se presenta como Aprobado (A) y Ejercido (E)

2. En cuanto al presupuesto asignado en 2021, se toman en cuenta únicamente \$7,700,000.00 que corresponden a los apoyos proporcionados por el programa, los \$150,000.00 restantes son gastos administrativos ubicados en otros capítulos del gasto.

³ A inicios del año 2020, el programa comenzó a operar con un presupuesto de \$10,000,000.00 (Diez millones de pesos 00/100 M.N.), para apoyar hasta 228 familias y proporcionar servicios integrales a 684 familiares de las personas fallecidas víctimas del Sismo del 19 de septiembre de 2017 de la Ciudad de México; para el mes de marzo y derivado de la Contingencia Sanitaria por la pandemia SARS-CoV2 (COVID-19), se solicitó la reducción presupuestal para alcanzar un total de \$7,320,000.00, (siete millones trescientos veinte mil pesos 00/100 M.N.) a efecto de ajustar la meta física de familias beneficiadas a 141 y los servicios integrales a 423 familiares, toda vez que con motivo de las medidas preventivas en materia de salud implementadas para evitar el contagio y propagación del virus del COVID 19, dichos cambios se publicaron en la Gaceta Oficial del Gobierno de la Ciudad de México en el mes de septiembre.



Gráfico 2. Evolución del Presupuesto 2019 - 2021



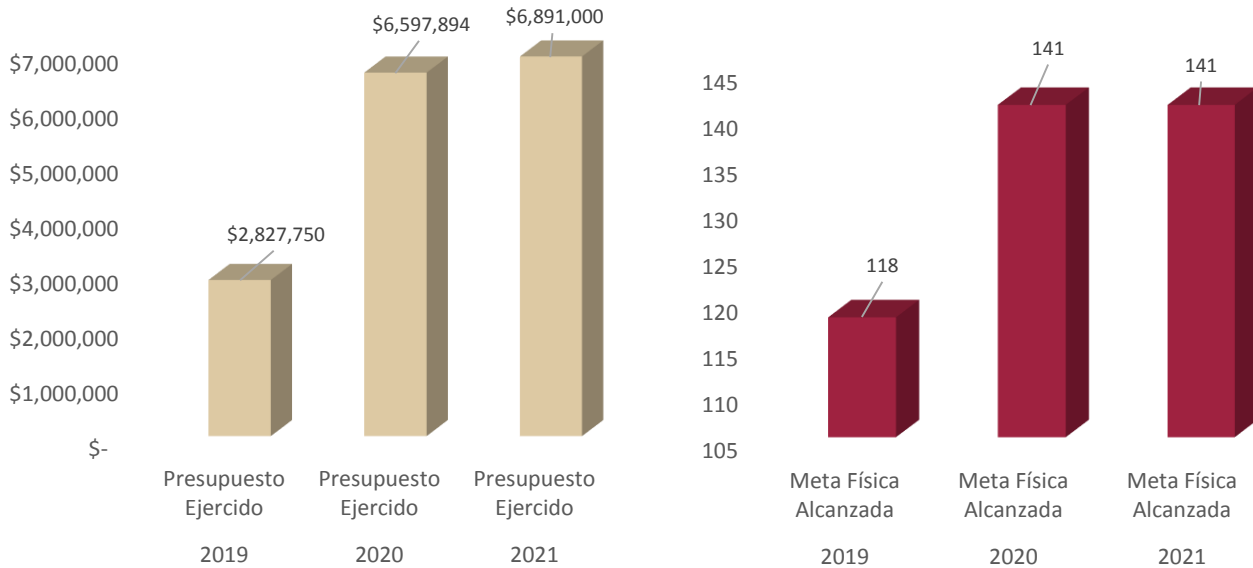
Fuente: Elaboración propia con base en los datos de la Cuenta Pública del DIF Ciudad de México de los años 2019, 2020 y 2021.

3.2.3. Descripción detallada del presupuesto 2021

Para el ejercicio fiscal 2021 el Programa tuvo un presupuesto autorizado de \$7,850,000.00 (Siete millones ochocientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.) en la Cuenta Pública de la Ciudad de México no obstante, el presupuesto aprobado por el Comité de Planeación para el Desarrollo (COPLADE) y por Junta de Gobierno de la Ciudad de México, fue de \$7,700,000.00 que en la parte operativa se destina formalmente al Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017 en el Ejercicio 2021. Con respecto al presupuesto ejercido, éste tuvo un incremento del 4.44% en comparación del ejercicio fiscal 2020, y asciende \$6,891,000.00, para atender a un total de 141 beneficiarios. (Véase Gráfico 3).



Gráfico 3. Presupuesto y metas físicas 2019- 2020



Fuente: Elaboración propia con datos de la Cuenta Pública de la Ciudad de México 2019-2020, 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)”⁴.

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

⁴ 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.

La problemática identificada en el Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017 es la restitución los derechos humanos y sociales de los ciudadanos, como lo son el derecho a la protección social, a un nivel de vida adecuado y al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental, el derecho a la vida, a la supervivencia y al desarrollo, a la identidad, a vivir en familia, a vivir en condiciones de bienestar y a un sano desarrollo integral, a la protección de la salud, a la educación, al descanso, al juego y al esparcimiento, las personas damnificadas en algún estado de vulnerabilidad, ocasionados por los múltiples riesgos a los que está expuesto cada habitante de la Ciudad de México en su entorno, entendiendo por riesgo como el peligro multiplicado por el grado de exposición y por la vulnerabilidad (CENAPRED 2017), poniendo en fragilidad los (social, económica, educativa, alimentaria o de salud) evidencian aún más el limitado ejercicio de estos derechos, y de manera particular a los familiares de las personas afectadas por el Sismo de 2017.

Los principales indicadores retomados para la medición del programa son el Indicador de Fin en 2021 y con la intención de obtener una mejor medición del indicador, se reajustó como Total de beneficiarios de víctimas del Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México que tienen restituidos sus derechos a través del Programa, obteniendo como Grado de cumplimiento el 92.8%; y por otra parte el Indicador de Propósito que en 2021 que mide el Porcentaje de familiares beneficiados por el programa que posterior a su incorporación adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar con un Grado de cumplimiento del 100%

3.3.2. Indicador de Fin

FICHA TÉCNICA	
Secretaría o Instituto:	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México
Unidad Responsable:	Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes y la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B".
Nombre del Programa	Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017
Datos de Identificación del Indicador	
Orden:	1
Nombre del Indicador:	Total de beneficiarios de víctimas del Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México que tienen restituidos sus derechos a través del Programa
Tipo de Indicador para resultados / Dimensión del indicador:	Impacto /eficacia



Definición del Indicador:	Mide la proporción de familias que tienen restituidos sus derechos a través del Programa en el periodo t respecto al total de víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017 en el periodo t
Método del cálculo:	$(\text{Total de beneficiarios que tienen restituidos sus derechos a través del Programa en el periodo t} / \text{Total de víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017 en el periodo t}) * 100$
Tipo de valor de la Meta:	Relativo
Unidad de medida:	Familias/porcentaje
Desagregación geográfica:	Familias víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017, en la Ciudad de México
Frecuencia de medición:	Diciembre

Línea Base y Parametrización

Viabilidad de Metas

Comportamiento del indicador:	Ascendente
Valor Línea Base:	93%
Año de la Línea Base:	2020
Tipo de Valor:	N/A
Umbral Verde-Amarillo:	N/A
Umbral Amarillo-Rojo:	N/A

Línea Base	
Periodo Línea Base:	Enero - Diciembre
Justificación Línea Base:	Se toma como año base, el año anterior.

Parámetros de Semaforización	
-------------------------------------	--

Meta

Año:	2021
Periodo de Cumplimiento:	Diciembre
Valor de la Meta Relativa:	93%

Metas Ciclo Presupuestario en Curso

Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Mes de cumplimiento
Enero-Marzo	Total de beneficiarios de víctimas del Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México que tienen restituidos sus derechos a través del Programa	Total de beneficiarios que tienen restituidos sus derechos a través del Programa en el periodo t	Total de víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017 en el periodo t	Primer Trimestre Abril
Enero - Junio				Segundo Trimestre Julio
Enero - Septiembre				Tercer Trimestre Octubre
Enero - Diciembre				Cuarto Trimestre



Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Periodo de Cumplimiento %
Enero - Marzo	FIN	141	228	61.84%
Enero - Junio	FIN	141	228	61.84%
Enero - Septiembre	FIN	141	228	61.84%
Enero - Diciembre	FIN	141	228	61.84%

Características de las Variables

Nombre de la Variable:	Total de beneficiarios que tienen restituidos sus derechos/Total de víctimas del sismo.
Descripción de la Variable:	1. Total de beneficiarios que tienen restituidos sus derechos a través del Programa en el periodo t 2. Total de víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017 en el periodo t
Medio de Verificación:	Base de datos del Programa
Especifique Otro Medio de Verificación:	
Unidad de Medida:	Familias/porcentaje
Desagregación Geográfica:	Familias víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017, en la Ciudad de México
Frecuencia de Medición:	Diciembre

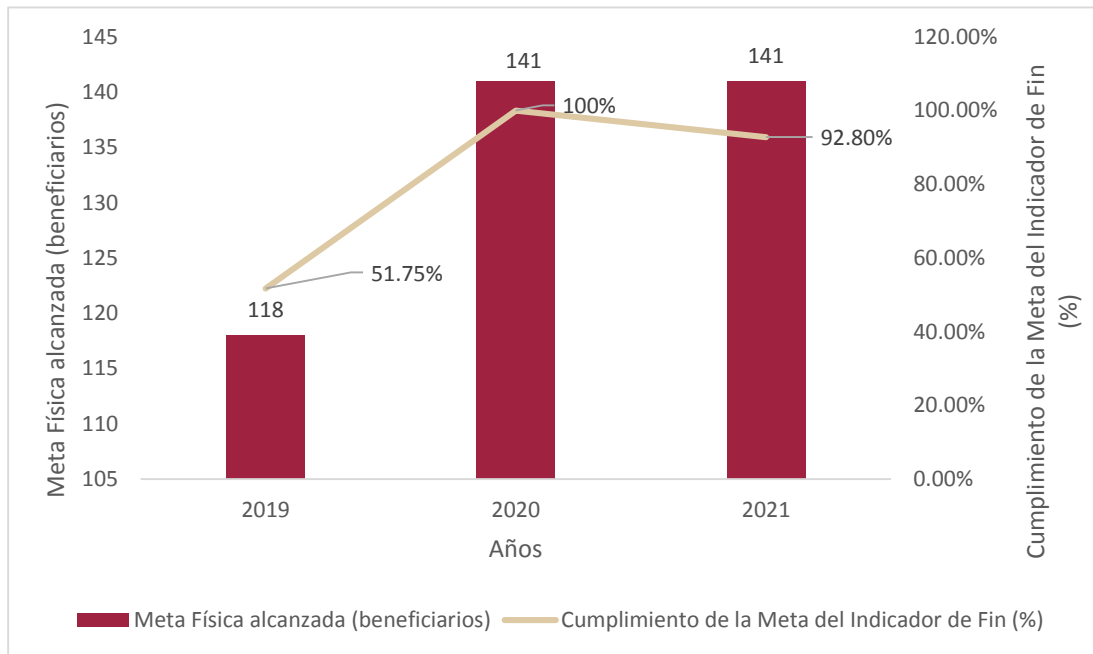
Comentario: El indicador señala que de enero a diciembre de 2021, se benefició al 61.84% del total de la población objetivo, las cuales vieron restituidos sus derechos como parte sustancial de la creación del programa social, aunque se ha contado con un padrón de beneficiarios constante de 141 de 2020 a 2021, es necesario identificar los factores que permitan aumentar el número de beneficiarios, hasta alcanzar el total de 228 familias de las personas fallecidas en el sismo del 19 de septiembre de 2017.

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

El Indicador de Fin reportado en el 4to trimestre de 2019, año en que inicia el Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017, mide la proporción de las familias que tienen restituidos sus derechos a través del programa en el periodo t, respecto al total de las 228 familias víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017 en el periodo t, donde el Grado de cumplimiento del indicador fue de 51.75%; para 2020 y con la medición del mismo indicador se obtuvo un Grado de cumplimiento de 100% toda vez que se consideraron a los 141 beneficiarios como el total de la población objetivo; por último, en relación a 2021 y con la intención de obtener una mejor medición del indicador, se reajustó como Total de beneficiarios de víctimas del Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México que tienen restituidos sus derechos a través del Programa, obteniendo como Grado de cumplimiento el 92.8%. (Véase Gráfico y Tabla 4).



Gráfico 4. Cumplimiento de la meta del indicador de Fin y meta física



Fuente: Elaboración propia con datos de la Matriz de Indicadores de Resultados 2019, 2020 y 2021 del Programa, DIF Ciudad de México.

Tabla 4. Resultado Comparativo de la meta del indicador de Fin y meta física 2020 y 2021

Resultado Comparativo 2018 – 2021	2018	2019	2020	2021
Metas Física alcanzada (beneficiarios)	N/A	118	141	141
Cumplimiento de la Meta del Indicador de Fin (%)	N/A	51.75%	100%	92.80%

N/A: No Aplica

Fuente: Elaboración propia con datos de la Matriz de Indicadores de Resultados 2019, 2020 y 2021 del Programa, DIF Ciudad de México.



3.3.3. Indicador de Propósito

FICHA TÉCNICA	
Secretaría o Instituto:	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México
Unidad Responsable:	Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes y la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B".
Nombre del Programa	Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017
Datos de Identificación del Indicador	
Orden:	1
Nombre del Indicador:	Porcentaje de familiares beneficiados por el programa que posterior a su incorporación adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar.
Tipo de Indicador para resultados / Dimensión del indicador:	Resultados/ Eficacia calidad
Definición del Indicador:	Mide el porcentaje de beneficiarios y familiares que posterior a su incorporación al Programa adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar, en relación al total de de beneficiarios y familiares con seguimiento posterior a su ingreso en el Programa en el periodo t
Método del cálculo:	(Número total de beneficiarios y familiares que posterior a su incorporación al Programa adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar/Número total de beneficiarios y familiares con seguimiento posterior a su ingreso en el Programa en el periodo t)*100
Tipo de valor de la Meta:	Relativo
Unidad de medida:	Familias/porcentaje
Desagregación geográfica:	Familias beneficiadas por el programa, en la Ciudad de México.
Frecuencia de medición:	Diciembre Nota: Al ser un indicador de impacto la encuesta deberá ser aplicada a principios de diciembre
Línea Base y Parametrización	
Viabilidad de Metas	
Comportamiento del indicador:	Ascendente
Línea Base	
Valor Línea Base:	80% a 90% de aceptación del programa
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: Diciembre Nota: Al ser un indicador de impacto la encuesta deberá ser aplicada a principios de diciembre
Valor de la Meta Relativa: 80% a 90% de aceptación del programa

Metas Ciclo Presupuestario en Curso

Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Mes de cumplimiento
Enero-Marzo	Porcentaje de familiares beneficiados por el programa posterior a su incorporación	Número total de beneficiarios y familiares que posterior a su incorporación al Programa adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar.	Número total de beneficiarios y familiares con seguimiento posterior a su ingreso en el Programa en el periodo t	Primer Trimestre Abril
Enero - Junio				Segundo Trimestre Julio
Enero - Septiembre				Tercer Trimestre Octubre
Enero - Diciembre				Cuarto Trimestre

Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Periodo de Cumplimiento
Enero - Marzo	PROPÓSITO	0	0	0
Enero - Junio	PROPÓSITO	0	0	0
Enero - Septiembre	PROPÓSITO	0	0	0
Enero - Diciembre	PROPÓSITO	117	117	100%

Características de las Variables

Nombre de la Variable:	Total de beneficiarios y familiares que posterior a su incorporación al Programa adquieren herramientas resilientes/total de beneficiarios y familiares con seguimiento posterior
Descripción de la Variable:	1. Total de beneficiarios y familiares que posterior a su incorporación al Programa adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar 2. Total de beneficiarios y familiares con seguimiento posterior a su ingreso en el Programa en el periodo t
Medio de Verificación:	Base de datos del Programa
Especifique Otro Medio de Verificación:	
Unidad de Medida:	Familias/porcentaje
Desagregación Geográfica:	Familias beneficiadas por el programa, en la Ciudad de México.



Frecuencia de Medición: Diciembre

Datos de Identificación del Indicador

Orden:	2
Nombre del Indicador:	Contribución porcentual del apoyo monetario que otorga el programa a las y los beneficiarios respecto a la línea de Pobreza per cápita mensual urbana
Dimensión del indicador:	Resultados/ Eficacia calidad
Definición del Indicador:	Mide el porcentaje de contribución del apoyo monetario mensual respecto a la Línea de Pobreza per cápita mensual urbana de acuerdo al MMIP
Método del cálculo:	(Apoyo monetario mensual /Línea de Pobreza per cápita mensual urbana de acuerdo al MMIP)*100
Tipo de valor de la Meta:	Relativo
Unidad de medida:	Familias/porcentaje
Desagregación geográfica:	
Frecuencia de medición:	Diciembre

Línea Base y Parametrización

Viabilidad de Metas

Comportamiento del indicador:	Ascendente
Línea Base	
Valor Línea Base:	93% de contribución
Periodo Línea Base:	Enero-Diciembre
Año de la Línea Base:	2020
Justificación Línea Base:	Se toma como año base, el año anterior.

Meta

Año:	2020
Periodo de Cumplimiento:	
Valor de la Meta Relativa:	84% de contribución

Metas Ciclo Presupuestario en Curso

Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Mes de cumplimiento
Enero-Marzo	Contribución porcentual del apoyo monetario que otorga el programa a las y los beneficiarios respecto a la línea de Pobreza	Apoyo monetario mensual	Línea de Pobreza per cápita mensual urbana de acuerdo al MMIP	Primer Trimestre
				Abril
Enero - Junio				Segundo Trimestre
Enero - Septiembre				Julio
				Tercer Trimestre
				Octubre



Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Periodo de Cumplimiento
Enero - Diciembre	percápita mensual urbana			Cuarto Trimestre
Enero - Marzo	PROPÓSITO	4,000	4,764	83.97%
Enero - Junio	PROPÓSITO	4,000	4,764	83.96%
Enero - Septiembre	PROPÓSITO	4,000	4,764	83.96%
Enero - Diciembre	PROPÓSITO	4,000	4,764	83.96%

Características de las Variables

Nombre de la Variable:	Apoyo monetario/Línea de la pobreza percápita
Descripción de la Variable:	1. Apoyo monetario mensual 2. Línea de Pobreza percápita mensual urbana de acuerdo al MMIP
Medio de Verificación:	MMIP EVALÚA
Especifique Otro Medio de Verificación:	
Unidad de Medida:	Familias/porcentaje
Desagregación Geográfica:	
Frecuencia de Medición:	Diciembre

Comentario: El indicador de propósito se aplicó a un beneficiario por familia, con la finalidad de medir el impacto en sus vidas, y la calidad de los servicios otorgados. Se aplicó la encuesta al 83% de la población, correspondiente a un padrón de 141 familias beneficiarias, que es el mismo número de beneficiarios que en 2020. En cuanto al resultado del nivel de satisfacción de todos los servicios integrales se identificó que el 52.1% de la población encuestada respondió que fue muy satisfactorio, el 23.9% que no lo han tomado y el 19.7% que es satisfactorio, el 4.3% restante indica que es medianamente satisfactorio o insatisfactorio, que en comparación con el año 2020 respondieron que, el 32.12% de la población beneficiaria considero un nivel Muy satisfactorio y el 46.7% un nivel Satisfactorio, lo que indica que el 78.84% está satisfecho con todos los servicios integrales que brinda el Programa.

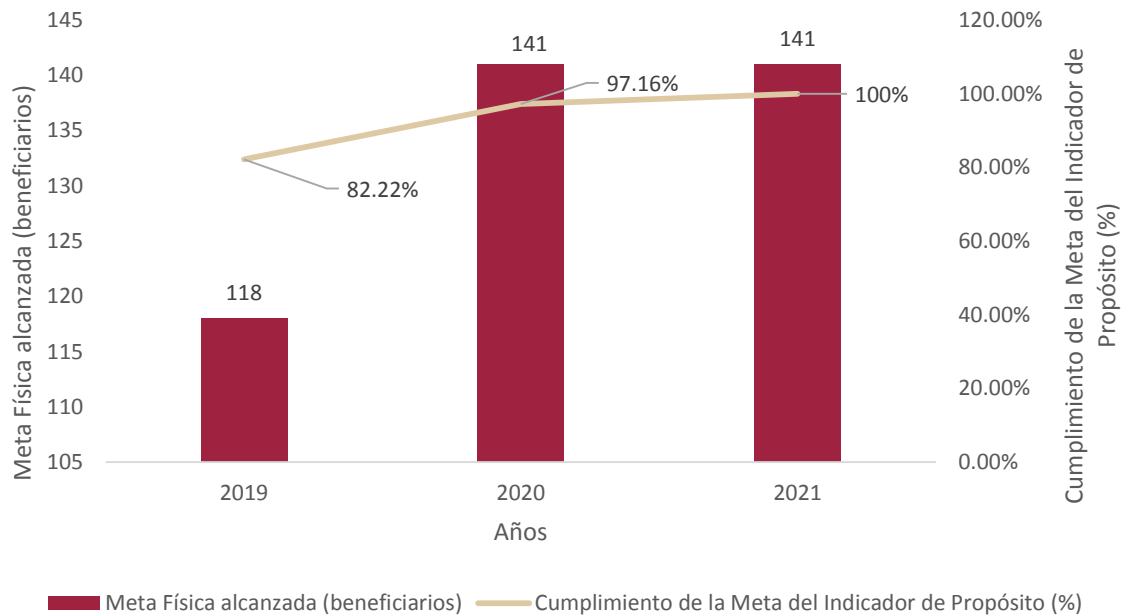
3.3.3.1. Resultado Comparativo del indicador entre 2018, 2019, 2020 y 2021.

Con respecto al Indicador de Propósito reportado en 2019, mide la proporción de familiares beneficiados por el programa que posterior a su ingreso mejoran su condición en el ámbito de resarcimiento de sus derechos en las áreas de atención transversales e integrales del programa en el periodo t, respecto al total de familiares conseguido posterior a su ingreso en el programa en el periodo t, donde el Grado de cumplimiento del indicador fue de 82.22%; para 2020 y con el objetivo de contar con una mejor medición del indicador, se reajustó como Porcentaje de familiares beneficiados por el programa que posterior a su incorporación adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y



de integración familiar, con un grado de cumplimiento de 97.16%; en 2021 se mantuvo el mismo indicador de 2020 con un Grado de cumplimiento del 100%. (Véase Gráfico y Tabla 5).

Gráfico 5. Cumplimiento de la meta del indicador de Propósito y meta física



Fuente: Elaboración propia con datos de la Matriz de Indicadores de Resultados 2019, 2020 y 2021 del Programa, DIF Ciudad de México.

Tabla 5. Resultado Comparativo de la meta del indicador de Propósito y meta física 2020 y 2021

Resultado Comparativo 2018 – 2021	2018	2019	2020	2021
Metas Física alcanzada (beneficiarios)	N/A	118	141	141
Cumplimiento de la Meta del Indicador de Propósito (%)	N/A	82.22%	97.16%	100%

N/A: No Aplica

Fuente: Elaboración propia con datos de la Matriz de Indicadores de Resultados 2020 y 2021 del Programa, DIF Ciudad de México.



3.3.4. Metas Físicas

3.3.4.1. Bienes y/o Servicios

En lo referente al otorgamiento de servicios de atención integral a los beneficiarios inscritos en el Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017, mismos que se realizaron con recursos propios del DIF Ciudad de México, en 2019 se programaron 684 servicios de atención integral y alcanzándose el 100%; para 2020 se reajustaron a 423 igual que para 2021.

Derivado de la Contingencia Sanitaria por la pandemia SARS-CoV2 (COVID-19), de las jornadas de servicios integrales que se tenían calendarizadas, solo fueron proporcionadas las atenciones de salud a primer nivel de manera presencial hasta el mes marzo, después de ese periodo ya no fue posible otorgarlas. Posteriormente, en los meses de abril a junio se realizaron llamadas de seguimiento a cada una de las personas beneficiarias del programa con el objetivo de identificar necesidades o alguna situación de vulnerabilidad que requería ser atendida, de esa forma se canalizan de acuerdo a la naturaleza de cada caso, a las diferentes áreas de este Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México o en todo caso a otras Instituciones para su atención por ello la cantidad de servicios proporcionados disminuyó a 178 en 2020; es decir, solo se obtuvo el 42% del total de los servicios integrales; y para 2021 aumentaron a 271 que equivale al 64% del total de los servicios integrales; no obstante el permanecer en promedio un 50% por debajo de la programación de servicios en los últimos 2 años, el incremento en 2021 muestra un importante repunte para alcanzar, a largo plazo, la totalidad de los servicios integrales programados. (Véase Tabla y Gráfico 6).

Tabla 6. Comparativo Metas Física de Bienes y Servicios 2018 – 2021.

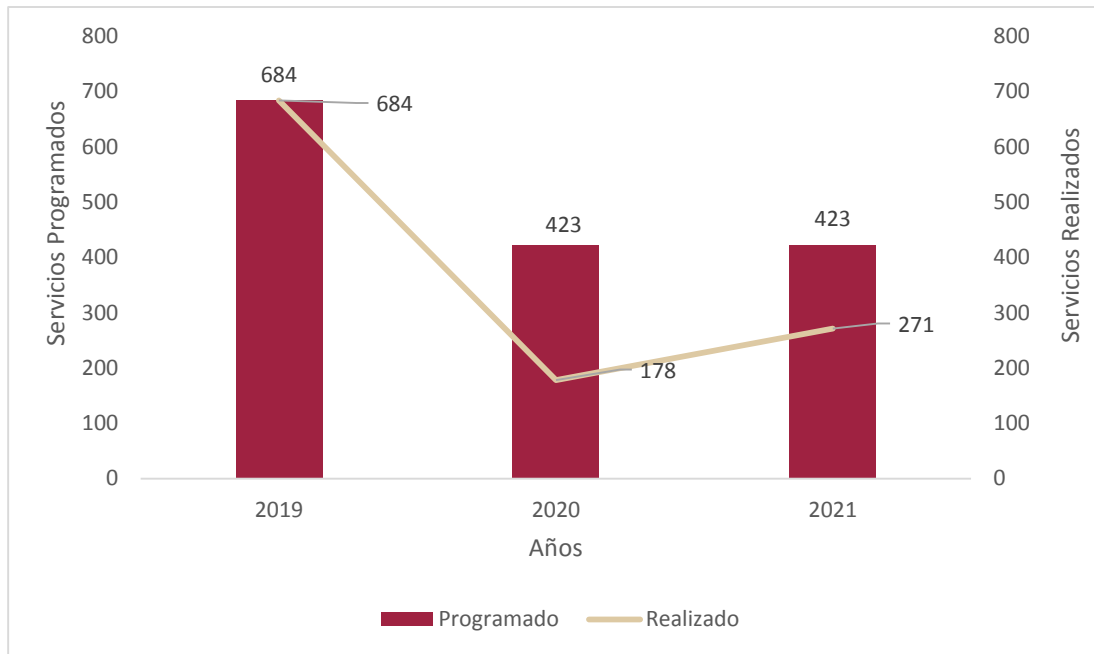
Comparativo Metas Físicas Bienes y/o Servicios			
Años	Programado	Realizado	Comentarios
2018	N/A	N/A	Con el inicio en la operatividad del programa en 2019 se programó beneficiar a 228 familias, mismas que para 2020; finalmente se pudieron beneficiar a 118 familias en 2019 y a 141 en 2020 como meta física, brindando y canalizando de manera gratuita servicios integrales transversales a su cargo hasta a 684 familiares en 2019.
2019	684	684	
2020	423	178	En 2020 y 2021 se reajustaron las programaciones de los servicios integrales a 423, de los cuáles solo se pudo alcanzar el 42% y 64% respectivamente, lo anterior derivado principalmente por la Contingencia Sanitaria por la pandemia SARS-CoV2 (COVID-19). La atención y seguimiento a la prevención a la salud mental, prevención de la violencia, alimentación integral, herramientas psicoemocionales, educación integral, actividades lúdico-culturales, entre otras psicológico, así como las herramientas psicoemocionales fueron proporcionados a través de las diversas plataformas digitales como Zoom; las actividades lúdicas, recreativas y de prevención; también se brindaron semanalmente a las personas beneficiarias a través de WhatsApp.
2021	423	271	

N/A: No Aplica

Fuente: Elaboración propia con datos de los Informes de Actividades enero – diciembre 2019, 2021 y 2022, DIF Ciudad de México.



Gráfico 6. Evolución histórica de la meta física (bienes y servicios)



Fuente: Elaboración propia con datos de los Informes de Actividades enero – diciembre 2019, 2021 y 2022, DIF Ciudad de México.

3.3.4.2. Montos entregados

El Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017, de 2019 a 2021, ha realizado de manera ininterrumpida la transferencia electrónica de un apoyo monetario mensual de \$4,000.00 (Cuatro mil pesos 00/100 M.N.), y se observa en la Tabla 7.

Tabla 7. Resultado Comparativo 2020 y 2021.

Resultado Comparativo 2018 – 2021	2018	2019	2020	2021
Monto otorgado mensualmente	N/A	\$,4000.00	\$,4000.00	\$,4000.00
Monto otorgado anualmente	N/A	\$2,827,750	\$6,597,894.00	\$6,891,000.00

N/A: No Aplica

Fuente: Elaboración propia con datos de la Matriz de Indicadores de Resultados 2020 y 2021 del Programa, DIF Ciudad de México.

3.3.5. Análisis y evolución de la cobertura

La cobertura del Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017, en 2019 fue del 52%, considerando que en el último trimestre del año



comenzó su operatividad, se tuvo una respuesta considerable; sin embargo para 2020 y 2021 con motivo % con motivo de la continuidad de la Contingencia Sanitaria por la pandemia SARS-CoV2 (COVID-19); por lo que se refiere a la programación de la población objetivo se mantuvo con 228 beneficiarios, de los cuales en 2020 se alcanzaron 141, lo que representa el 62% de la población total, de manera constante. Por lo que es importante resaltar que no se ha visto disminuido el padrón de beneficiarios pese a las situaciones coyunturales de los últimos años, se espera que o mediano o plazo dicho padrón pueda aumentar. (Véase Tabla y Gráfico 8).

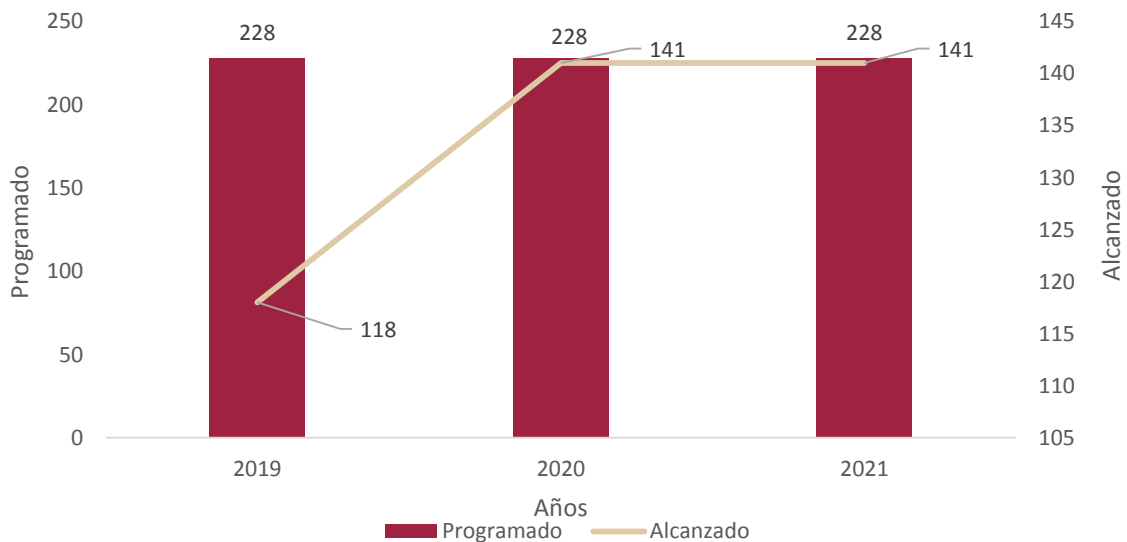
Tabla 8. Comparativo Metas Física de Evolución y Cobertura

Comparativo Metas Físicas Bienes y/o Servicios			
Años	Programado	Realizado	Comentarios
2018	N/A	N/A	En 2019 su cobertura fue del 51.75%, en entrevistas de campo con el área, han estado trabajando en una base de datos para rastrear a más beneficiarios; la problemática que han enfrentado, es la movilidad de esta población hacia otros estados de la República. Para 2020 y 2021 la evolución de la cobertura fue de 97.56%, considerando que la meta física modificada se definió como 141 para ambos años, lo cual implica que pese a la Contingencia Sanitaria por la pandemia SARS-CoV2 (COVID-19), el programa siguió operando, otorgando los apoyos monetarios y los servicio integrales.
2019	228	118	
2020	228	141	
2021	228	141	

N/A: No Aplica

Fuente: Elaboración propia con datos de los Informes de Actividades enero – diciembre 2019, 2021 y 2022, DIF Ciudad de México.

Gráfico 7. Evolución histórica de la cobertura



Fuente: Elaboración propia con datos de los Informes de Actividades enero – diciembre 2019, 2021 y 2022, DIF Ciudad de México.



3.3.5.1. Análisis del padrón de beneficiarios

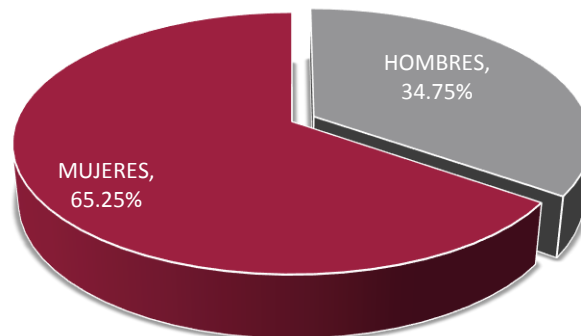
Cuadro 1. Análisis del padrón de beneficiarios

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	Si aplica. Solamente se cuenta información por alcaldía, Estados de México, por municipio y Estados de la República.
Distribución por nivel de escolaridad	No aplica. No se cuenta con esa información.
Distribución por ocupación	No aplica. No se cuenta con esa información.
Distribución por grupos de edad	Sí aplica.

a) Distribución por sexo y rango etario

Para el análisis de la distribución de sexo, se tomó como base el Padrón de Beneficiarios del ejercicio 2021, el cual arrojó que el 65.25% son mujeres y el 34.75% hombres. (Véase Gráfico 8).

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

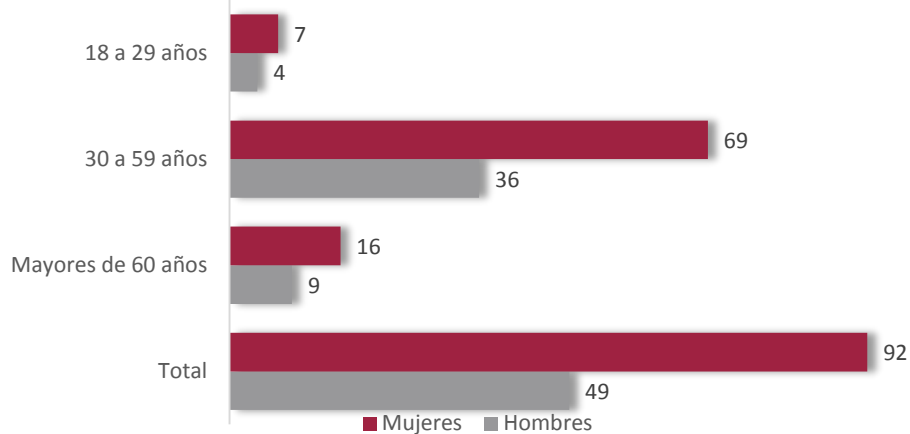


Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2021.



La distribución porcentual por sexo mujer y hombre, se concentró en los rangos etarios de 30 a 59 años (66% y 34% respectivamente), con un total de 105 beneficiarios. En el caso de mujeres y hombres en el segundo grupo, mayores de 60 años, 64% y 36% respectivamente; y, por último, Jóvenes de 18 a 29 años, con 64% mujeres y 36% hombres, con un total de 11 beneficiarios. El Gráfico 9 muestra el total de hombres y mujeres por rango etario.

Gráfico 9. Total de mujeres y hombres por rango etario.

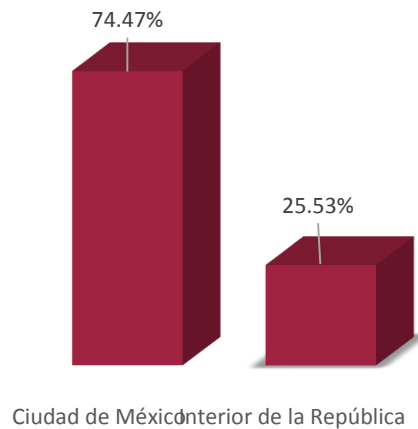


Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017 del ejercicio 2021.

b) Distribución territorial, alcaldía

De acuerdo con el Padrón de Beneficiarios ejercicio 2021, la población beneficiaria se localiza en la Ciudad de México, con 74.47% y en el interior de la República con 25.53%, (Gráfico 10).

Gráfico 10. Distribución territorial a nivel nacional.



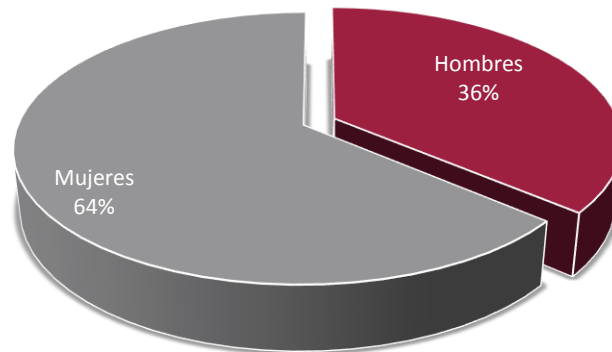
Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2021.



Ciudad de México

Respecto a la distribución territorial por sexo en la Ciudad de México, el 64% son mujeres y el 36% hombres (Gráfico 11).

Gráfico 11. Distribución porcentual por sexo.



Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2021.

Conforme a la base de datos del Padrón de beneficiarios, el 26% se concentra en el interior de la Republica; con respecto a la Ciudad de México, el mayor porcentaje de concentración se encuentra en las Alcaldías de Coyoacán y Tlalpan con 12% y 11% respectivamente, y con menor porcentaje se encuentran las Alcaldías Cuajimalpa, Magdalena Contreras, Miguel Hidalgo y Milpa Alta, 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 9).



Tabla 9. Distribución porcentual de beneficiarios por Alcaldía

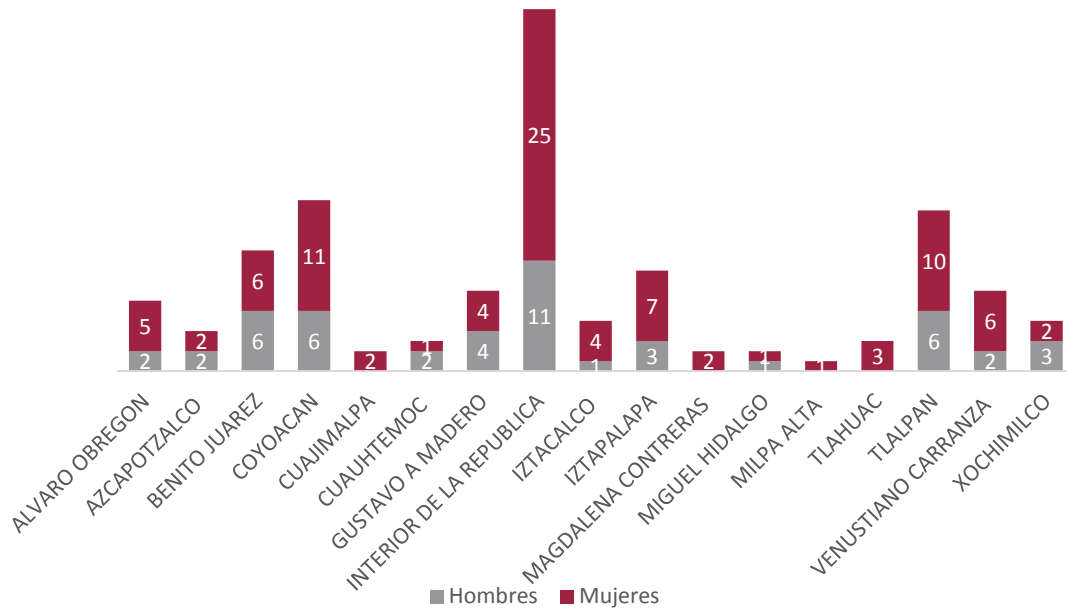
ALCALDÍA	PORCENTAJE	GRADO DE MARGINACIÓN
ALVARO OBREGON	5%	MUY BAJO
AZCAPOTZALCO	3%	MUY BAJO
BENITO JUAREZ	9%	MUY BAJO
COYOACAN	12%	MUY BAJO
CUAJIMALPA	1%	MUY BAJO
CUAUHTEMOC	2%	MUY BAJO
GUSTAVO A MADERO	6%	MUY BAJO
INTERIOR DE LA REPUBLICA	26%	
IZTACALCO	4%	MUY BAJO
IZTAPALAPA	7%	MUY BAJO
MAGDALENA CONTRERAS	1%	MUY BAJO
MIGUEL HIDALGO	1%	MUY BAJO
MILPA ALTA	1%	MUY BAJO
TLAHUAC	2%	MUY BAJO
TLALPAN	11%	MUY BAJO
VENUSTIANO CARRANZA	6%	MUY BAJO
XOCHIMILCO	4%	MUY BAJO
TOTAL	100%	

Fuente: Elaboración propia con datos del Padrón de beneficiarios del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2021. CONAPO, Índice de Marginación por Entidad Federativa 2020, en <https://www.gob.mx/conapo/documentos/indices-de-marginacion-2020-284372>; con base en el archivo ubicado en http://www.conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/Marginacion/Datos_Abiertos/Municipio/IMM_2020.xls

Con respecto a la distribución de mujeres y hombres por alcaldía se observa que la mayor población femenina se tiene en las alcaldías Coyoacán, Tlalpan, Iztapalapa, Benito Juárez y Venustiano Carranza sumando 65 mujeres; por su parte las alcaldías en donde se tiene una mayor concentración varonil son Benito Juárez, Coyoacán, y Tlalpan que suman 18 hombres; y en comparación con el Interior de la República ésta cuenta con 25 mujeres y 11 hombres, como se muestra en el gráfico 12.



Gráfico 12. Total de mujeres y hombres por alcaldía

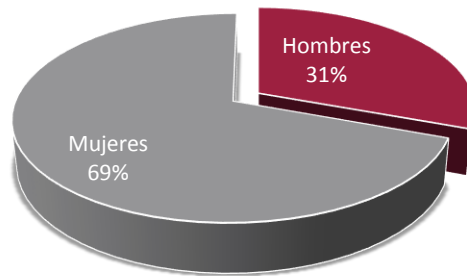


Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2021

Interior de la República

Debido a que la población beneficiaria del programa social se encuentra distribuida en varias regiones geográficas de la República Mexicana que equivale al 26%, tenemos que la concentración territorial por sexo, es de 69% son mujeres y 31% son hombres, que equivalen a 11 y 25 respectivamente (Véase Gráfico 13).

Gráfico 13. Distribución porcentual por sexo.



Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2021.

Lo anterior muestra que aunque el Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017, tiene cobertura en la Ciudad de México, es posible seguir apoyando a los beneficiarios que emigraron al Interior de la República otorgando tanto el apoyo económico, como servicios integrales establecidos en sus Reglas de Operación del ejercicio.



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 Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017 en el Ejercicio 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 coinciden en que la problemática ocasionada por el alto riesgo sísmico, que quedó en evidencia con el Sismo del 19 de septiembre de 2019, con los habitantes de la Ciudad de México, específicamente las familias de las 141 personas fallecidas en este trágico acontecimiento; por lo que se buscó contribuir a la garantía y restitución del ejercicio de los derechos. La única diferencia identificada es con respecto a la forma en que se apoya a los beneficiarios, donde el servidor público directivo indica que el proceso de restitución de derechos en términos generales a través de 5 ejes que son:

- Mitigación de daños
- Reducción de la vulnerabilidad
- Adaptación
- Restitución de Derechos
- Fortalecimiento de capacidades resilientes.

Mientras que los servidores públicos de mando medio y operativo especifican que los objetivos para alcanzar la restitución de los derechos de los beneficiarios a través de la entrega de un apoyo económico de \$4,000.00 mensuales; otorgamiento de servicios integrales transversales y la canalización, en caso de ser necesario, de las personas beneficiarias, a los Programas Sociales del DIF Ciudad de México.

Por lo que se consideran complementarias las respuestas de los tres servidores públicos, no obstante, es importante realizar una revisión sobre las perspectivas de intervención al problema social.



1. Diagnóstico y planeación

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 coinciden en que los documentos, fuentes de información o registros administrativos son: Expedientes, físicos de las personas beneficiarias, pase de supervivencia y encuestas de satisfacción.

Las diferencias identificadas son; el servidor público directivo sí considera al padrón de beneficiarios como un documento importante que permite dar seguimiento a la población afectada; en el caso de los servidores públicos de mando medio y operativo consideran a la documentación obtenida de la comunicación constante con las personas beneficiarias y los informes que proporcionan información sobre las personas que solicitan algún servicio de atención psicológica, permiten determinar si hay algún tema de vulnerabilidad o alguna solicitud que atender.

Por lo que la información de los tres entrevistados se toma como complementaria, no obstante se observa que falta una identificación específica sobre la documentación que ayude a monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada.

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 coinciden en que el programa se coordina con las siguientes instituciones:

1. Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México. DIF Ciudad de México.
2. Instituto para el Envejecimiento Digno de la Ciudad de México. SIBISO.
3. Dirección General de los Servicios de Salud Pública de la Ciudad de México.
4. Comisión para la Reconstrucción de la Ciudad de México.
5. Secretaría de Obras y Servicios (SOBSE) en coordinación con la SEP. Programa de Rehabilitación, Reconstrucción y Mejoramiento de Planteles Escolares de Nivel Básico.
6. Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. CEAVI.
7. Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la Ciudad de México

Y difieren en que el servidor público directivo considera a:

1. Alineación con el Programa de Gobierno de la Ciudad de México 2019-2024.
2. Eje 1. Igualdad y Derechos La construcción de la igualdad como eje articulador de la política de gobierno significa fortalecer y ampliar las garantías del acceso a los grandes derechos sociales y humanos.
3. 1.6 Derecho a la Igualdad e Inclusión Objetivo general Ampliar los programas y acciones que avancen en la garantía de los derechos para los grupos de atención prioritaria, eliminando programas clientelares que se orientaban a la compra del voto.
4. 5.3 Protección civil: Objetivo general Construir una ciudad más segura, más humana, sostenible y resiliente ante el riesgo de desastres.
5. 5.3.2 Conocimiento del riesgo en la toma de decisiones Difundir el conocimiento de los riesgos entre las diferentes dependencias de gobierno y la población en general.



1. Diagnóstico y planeación

6. El Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017, articula las actividades institucionales, trámites y servicios con los que cuenta el DIF Ciudad de México, para brindar la incorporación inmediata a cada uno de los perfiles de población objetivo, con lo cual una persona beneficiaria podía tener uno o más programas a la vez.

7. Todos los servicios integrales que el programa proporciona a sus beneficiarios.

Como aquellas iniciativas públicas que contribuyen de manera complementaria en la solución del problema público, determinado por el programa social. Por su parte los servidores públicos de mando medio y operativo, consideran que dentro de la entrega de servicios integrales se cuenta con la intervención de las siguientes áreas del DIF Ciudad de México:

- Servicio de atención psicológica. Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona “B” -DIF.
- Bienestar Aprende DIFerente: Actividades lúdico-recreativas y extraescolares en los 54 centros DIF. Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona “B” -DIF.
- Programa social “Beca Leona Vicario”. Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona “A” -DIF.
- Servicio de atención médica y dental. DIF. Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario-DIF.
- Unidades básicas de rehabilitación para personas con discapacidad temporal o permanente y sus familiares. Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario -DIF.
- Centros de Atención y Desarrollo Infantil (CACDI-DIF). Dirección de Centros de Atención, Cuidado y Desarrollo Infantil. DIF.

Por lo que las respuestas se consideran complementarias.

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:

Los tres servidores públicos coinciden en que es necesaria la sistematización de la información a través del SUI, para el seguimiento de los servicios integrales, canalizaciones, etc.

Las diferencias encontradas son con respecto a que solo el servidor público directivo, considera que se requiere generar mayor difusión en el proceso de servicios integrales otorgados a las familias que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017, derivado de que se han realizado ferias de servicios en las cuales se hace la invitación a las personas beneficiarias y sus familias, en las cuales la mayoría de los mismos no acude, por otra parte el mando medio y bajo indican que se sugirió el cambio en el Pase de Supervivencia, para que solamente se realice una vez al año en el mes de junio y además se requiere sistematizar la información mes a mes con mayor detalle: contar en tiempo y forma con los informes de las atenciones psicológicas, así como tener el soporte completo de cada una de las canalizaciones.

Por lo que es necesario que los tres servidores públicos revisen con mayor detenimiento los cambios que requiere el programa en su planeación.



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:

Los tres servidores públicos de mando coinciden en que como tarea del programa se requiere fortalecer la revisión e integración constante de los expedientes de las personas beneficiarias, con la finalidad de mantener actualizada la información de los mismos.

Por otra parte el servidor público directivo considera que como componente, se requiere fortalecer el seguimiento oportuno a las actividades de servicios integrales transversales, así como a las canalizaciones; mientras que los servidores públicos de mando medio y operativo identifican que se limitaban las opciones presenciales para actividades preventivas, culturales y recreativas, por fortuna ya se ha ido regularizando el tema y se tiene un abanico amplio de opciones por parte del Gobierno de la Ciudad de México en temas recreativos, preventivos y culturales.

Por tanto, se observa que también se requiere realizar un análisis más profundo sobre los componentes, actividades o tareas que se necesitan fortalecer.

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:

Los tres servidores públicos coinciden en que se llevaron a cabo los siguientes cursos:

1. Curso "Áreas de Atención Ciudadana de Calidad. Por parte de la Escuela de Administración Pública de la Ciudad de México. Duración 1 mes.
2. Se asistió el lunes 14 de febrero a la capacitación: "Perspectiva derechos humanos en atención a niñas, niños y adolescentes con problemas de consumo de Sustancias psicoactivas", con una duración de 2 horas y media.

Por otra parte el nivel alto identificó que se tomaron los siguientes cursos:

1. Curso Introducción a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
2. Curso Introducción a la Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México.
3. Curso Ética Pública.

Y los servidores públicos de mando medio y operativo informan que se tomó una Capacitación sobre manejo de Archivo; y que identifican las siguientes necesidades de capacitación:

1. Atención a personas en condiciones de vulnerabilidad.
2. Herramientas tecnológicas para la operación administrativa.

En resumen se observa que no se tienen plenamente identificadas las capacitaciones que el personal al interior del programa ha tomado así como las necesidades de capacitación, por ello es necesario que realicen una revisión más puntual sobre el tema.

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:

Los tres servidores públicos se basan en las Reglas de Operación del programa, las cuales indican el procedimiento de incorporación al mismo, así como las características y la cantidad de personas que conforma el padrón de beneficiarios.

Solo servidor público directivo especifica que para la incorporación de los beneficiarios se tuvo a través de un listado que fue brindado en su momento por personal de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la



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

Ciudad de México, en donde personal de la Subdirección de Políticas Públicas para la atención de Niñas y Niños Zona “B”, tuvo contacto vía telefónica para proporcionar información para el ingreso al programa.

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

Análisis de la perspectiva de los servidores públicos involucrados:

Los tres servidores públicos coinciden en que las plataformas o mecanismos para facilitar la incorporación al programa por parte de los beneficiarios fueron:

1. Página de DIF CDMX, donde aparecen las Reglas de Operación y los teléfonos de contacto. <https://dif.cdmx.gob.mx/programas/programa/programa-especial-de-apoyo-persona-que-perdieron-algun-familiar-en-el-sismo-del-19-de-septiembre-de-2017>
2. Comunicación personalizada con los beneficiarios a través de la plataforma WhatsApp.
3. Llamadas telefónicas.
4. Base de datos interna a través de Google Drive institucional, para el seguimiento de la operación.

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 coinciden en que a través de Informe proporcionado a la Consejería Jurídica de la Ciudad de México es un mecanismo para difundir las acciones del programa; por otra parte, los servidores públicos de mando medio y operativo identifican que los informes trimestrales, las evaluaciones del programa y en las Jornadas de Servicios Integrales, Redes sociales del DIF Ciudad de México, son los mecanismos para difundir las acciones y resultados del programa. Mientras que servidor público directivo considera que es a través de una Base de Datos en Google Drive, por medio de WhatsApp; además de la aplicación de una encuesta de satisfacción a los beneficiarios del programa se identifican herramientas adquiridas.

Por tanto, se observa que también se requiere realizar un análisis más profundo sobre los mecanismos incorporados para la difusión de acciones y resultados del programa, al identificarse solo una coincidencia en las tres respuestas.

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:

El servidor público directivo considera que el presupuesto muestra una evolución y que ha aumentado el número de personas beneficiarias; por otra parte, los servidores públicos de mando medio y operativo consideran que no ha visto modificado el presupuesto y que ha aumentado el número de beneficiarios y mediante una encuesta de satisfacción se obtuvieron resultados que indicaron que el apoyo económico y los servicios integrales han sido de gran ayuda para los beneficiarios.

Por lo que se observa que también se requiere realizar un análisis más profundo que permita identificar la evolución que ha tenido el presupuesto, que en los últimos años se ha mantenido constante no así en los primeros años de su operatividad y por ello podría ampliarse la cobertura.

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:



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

Los tres servidores públicos consideran que un mecanismo de participación es la aplicación de una encuesta de satisfacción realizada en colaboración con la Coordinación de Planeación del DIF Ciudad de México, que han permitido identificar fortalezas y áreas de oportunidad del programa; así como la realización del pase de supervivencia a las personas beneficiarias; y también la comunicación permanente por WhatsApp. En cuanto a las diferencias, se identifica que los servidores públicos de mando medio y operativo consideran que un mecanismo de participación es la realización de ferias de servicios integrales. Por tanto, se observa que es necesario que el nivel de mando alto tome en cuenta a las ferias de servicios integrales para incrementar la participación social al programa.

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:

El servidor público directivo identifica que se requieren introducir mecanismos de seguimiento y monitoreo a través de una revisión constante de expedientes, del seguimiento a los servicios integrales, un seguimientos a las canalizaciones y llamadas aleatorias a los beneficiarios; por otra parte los servidores públicos de mando medio y operativo consideran que la Coordinación de Planeación del DIF Ciudad de México es la encargada de realizar el seguimiento y monitoreo del programa social.

Por tanto, es necesario que los tres servidores públicos analicen con mayor detenimiento cuáles son los ajustes que los procesos de seguimiento y monitoreo requieren para mejorar las actividades del programa social.

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:

Los tres servidores públicos coinciden en que un problemática a la que se enfrentaron fue en dos casos particulares, en donde por omisión de información de la existencia de menores de edad, no se habían considerado como beneficiarios y se resolvió realizando el cambio de beneficiario por la persona con mejor derecho, tal como lo establece la ROP.

El servidor público directivo identifica que los efectos no previstos se tuvieron con la población objetivo correspondiente a las 228 personas ya que se ha tratado de tener contacto con ellas y solo han respondido 141 familias; así como lograr la incorporación de niñas, niños y adolescentes como beneficiarios del programa como la establecen las Reglas de Operación.

Los servidores públicos de mando medio y operativo difieren en la identificación de otros resultados no previstos, el primero fue por el fallecimiento de una persona beneficiaria, cuyo deceso fue notificado por la familia meses después, por lo que se realizó el proceso de sustitución de beneficiario de manera inmediata; por ello se considera realizar una modificación a la Regla de Operación especificando que en caso de fallecimiento del beneficiario, se deberá informar dentro de periodo razonable y en ese sentido, se efectuó la sustitución de la persona beneficiaria con mejor derecho; y el segundo caso La Comisión Ejecutiva de Atención a víctimas, emitió una resolución judicial en contra de un tutor por pérdida de patria potestad, donde se solicita retención del recurso de cualquier programa social en tanto se resuelva la situación jurídica de la menor de edad.

Por lo que se observa que los tres servidores públicos necesitan estar al tanto de los resultados no esperados ya que son muy específicos, lo cual permitiría atender de mejor manera este tipo de situaciones, para en caso de que se presente otro caso similar, se pueda resolver eficazmente.



3. Seguimientos y monitoreo de las actividades

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:

Los tres niveles de mando coinciden en que los sistemas de información requeridos para la operación del programa se pueden fortalecer a través de:

- Revisión interna semestral de los expedientes.
- Actualización y/confirmación semestral de información (pase de supervivencia).

No obstante, los servidores públicos de mando medio y operativo, identificaron un tercer aspecto que permite fortalecer los sistemas de información es:

- Contar con una base única de los sistemas de información a través de la implementación y seguimiento por medio del SUI del DIF de la Ciudad de México.

Por lo que es pertinente volver a revisar el tema a fin de identificar los aspectos a fortalecer.

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

Análisis de la perspectiva de los servidores públicos involucrados:

El servidor público directivo menciona que son herramienta claras en donde podemos identificar, verificar y medir los objetivos del programa; mientras que los servidores públicos de mando medio y operativo consideran a la encuesta de satisfacción como el indicador principal para la medición de resultados ya que identifican que los beneficiarios se sienten atendido en todos los aspectos.

Por tanto, se consideran como respuestas complementarias.

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:

Los tres servidores públicos coinciden en que el programa incide con mayor claridad en el problema público a través de:

1. El apoyo económico mensual, mismo que permite realizar distintos pagos en el hogar de los beneficiarios.
2. La atención psicológica que se les ha brindado, para fortalecer sus mecanismos de resiliencia en las personas beneficiarias.

Por otra parte los servidores públicos de mando medio y operativo consideran que el programa incide con mayor claridad en el problema público a través de:

1. La canalización a diversas áreas o servicios para la atención de necesidades específicas.
2. La información en prevención y recreación que se envía de forma semanal ha sido una estrategia además de bien recibida, agradecida por las y los beneficiarios, por los contenidos que se ofrece, por la amplia oferta cultural y por el acceso a servicios de las instituciones del Gobierno de la Ciudad de México.

Por tanto, sería pertinente realizar un análisis más profundo sobre los alcances que tiene el programa, con el objetivo de identificar más aspectos en donde se tenga incidencia en los beneficiarios.



4. Resultados

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:

Los tres servidores públicos coinciden en que sistematizar la información y fortalecer las ferias de servicios, serían necesarios para fortalecer los resultados del programa. Por otro lado, los servidores públicos de mando medio y operativo consideran que se requiere el fortalecimiento del equipo en materia de capacitaciones.

Por tanto, es necesario que los tres niveles de mando realicen un análisis más detallado los instrumentos, recursos, capacidades o cambios en el diseño y/o en la operación que serían necesarios para fortalecer los resultados del programa.



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

Aspecto metodológico de la encuesta de satisfacción

En su esencia, 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 117 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 117 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.



Aunque el programa tiene por objetivo atender a la población que presenta vulnerabilidad por acceso a la alimentación, en la práctica cualquier persona que no se encuentre en esta condición puede hacer uso del servicio. (Véase Tabla 10).

Tabla 10. Cronograma de realización de encuesta de satisfacción

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

LUNES	MARTES	MÉRCOLES	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

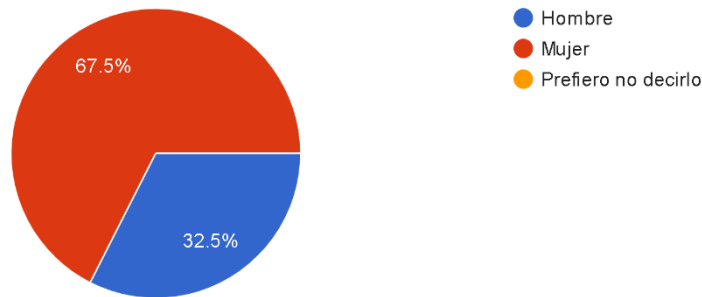
Resultados más relevantes de las encuestas de satisfacción

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

117 respuestas

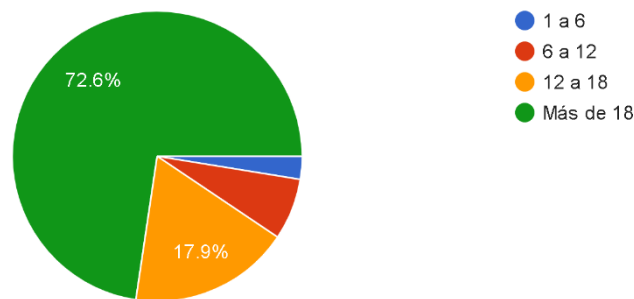


Fuente: Información Propia con datos del DIF Ciudad de México 2022

La mayor participación de las personas encuestadas sigue siendo de las mujeres con el 67.5%; mientras que los hombres representan el 32.5%, no obstante, se mantiene constante con respecto al ejercicio 2020 debido a que la diferencia no es significativa.

¿Por cuánto tiempo ha recibido el apoyo? (en meses)

117 respuestas



Fuente: Elaboración propia con datos del DIF Ciudad de México 2022

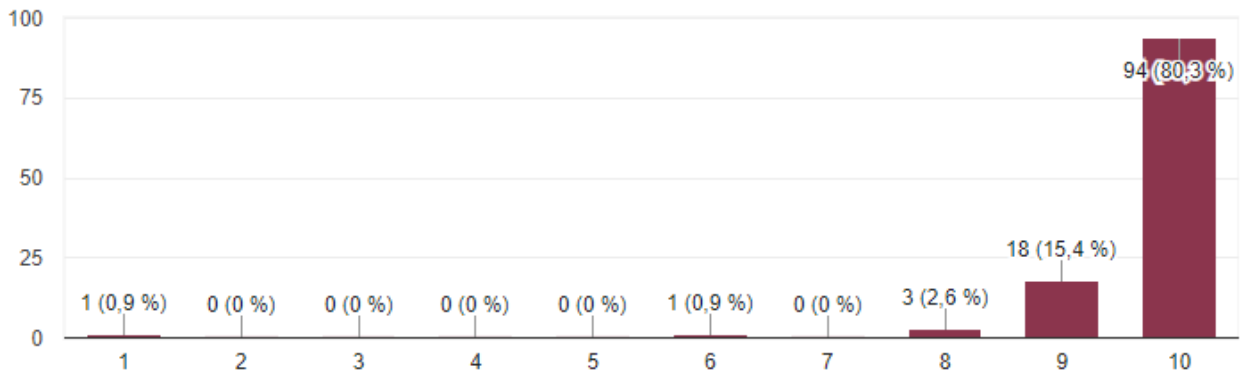
El 72.6% de los encuestados indican que han recibido el apoyo por más de año y medio, considerando el inicio de la operatividad del Programa en 2019, y por otra parte solo el 3% lo han recibido entre 1 y 6 meses.



Imagen del Programa

¿Cómo calificaría la información proporcionada? Donde 1 es poco claro y 10 muy claro

117 respuestas



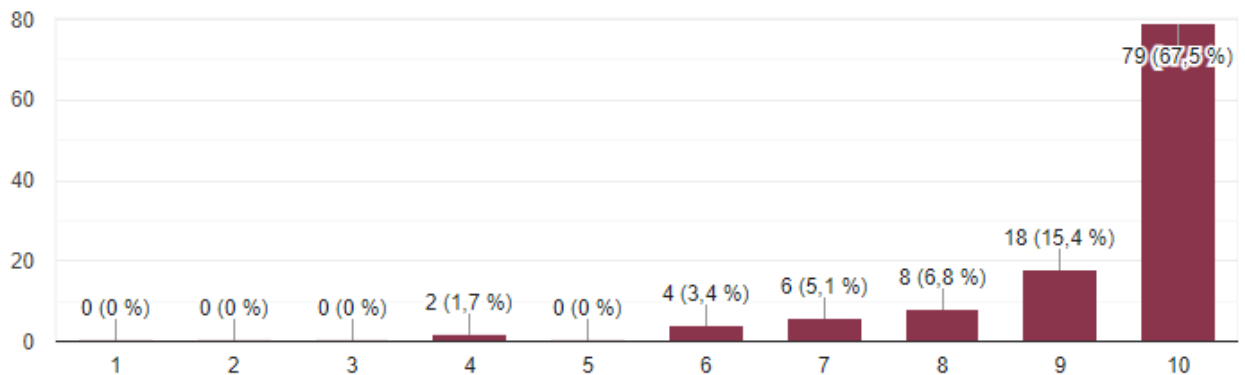
Fuente: Elaboración propia con datos del DIF Ciudad de México 2022

El 74% de los encuestados indica que la información proporcionada ha sido muy clara y para el 31% restante fue clara, solo el 1% consideró que no lo era.

Expectativas del programa

¿En qué medida el programa ha aportado a su calidad de vida? Donde 1 es poco y 10 mucho

117 respuestas



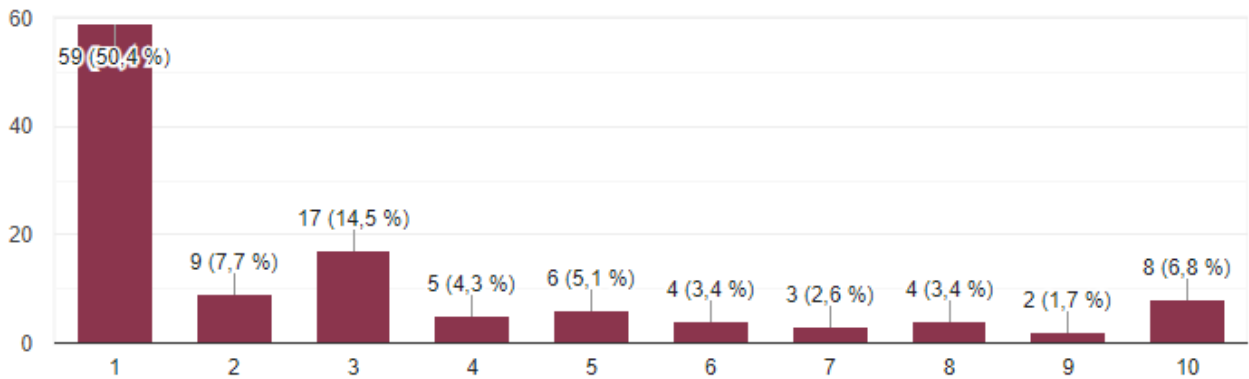
Fuente: Información Propia DIF Ciudad de México 2022



Se puede observar que el 98% de las personas que contestaron la encuesta, consideran que el programa ha aportado a su calidad de vida, lo cual representa una gran avance en comparación con el año 2020, en el que el 36.50% de las personas encuestadas contestaron que consideran que el programa ha cambiado sus condiciones de vida.

¿Qué tanto impactaría en su economía no contar con este beneficio? Donde 1 es sí me impactaría mucho y 10 no me impactaría mucho.

117 respuestas

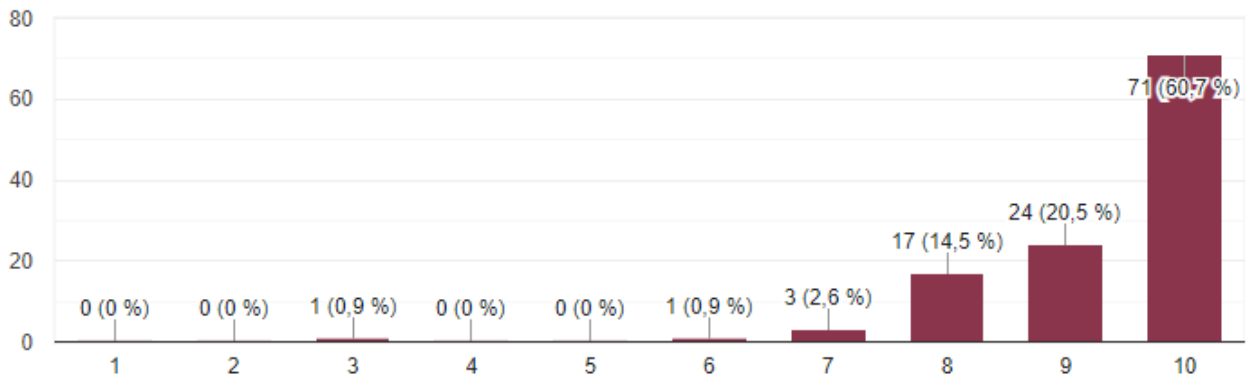


Fuente: Elaboración propia con información del DIF Ciudad de México 2022

El 82% de los beneficiarios que respondieron la encuesta, considera que sí les impactaría en su economía no contar con ese beneficio; y el 13% contestó que no le impactaría, que en comparación con 2020 que fue del 63.5%.

¿Cómo califica la entrega del apoyo económico en cuanto a calidad: (cantidad, forma de entrega y tiempo)? Donde 1 es pésima calidad y 10 excelente calidad

117 respuestas



Fuente: Elaboración propia con información del DIF Ciudad de México 2022

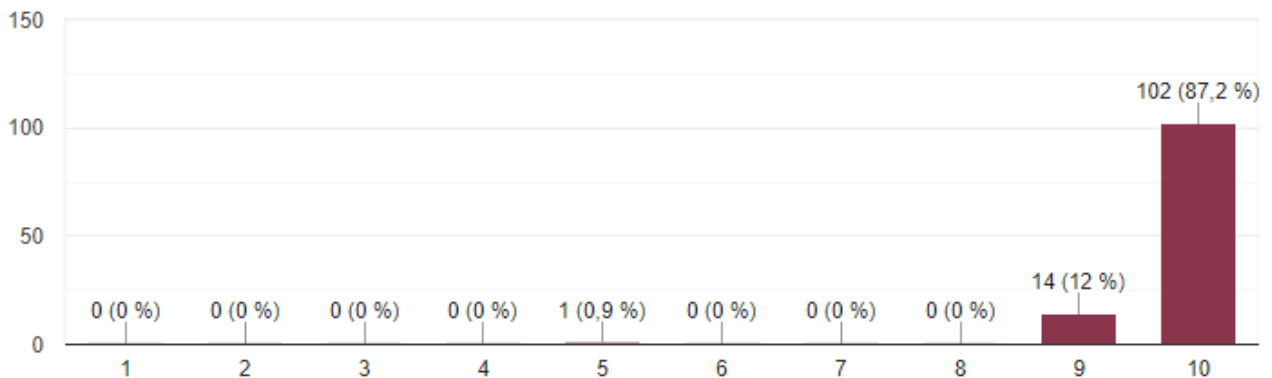


Respecto al tiempo, forma y calidad del apoyo y servicios otorgados, la calificación fue de 10 para el 99% de población beneficiaria que contestó la encuesta; el 1% contestó que es de mala calidad.

Calidad de La Gestión

¿Cómo calificaría la información que se le proporcionó sobre los trámites? Donde 1 es no clara y 10 muy clara

117 respuestas



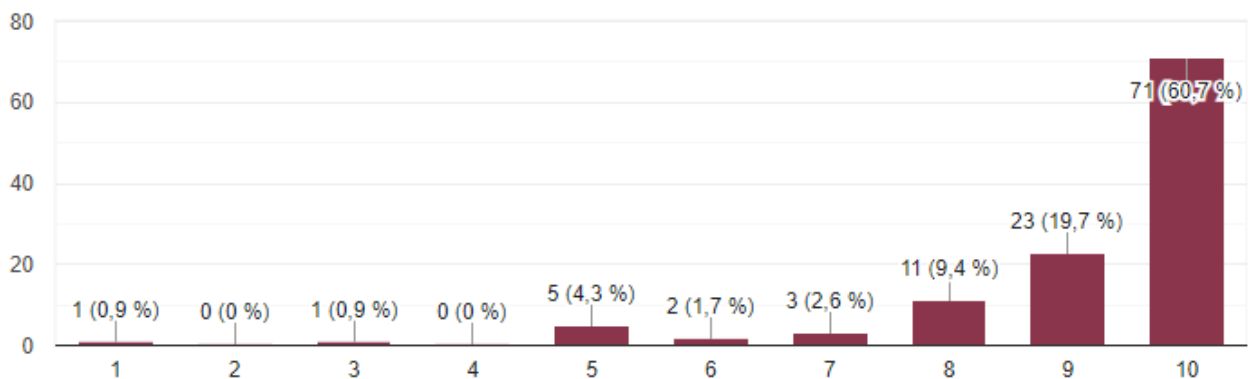
Fuente: Elaboración propia con información del DIF Ciudad de México 2022

El 99 % de los beneficiarios que respondieron la encuesta, considera la información es muy clara; y el 1% restante indicó que era clara.

Contraprestación

¿Cómo califica el tiempo que tarda en llegar el apoyo? Donde 1 es muy tardado y 10 llega a tiempo

117 respuestas



Fuente: Elaboración propia con información del DIF Ciudad de México 2022

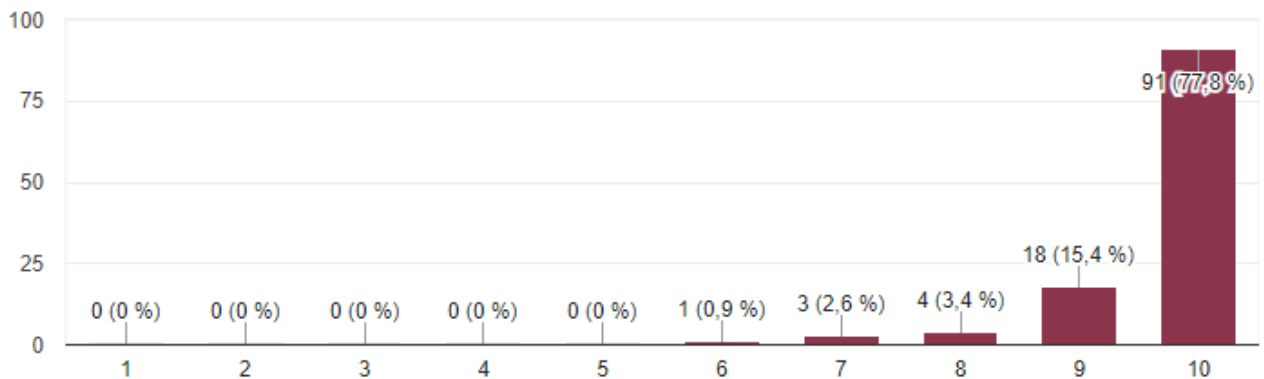


Respecto al tiempo que tarda en llegar el apoyo, la calificación fue de 10 para el 60.7%, menor que en 2020 con 62.77% de población beneficiaria. Sin embargo, 4.3% registró una calificación de 5 aumentando en comparación con 2020 que fue de 2.92%; por lo que en términos generales el 94% de la población encuestada

Satisfacción

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el programa?, donde 1 es insatisfecho y 10 completamente satisfecho

117 respuestas



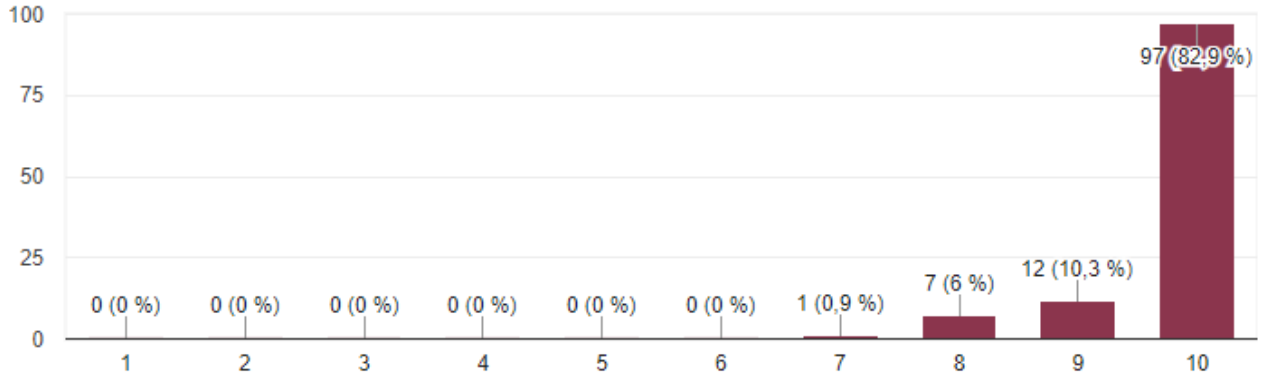
Fuente: Información Propia DIF Ciudad de México 2022

El nivel de satisfacción de los beneficiarios alcanzó el 100% toda vez que ningún beneficiario respondió que estaba insatisfecho, a diferencia del 2020 en donde el 73 % de los beneficiarios que respondieron la encuesta, se considera satisfecho con el programa y el 2.9 % se considera poco satisfecho o insatisfecho.



¿Qué calificación le daría al programa? donde 1 es malo y 10 muy bueno

117 respuestas

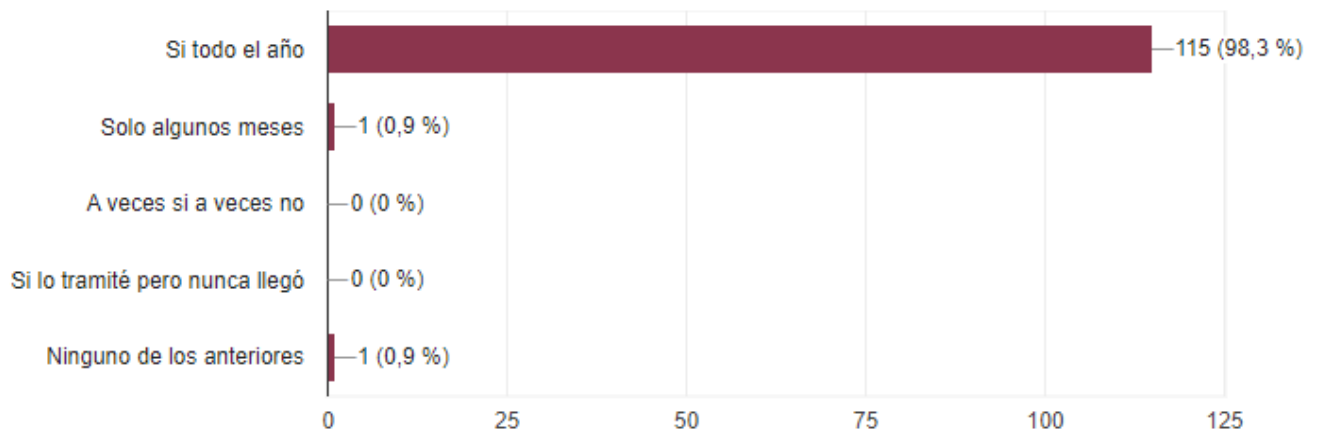


Fuente: Información Propia DIF Ciudad de México 2022

La encuesta arrojó que el 82.9% de las personas que contestaron la encuesta, registró una calificación de 10 al programa (muy bueno), que en comparación con 2020 fue de 77.37%; la calificación más baja fue de 7 con el 0.9% que a diferencia de 2020 con 0.73% de los beneficiarios indicaron que tenía una calificación aprobatoria. Por tanto, los resultados de la encuesta muestran la contribución del Programa en los objetivos del corto y mediano plazo han sido buenos, no obstante se requiere mantener la continuidad al programa para mejorar la condición de vida de los beneficiarios.

Durante el ejercicio 2021 ¿Usted recibió el beneficio económico?

117 respuestas



Fuente: Información Propia DIF Ciudad de México 2022

En cuanto a si recibieron algún beneficio económico durante el año, el 98.3% indicó que sí lo recibió, el 0.9% que solo en algunos meses y el otro 0.9% que en ninguno de los plazos mencionados; por tanto, es necesario identificar las causas de la falta de atención al 1% de la población encuestada que refiere no haber recibido el apoyo económico.



Durante el ejercicio 2021 ¿Usted recibió alguna atención integral además del apoyo económico como atención psicológica, herramientas emocionales, culturales y recreativas, apoyos con despensa?

117 respuestas

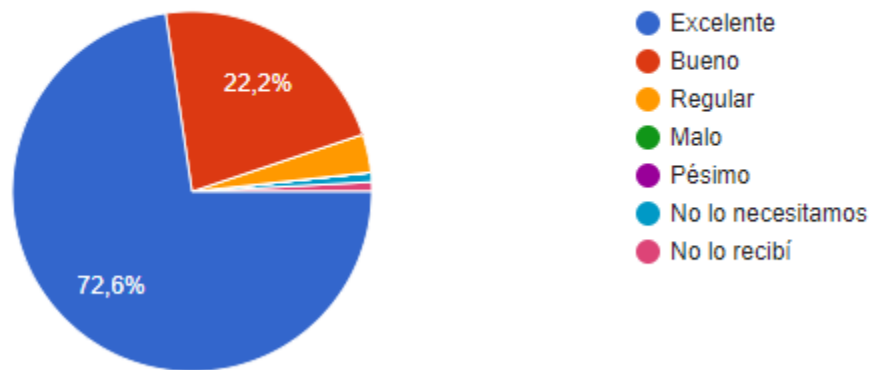


Fuente: Información Propia DIF Ciudad de México 2022

La encuesta arrojó que el 32.57% de las personas que contestaron la encuesta, indicaron que recibieron varios apoyos integrales; el 26.5% que al menos 3 servicios integrales; por otra parte el 23.9% indicó que solo recibieron el apoyo económico, el 15.4% no fue de su interés recibir nada más; por lo que el 1.7% restante contestó que nunca recibieron algún apoyo o no supieron cómo realizar el trámite para obtenerlo; con ellos es importante identificar las causas para que la cobertura del programa sea mejor.

Derivado de la contingencia sanitaria por COVID-19 se han implementado llamadas y mensajes vía WhatsApp de seguimiento a las y los beneficiarios. ¿Qué le pareció el seguimiento?

117 respuestas



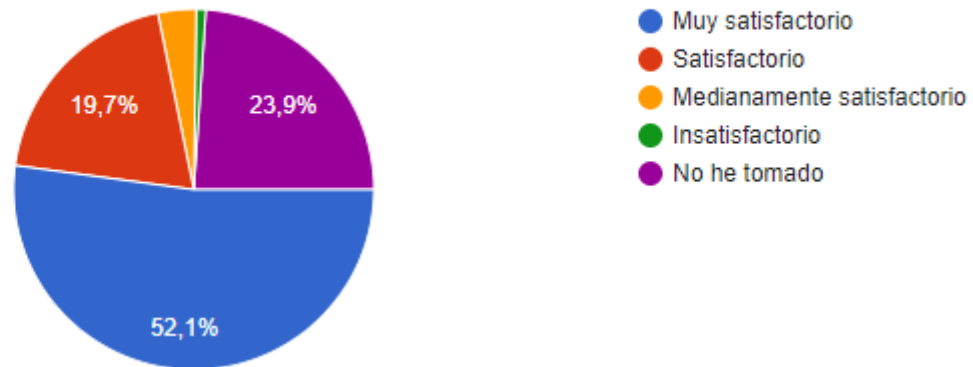
Fuente: Elaboración propia con información del DIF Ciudad de México 2022

Respecto al seguimiento que se llevó a cabo con las y los beneficiarios, ante la Contingencia Sanitaria por la pandemia SARS-CoV2 (COVID-19), más del 72.6% indicó que era excelente, el 22.2% que fue bueno: por lo que respecta a quienes contestaron que era malo, pésimo o no lo recibieron, es necesario identificar las problemáticas y resolverlas para alcanzar la totalidad de la cobertura del programa.



Indique su nivel de satisfacción con todos los servicios integrales que recibe del programa (terapias, servicio de salud, actividades culturales y recreativas, etc.).

117 respuestas



Fuente: Información Propia DIF Ciudad de México 2022

En cuanto al nivel de satisfacción de todos los servicios integrales se observa que el 52.1% de la población encuestada respondió que fue muy satisfactorio, el 23.9% que no lo han tomado y el 19.7% que es satisfactorio, el 4.3% restante indica que es medianamente satisfactorio o insatisfactorio, que en comparación con el año 2020 respondieron que, el 32.12% de la población beneficiaria considero un nivel Muy satisfactorio y el 46.7% un nivel Satisfactorio, lo que indica que el 78.84% está satisfecho con todos los servicios integrales que brinda el Programa. Sin embargo, el 5.8% registró un nivel insatisfactorio; lo anterior muestra que hubo un incremento considerable en 2021 ya que el nivel es muy satisfactorio y por otra parte, al tener beneficiario insatisfechos implica identificar las causas y establecer rutas de atención para acercarse a un nivel de satisfacción del 100%.

Cabe mencionar que al mantenerse la Contingencia Sanitaria por la pandemia SARS-CoV2 (COVID-19), los beneficiarios no pudieron recibir la atención integral de manera habitual; sin embargo, se realizaron en complemento con las presenciales a través de las diversas plataformas digitales como en 2020.



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 Identificación de la documentación para monitorear la evolución del problema o del estado de la población.</p> <p>1.2 Sistematización de la información del SUI; el seguimiento y difusión de los servicios integrales, etc.; y reajuste en el Pase de Supervivencia.</p>	<p>1.1 Revisión y actualización de documentos utilizados en el monitoreo del problema y mecanismos de control interno.</p> <p>1.2 Reuniones de trabajo para la atención de los cambios que requiere la planeación del programa y mecanismos de control interno.</p>	<p>1.1 Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B" / Coordinación de Planeación.</p> <p>1.2 Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B" / Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones / Coordinación de Comunicación Social.</p>	<p>1.1 Un año.</p> <p>1.2 Un año.</p>	<p>1.1 Reglas de Operación.</p> <p>1.2 Reglas de Operación.</p>
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios	<p>2.1 Fortalecer la revisión e integración de expedientes y seguimiento a los servicios integrales.</p> <p>2.2 Fortalecer proceso de incorporación al programa.</p> <p>2.3 Fortalecer los procesos de capacitación.</p> <p>2.4 Fortalecer mecanismos para difundir acciones y resultados del programa.</p>	<p>2.1 Reuniones de trabajo para redefinir las áreas que requieren fortalecerse y la aplicación de mecanismos de control interno.</p> <p>2.2 Identificación de la población para la realización de mecanismos de control interno.</p> <p>2.3 Reuniones de trabajo para definir la necesidad de capacitación y su calendarización.</p> <p>2.4 Definición de mecanismos de difusión de acciones y</p>	<p>2.1 Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B".</p> <p>2.2 Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B".</p> <p>2.3 Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B" / Dirección de Administración y Finanzas.</p> <p>2.4 Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B" /</p>	<p>2.1 Un año.</p> <p>2.2 Un año.</p> <p>2.3 Un año.</p> <p>2.4 Un año.</p>	<p>2.1 Reglas de Operación.</p> <p>2.2 Programa de Labores / Informe de Actividades.</p> <p>2.3 Reglas de Operación.</p> <p>2.4 Campañas de difusión.</p>



Matriz de Hallazgos y Recomendaciones					
		resultados y la aplicación de mecanismos de control interno.	Coordinación de Comunicación Social.		
3. Cobertura, metas, montos y presupuesto.	3.1 Fortalecer presupuesto 3.2 Ampliar la cobertura	3.1 Reuniones de trabajo para la realización de ajuste presupuestal con datos estadísticos que muestren el aumento de población beneficiaria. 3.2 Identificar el incremento de la población beneficiaria para redefinir la meta física.	3.1 Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B" / Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas. 3.2 Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B".	3.1 Un año. 3.2 Un año.	3.1 Programa Operativo Anual / Programa de Labores / Informe de Actividades / Redes Sociales y demás herramientas digitales. 3.2 Reglas de Operación.
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	4.1 Fortalecer mecanismos de seguimiento y monitoreo. 4.2 Protocolo para casos especiales 4.3 Fortalecer sistemas de información.	4.1 Establecer mecanismos de control interno para el manejo de expedientes, servicios integrales, canalizaciones, etc. 4.2 Identificar características de casos generales y particulares para proceso de atención. 4.3 Elaboración de una Base de Datos única.	4.1 Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B". 4.2 Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B". 4.3 Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B" / Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.	4.1 Un año. 4.2 Un año. 4.3 Un año.	4.1 Informe de Actividades / documentos de control interno 4.2 Reglas de Operación. 4.3 Base de Datos Única.
5. Satisfacción de las personas usuarias y beneficiarias	5.1. Fortalecer los servicios integrales y opciones para brindarlos.	5.1. Realizar análisis de impacto de cada uno de los servicios integrales.	5.1. Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B" / Coordinación de Planeación.	5.1. Un año.	5.1. Encuestas de satisfacción.



Matriz de Hallazgos y Recomendaciones

6. Resultados del programa	6.1. Fortalecer mecanismos para captar la totalidad de la población beneficiaria.	6.1. Elaborar estrategias de información y promoción de servicios.	6.1. Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona B" / Coordinación de Comunicación Social.	6.1. Un año.	6.1. Informes en Redes Sociales y medios digitales / Informes de actividades para beneficiarios
----------------------------	---	--	--	--------------	---



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, 2019
https://servidoresx3.finanzas.cdmx.gob.mx/egresos/cp2019_20/
3. Cuenta Pública de la Ciudad de México, 2020
https://servidoresx3.finanzas.cdmx.gob.mx/egresos/cp2020_21/
4. Cuenta Pública de la Ciudad de México, 2021
https://servidoresx3.finanzas.cdmx.gob.mx/egresos/cp2021_22/
5. Evaluaciones Internas DIF CDMX de 2018, 2019, 2020 y 2021 en
<https://dif.cdmx.gob.mx/transparencia/evaluaciones-internas>
6. Informe de Actividades 2019
http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_121/2020/31/_anexos/PL121311T20_informetrimestral1_2020.pdf
7. Informe de Actividades 2020
http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_121/2020/31/_anexos/PL121311T20_informetrimestral1_2020.pdf
8. Informe de Actividades 2021
http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_121/2022/31/_anexos/PL121311T22_informeenerodiciembre2022.pdf
9. Padrón de beneficiarios Sismo 2021:
https://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/_padrones/2022/Padr%C3%B3nSismo_Ejercicio2021.pdf
10. Reglas de Operación 2019 (Página de SIDESO)
<http://www.sideso.cdmx.gob.mx/index.php?id=786>
11. Reglas de Operación 2020 (Página de SIDESO)
<http://www.sideso.cdmx.gob.mx/index.php?id=798>
12. 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.

La Ciudad se encuentra dentro de las dos terceras partes del país que tienen un riesgo sísmico, prueba de ello fueron los sismos presenciados en los años 1957, 1979, 1985, 2012 y 2017, derivado de este último el 19 de septiembre de 2019, la Jefa de Gobierno Claudia Sheinbaum Pardo, informa sobre la entrega de un apoyo económico de 4 mil pesos mensuales a personas que sufrieron la pérdida de un familiar durante el sismo de 19 de septiembre de 2017, además de constituir un proceso de restitución de derechos a través de 5 ejes:

- *Mitigación de daños*
- *Reducción de la vulnerabilidad*
- *Adaptación*
- *Restitución de Derechos*
- *Fortalecimiento de capacidades resilientes.*

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)

Se cuentan con expedientes físicos con su correspondiente soporte digital para el seguimiento de cada caso.

Se tiene la integración de un padrón de personas beneficiarias de conformidad a lo establecido en el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, Artículo 58, el cual se actualiza de acuerdo a la información proporcionada por cada una de las personas beneficiarias.

De acuerdo a lo establecido en las ROP vigentes para el programa y con el objetivo de actualizar la información de la base de datos del programa, las personas beneficiarias deberán realizar el pase de supervivencia en el mes de junio del año en curso, en el Módulo de Atención Ciudadana del Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron Algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017, ubicada en Prolongación Xochicalco 1000, 2° piso Edificio "A", Colonia Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310, Alcaldía Benito Juárez.

Cabe señalar, que para el ejercicio próximo pasado se realizaron dos pases de supervivencia en el mes de junio y diciembre 2021.

No omito mencionar, que al finalizar el ejercicio 2021, se aplica una encuesta de evaluación sobre el impacto del Programa, misma que se ha realizado en coordinación con la Coordinación de Planeación.

3. ¿Con qué otras iniciativas públicas del Gobierno de la Ciudad de México 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.

Alineación con el Programa de Gobierno de la Ciudad de México 2019-2024

Eje 1. Igualdad y Derechos La construcción de la igualdad como eje articulador de la política de gobierno significa fortalecer y ampliar las garantías del acceso a los grandes derechos sociales y humanos.



1.6 *Derecho a la Igualdad e Inclusión* **Objetivo general** Ampliar los programas y acciones que avancen en la garantía de los derechos para los grupos de atención prioritaria, eliminando programas clientelares que se orientaban a la compra del voto.

5.3 **Protección civil:**

Objetivo general Construir una ciudad más segura, más humana, sostenible y resiliente ante el riesgo de desastres

5.3.2 **Conocimiento del riesgo en la toma de decisiones** Difundir el conocimiento de los riesgos entre las diferentes dependencias de gobierno y la población en general.

El Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017, articula las actividades institucionales, trámites y servicios con los que cuenta el DIF Ciudad de México, para brindar la incorporación inmediata a cada uno de los perfiles de población objetivo, con lo cual una persona beneficiaria podía tener uno o más programas a la vez.

Servicios integrales que proporciona el DIF Ciudad de México	Costo promedio mensual
1. Terapia Psicológica (un día a la semana)	\$2,000.00
2. Talleres de herramientas psicoemocionales-Tanatología (duración ocho sesiones, una por semana)	\$5,500.00
3. Atención de primer nivel (dos citas al mes) 3.1 Aplicación de vacunas del Esquema Básico de Vacunación, detecciones, canalizaciones, servicios de atención, que ofrecen consultas médicas, prenatales y de planificación familiar (\$500.00) 3.2 Aplicaciones tópicas de flúor, limpiezas dentales (\$1,000.00)	\$1,500.00
4. Unidades Básicas de Rehabilitación (una vez a la semana) Mecanoterapia, hidroterapia, masoterapia, termoterapia y electroterapia	\$2,400.00
5. Actividades recreativas de la acción institucional Aprende y Crea DIFerente por ejemplo: Natación, Fútbol, basquetbol, Gimnasia, etc. (una sesión semanal)	\$1,000.00
6. Actividades Culturales Museos, teatros, conciertos, parques recreativos	\$265.00
7. Educación Inicial a niñas en los Centros de Atención y Cuidado para el Desarrollo Infantil (CACDI)	\$1,000.00
Total	\$14,025.00

Los casos de vulnerabilidad serán canalizados a distintas instancias, ejemplo:

- Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México.
- Instituto para el Envejecimiento Digno de la Ciudad de México. SIBISO.



- *Dirección General de los Servicios de Salud Pública de la Ciudad de México.*
- *Comisión para la Reconstrucción de la Ciudad de México.*
- *Secretaría de Obras y Servicios (SOBSE) en coordinación con la SEP. Programa de Rehabilitación, Reconstrucción y Mejoramiento de Planteles Escolares de Nivel Básico.*
- *Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. CEAVI.*
- *Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la Ciudad de México*

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.

- *Generar mayor difusión en el proceso de servicios integrales otorgados a las familias que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017, derivado de que se han realizado ferias de servicios en las cuales se hace la invitación a las personas beneficiarias y sus familias, en las cuales la mayoría de los mismos no acude.*
- *Sistematización de la información a través del SUI, para el seguimiento de los servicios integrales, canalizaciones, etc.*

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

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

1. *Componentes: Seguimiento oportuno a las actividades de servicios integrales transversales, así como a las canalizaciones.*
2. *Tarea del programa: La revisión constante a los expedientes de las personas beneficiarias, con la finalidad de mantener actualizada la información de los mismos.*

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.

Curso Introducción a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

Curso Introducción a la Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México.

Curso Ética Pública.

Curso Áreas de Atención Ciudadana de Calidad. Por parte de la Escuela de Administración Pública de la Ciudad de México.

Capacitación: Perspectiva derechos humanos en atención a niñas, niños y adolescentes con problemas de consumo de Sustancias psicoactivas.

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



De conformidad a lo establecido en la Reglas de Operación del Programa para el presente ejercicio el objetivo es otorgar hasta 143 personas beneficiarias que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017, cabe señalar, que a la fecha se cuenta con el padrón de las 143.

Mismas que su ingreso fue de acuerdo a las siguientes características:

- 1. Niñas, niños y adolescentes de 0 a 17 años 11 meses que perdieron Madre, Padre, o Tutor por el sismo;*
- 2. Madre, padre o tutor que haya perdido una o más hijas o hijos por el sismo;*
- 3. Personas con discapacidad y dependencia económica de la persona fallecida por el sismo;*
- 4. Esposas, esposos o concubinas y concubinos de personas fallecidas por el sismo.*
- 5. Hijos o Hijas, Hermanas o Hermanos de 18 años en adelante de personas fallecidas por el sismo y que acrediten residencia en el mismo domicilio de la o las personas fallecidas víctimas del Sismo del 19 de septiembre del 2017.*

No omito mencionar, que para la incorporación de los mismos se tuvo a través de un listado que fue brindado en su momento por personal de la Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la Ciudad de México, en donde personal de la Subdirección de Políticas Públicas para la atención de Niñas y Niños Zona B, tuvo contacto vía telefónica para proporcionar información para el ingreso a programa.

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

- 1. Página de DIF CDMX, dónde aparecen las Reglas de Operación y los teléfonos de contacto. <https://dif.cdmx.gob.mx/programas/programa/programa-especial-de-apoyo-persona-que-perdieron-algun-familiar-en-el-sismo-del-19-de-septiembre-de-2017>*
- 2. Comunicación personalizada con los beneficiarios a través de la plataforma WhatsApp.*
- 3. Llamadas telefónicas.*
- 4. Base de datos interna a través de Google Drive institucional, para el seguimiento de la operación.*

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

- Base de datos interna a través de Google Drive institucional, para el seguimiento de la operación*
- Comunicación personalizada con las personas beneficiarias a través de la plataforma WhatsApp*
- En caso particular, se presenta un informe de actividades a la Consejería Jurídica de la Ciudad de México donde incluyen datos cuantitativos y cualitativos de las atenciones y servicios brindados por parte del Programa, seguimiento de casos de vulnerabilidad, específicamente para los casos del Colegio Rébsamen.*
- **Al final de cada ejercicio se aplica una encuesta de evaluación sobre el impacto del Programa Social a las personas beneficiarias, donde se identifica las herramientas adquiridas***

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

El programa da inicio en el ejercicio 2019, en seguida se menciona un cuadro con el presupuesto otorgado así como la población beneficiada en cada ejercicio fiscal.



EJERCICIO	PRESUPUESTO	PERSONAS BENEFICIARIAS
2019	\$5,472,000.00	118
2020	\$7,320,000.00	141
2021	\$7,700,000.00	141
2022	\$7,700,000.00	143

En este sentido, se muestra la evolución del presupuesto, así como el incremento de personas beneficiarias.

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?

- 1. Pase de supervivencia de las personas beneficiarias a través del cual nos permite mantener actualizada la información en el padrón del programa.*
- 2. En Coordinación con el Área de Planeación se realiza una encuesta de satisfacción misma que es enviada a las personas beneficiarias del programa con la finalidad de identificar las herramientas adquiridas para el fortalecimiento de la resiliencia (psicoemocional, físico y mental).*
- 3. Comunicación permanente a través de la plataforma de WhatsApp.*

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.

- Revisión de expedientes constante*
- Seguimiento a servicios integrales transversales*
- Seguimiento a canalizaciones*
- Llamadas aleatorias a las personas beneficiarias con la finalidad de verificar si el recurso es entregado en tiempo y forma*

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

- La incorporación a la población objetivo correspondiente a las 228 de las personas fallecidas víctimas del Sismo del 19 de septiembre de 2017 de la Ciudad de México.
Se ha tratado de tener contacto con las familias sin obtener respuesta.*
- Incorporar a niñas, niños y adolescentes como beneficiarios del programa de conformidad a lo señalado en las ROP; con mejor derecho y/o dependencia económica.*



- *Se tuvieron dos casos por omisión de información de la existencia de menores de edad y se resolvió realizando el cambio de beneficiario por la persona con mejor derecho, tal como lo establece la ROP.*

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

- *Revisión interna semestral de los expedientes.*
- *Actualización y/confirmación semestral de información (pase de supervivencia).*

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

Que son herramienta claras en donde podemos identificar, verificar y medir los objetivos del programa.

4. Resultados

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

1. *El apoyo económico es otorgado a través de una tarjeta electrónica, por el periodo de enero a diciembre 2022, en este sentido, las personas beneficiarias ocupan la tarjeta como cuenta de ahorro, por lo que en diversas ocasiones se ha reiterado que deben se retirar el apoyo de manera mensual.*
2. *Para dar cumplimiento a los servicios integrales transversales se realiza la invitación a las ferias de servicios para las personas beneficiarias y sus familias, las cuales en muchas ocasiones no acuden a las mismas.*

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

1. *Sistematizar la información*
2. *Fortalecer con las ferias de servicios con la participación de diversas instituciones en donde brinden orientación, servicios y en su caso acompañamientos de ser el caso.*



ANEXO 2

Entrevista servidor público mando medio

1. Diagnóstico y planeación

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

La Ciudad se encuentra dentro de las dos terceras partes del país que tienen un riesgo sísmico. Derivado de este último, el 19 de septiembre de 2019, se informa sobre la creación del Programa Especial, en el cual considera garantizar la seguridad de las personas, estableciendo medidas de prevención, mitigación y gestión integral de riesgos que reduzcan la vulnerabilidad ante eventos originados por fenómenos naturales y por la actividad humana. Contribuyendo a la garantía del ejercicio de los derechos de 141 beneficiarias (os) con vínculo familiar con mejor derecho y/o dependencia económica a través de:

- a) Un apoyo monetario por familia para la restitución de sus derechos de \$4,000.00 mensuales*
- b) Otorgamiento de servicios integrales transversales de las actividades institucionales a cargo del DIF Ciudad de México, a los miembros de la familia.*
- c) Canalización de ser el caso a los Programas sociales del DIF Ciudad de México según las necesidades de las niñas, niños y adolescentes de 0 a 17 años, que hayan perdido a madre, padre, o tutor, así como canalizar a distintas instancias, los casos de vulnerabilidad que se llegarán a presentar durante el seguimiento a las personas beneficiarias.*

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).

- 1. La integración de los expedientes de las personas beneficiarias se lleva a cabo de acuerdo a las Reglas de Operación vigentes, tal como lo establece el apartado 8. “Requisitos, procedimientos de acceso y permanencia”, así como el apartado 10.2. Supervisión y Control de expedientes”.
Expedientes de cada persona beneficiaria. Se cuentan con expedientes físicos con su correspondiente soporte digital para el seguimiento de cada caso.
Pase de Supervivencia: Donde se actualiza o confirma la información de las personas beneficiarias. Como lo establecen las ROP, para este año se lleva a cabo en el mes de Junio.*
- 2. **Comunicación constante con las personas beneficiarias:** se envían de forma semanal información sobre actividades de prevención, recreación, y eventos culturales, de ésta manera estamos en constante comunicación con las personas beneficiarias, lo que permite identificar si hay algún tema de vulnerabilidad o alguna solicitud que atender.*
- 3. **Encuesta de satisfacción:** indicadores de impacto, de satisfacción administrativa y operativa, indicadores de gestión, etc. Dicha encuesta es implementada por el área de Coordinación de Planeación.*
- 4. **Para las personas que solicitaron el servicio de atención psicológica,** mes con mes se cuenta con un informe de las atenciones, y el área correspondiente informa la evolución del proceso terapéutico, así como situaciones de vulnerabilidad que atender o de canalizar, según sea el caso.*



3. ¿Con qué otras iniciativas públicas del Gobierno de la Ciudad de México 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.

De acuerdo a las reglas de operación, específicamente sobre los el objetivo B) Otorgar servicios integrales transversales de las actividades institucionales a cargo del DIF Ciudad de México Servicio de Atención Psicológica DIF, para garantizar los servicios. se realiza la coordinación con las siguientes áreas del DIF Ciudad de México:

- 1. Servicio de atención psicológica. Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona B -DIF.*
- 2. Bienestar Aprende DIFerente: Actividades lúdico-recreativas y extraescolares en los 54 centros DIF. Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona B -DIF.*
- 3. Programa social “Beca Leona Vicario”. Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona A -DIF.*
- 4. Servicio de atención médica y dental. DIF. Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario-DIF.*
- 5. Unidades básicas de rehabilitación para personas con discapacidad temporal o permanente y sus familiares. Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario -DIF.*
- 6. Centros de Atención y Desarrollo Infantil (CACDI-DIF). Dirección de Centros de Atención, Cuidado y Desarrollo Infantil. DIF.*

En relación al inciso C) Canalizar, de ser el caso a las niñas, niños y adolescentes de 0 a 17 años 11 meses, que hayan perdido madre, padre, o tutor a los Programas sociales del DIF Ciudad de México según sus necesidades, así como canalizar a distintas instancias, los casos de vulnerabilidad que se llegarán a presentar durante el seguimiento a las personas beneficiarias. Se cuenta con la colaboración y coordinación con las siguientes instituciones.

- 8. Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México. DIF Ciudad de México.*
- 9. Instituto para el Envejecimiento Digno de la Ciudad de México. SIBISO.*
- 10. Dirección General de los Servicios de Salud Pública de la Ciudad de México.*
- 11. Comisión para la Reconstrucción de la Ciudad de México.*
- 12. Secretaría de Obras y Servicios (SOBSE) en coordinación con la SEP. Programa de Rehabilitación, Reconstrucción y Mejoramiento de Planteles Escolares de Nivel Básico.*
- 13. Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. CEAVI.*
- 14. Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la Ciudad de México*

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.

- 1. Se sugirió el cambio en el Pase de Supervivencia, para que solamente se realice una vez al año en el mes de junio.*



2. *Sistematización de la información a través del SUI, para el seguimiento del programa, otorgamiento de los servicios integrales, canalizaciones, etc.*
3. *Sistematizar la información mes a mes con mayor detalle: contar en tiempo y forma con los informes de las atenciones psicológicas, así como tener el soporte completo de cada una de las canalizaciones.*

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

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

1. *Anteriormente por el contexto de contingencia sanitaria, se limitaban las opciones presenciales para actividades preventivas, culturales y recreativas, por fortuna ya se ha ido regularizando el tema y se tiene un abanico amplio de opciones por parte del Gobierno de la Ciudad de México en temas recreativos, preventivos y culturales.*
2. *Seguimiento administrativo. Revisión e integración constante de los expedientes de las personas beneficiarias.*

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 el 2021, se asistieron a las siguientes capacitaciones:

1. *Capacitación sobre manejo de Archivo.*

En lo que va del año 2022, se ha asistido a las siguientes capacitaciones:

1. *Curso "Áreas de Atención Ciudadana de Calidad. Por parte de la Escuela de Administración Pública de la Ciudad de México. Duración 1 mes.*
2. *Se asistió el lunes 14 de febrero a la capacitación: "Perspectiva derechos humanos en atención a niñas, niños y adolescentes con problemas de consumo de Sustancias psicoactivas", con una duración de 2 horas y media.*

Necesidades de capacitación:

1. *Atención a personas en condiciones de vulnerabilidad.*
2. *Herramientas tecnológicas para la operación administrativa.*

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

- *El proceso de incorporación se realiza conforme lo indican los procedimientos de acceso así como los procedimientos de instrumentación en las reglas de operación vigentes.*
- *De acuerdo al presupuesto otorgado para este Programa, se considera hasta 143 beneficiarias de las personas fallecidas víctimas del Sismo del 19 de septiembre de 2017 de la Ciudad de México; se considera una familia por domicilio. Se entiende como integrante de la familia, aquellos con vínculo familiar y/o dependencia económica.*
- *Todos los servicios se ofertan a cada una de las personas beneficiarias, tomando en cuenta los aspectos a considerar así como alguna consideración de atención a grupos prioritarios.*



8.3. Procedimientos de acceso

No.	Actor	Actividad	Tiempo
1	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B"	Difunde las Reglas de Operación del Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en los portales http://www.dif.cdmx.gob.mx/ , https://tubienestar.cdmx.gob.mx/ , http://www.sideso.cdmx.gob.mx/	Permanente
2	Persona solicitante	Acude al Módulo de Atención Ciudadana para solicitar información del trámite de incorporación al Programa.	10 minutos
3	Subdirección de Políticas Públicas para la Atención de Niñas y Niños Zona "B" (Prestador de Servicios o Personal Técnico Operativo)	Informa los requisitos de incorporación al Programa.	10 minutos
4	Persona solicitante	Acude al Módulo de Atención Ciudadana para solicitar la incorporación al Programa y entregar la documentación correspondiente.	15 minutos
5	Subdirección de Políticas Públicas para la Atención de Niñas y Niños Zona "B" (Prestador de Servicios o Personal Técnico Operativo)	Recibe la documentación de la persona solicitante para su revisión.	5 minutos
		¿La documentación cumple con los requisitos solicitados?	
		NO	
6		Regresa la documentación a la persona solicitante, indicando las causas por las que no procede su ingreso y el tiempo para su nueva entrega. (Conecta con la actividad 4)	5 minutos
		SI	
7		Aprueba la captura de información de la persona solicitante.	5 minutos
8		Captura la información en el SUI para obtener el Identificador Consecutivo de Persona y asigna número de folio.	20 minutos
9		Abre expediente físico y electrónico de la persona solicitante.	30 minutos
10		Informa a la persona solicitante que formará parte de un padrón de beneficiarios conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.	5 minutos
11		Archiva los expedientes físicos de las altas de beneficiarios al Programa.	1 hora
12	Subdirector (a) de Políticas Públicas para la Atención de Niñas y Niños Zona "B"	Reporta al Director (a) de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona B, el número de beneficiarios incorporados al Programa.	15 minutos
13	Director (a) de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B"	Informa mediante Nota Informativa al Director (a) Ejecutivo de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes Zona B, el número de beneficiarios incorporados al Programa.	30 minutos
Fin del procedimiento			
Tiempo total de ejecución: 3 horas, 20 minutos			



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

1. *Página de DIF CDMX, dónde aparecen las Reglas de Operación y los teléfonos de contacto. <https://dif.cdmx.gob.mx/programas/programa/programa-especial-de-apoyo-persona-que-perdieron-algun-familiar-en-el-sismo-del-19-de-septiembre-de-2017>*
2. *Comunicación personalizada con los beneficiarios a través de la plataforma WhatsApp.*
3. *Llamadas telefónicas.*
4. *Base de datos interna a través de Google Drive institucional, para el seguimiento de la operación.*

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

- *Informes trimestrales del Programa así como las Evaluaciones al Programa y sus responsables anualmente.*
- *Cuando se realizan las jornadas de Servicios Integrales en el marco del Pase de Supervivencia, se difunde en las redes sociales del DIF las actividades realizadas.*
- *En caso particular, se presenta un informe de actividades a la Consejería Jurídica de la Ciudad de México donde incluyen datos cuantitativos y cualitativos de las atenciones y servicios brindados por parte del Programa, seguimiento de casos de vulnerabilidad, específicamente para los casos del Colegio Rébsamen.*

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

Como tal, se ha llevado en cumplimiento la demanda de la ciudadanía. Desde el inicio del Programa el presupuesto asignado ha permitido atender cada uno de los compromisos establecidos en las reglas de operación. El presupuesto no ha sufrido modificación, por el contrario, persona que ha solicitado su incorporación, se ha atendido.

Las personas beneficiarias mediante la encuesta de satisfacción han informado que ha sido de gran apoyo para su economía familiar así como los servicios integrales son de gran valía para su desarrollo personal y familiar.

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?

1. *Al finalizar el ejercicio, a través de la Coordinación de Planeación se aplica una encuesta de satisfacción sobre el impacto del Programa Social a las personas beneficiarias, es una encuesta anónima, donde se evalúan diversos indicadores como: indicadores de impacto, de satisfacción administrativa y operativa, indicadores de gestión, etc; mismos que han permitido identificar fortalezas y áreas de oportunidad del programa.*
2. *Pase de supervivencia y feria de servicios integrales, en la cual las personas beneficiarias actualizan su información, así mismo, acuden a talleres y a los servicios que se ofrecen por las diferentes instituciones invitadas.*



3. *Comunicación permanente a través de la plataforma de WhatsApp, donde se informan y recuerdan los servicios que están a su disposición, así como la información en prevención y recreación de forma semanal. La comunicación con ellos es muy activa, se atienden necesidades de acuerdo a la naturaliza de cada caso conforme lo marca las ROP. Para el caso de las jornadas médicas y dentales que se realizan de forma periódica, ha sido baja la asistencia, sin embargo, continuamos ofertando los servicios.*

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.

La Coordinación de Planeación está a cargo del monitoreo y seguimiento a través de los informes trimestrales de los Indicadores de la Matriz referidos en el apartado 13.2 Indicadores de Gestión y Resultados.

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

Como tal, la claridad de las reglas de operación con sus respectivas especificaciones y modificaciones año con año, nos ha permitido implementar de manera efectiva tanto el ingreso, seguimiento y las respectivas bajas o sustituciones.

Se han dado casos, que no necesariamente se previeron en la operación, que son derivadas ya sea de por circunstancias muy concretas que han pasado las familias, que han requerido análisis en el equipo interno o en su caso, la intervención de otra institución para determinar la ruta de resolución más eficiente y eficaz.

1. *Se tuvieron dos casos por omisión de información de la existencia de menores de edad y se resolvió realizando el cambio de beneficiario por la persona con mejor derecho, tal como lo establece la ROP.*
2. *Se tuvo un caso que lamentablemente falleció la persona beneficiaria, pero que la familia informó meses después, se revisó el caso y se llevó a cabo la sustitución de forma inmediata. Se está considerando realizar modificación en las próximas ROP, donde se especifique que en caso de fallecimiento de beneficiario, se verá informar dentro de periodo razonable y en ese sentido, se efectuó la sustitución de la persona beneficiaria con base a la regla con mejor derecho.*
3. *Caso en el que La Comisión Ejecutiva de Atención a víctimas, emitió una resolución fiscal en contra un tutor, donde solicita retención del recurso de cualquier programa social en tanto se resuelva la situación jurídica de la menor de edad.*

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

- *Revisión interna semestral de los expedientes.*
- *Actualización y/confirmación semestral de información (pase de supervivencia).*



- *Contar con una base única de los sistemas de información a través de la implementación y seguimiento por medio del SUI del DIF de la Ciudad de México.*

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

Los resultados de la encuesta de satisfacción han sido favorables, en general, las personas beneficiarias refieren que se sienten atendidos en todos los aspectos.

4. Resultados

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

1. *El apoyo de \$4,000.00 mensuales, mismos que les permiten realizar pago de colegiaturas, alimentos, medicamentos, gastos extras, transporte o recreación.*
2. *La atención psicológica que se les ha brindado, ha sido de vital importancia para fortalecer sus mecanismos de resiliencia en las personas beneficiarias.*
3. *La canalización a diversas áreas o servicios para la atención de necesidades específicas.*
4. *La información en prevención y recreación que se envía de forma semanal ha sido una estrategia además de bien recibida, agradecida por las y los beneficiarios, por los contenidos que se ofrece, por la amplia oferta cultural y por el acceso a servicios de las instituciones del Gobierno de la Ciudad de México.*

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

1. *Sistematizar la información mes a mes con mayor detalle: contar en tiempo y forma con los informes de las atenciones psicológicas, así como tener el soporte completo de cada una de las canalizaciones.*
2. *Fortalecimiento del equipo en materia de capacitaciones.*
3. *Las ferias de servicios año con año se han venido fortaleciendo de manera significativa con la invitación de más Instituciones que brindan sus servicios y programas para que reduzca la vulnerabilidad en la que se encuentran las familias.*



ANEXO 3

Entrevista servidor público operativo

1. Diagnóstico y planeación

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

La Ciudad se encuentra dentro de las dos terceras partes del país que tienen un riesgo sísmico. Derivado de este último, el 19 de septiembre de 2019, se informa sobre la creación del Programa Especial, en el cual considera garantizar la seguridad de las personas, estableciendo medidas de prevención, mitigación y gestión integral de riesgos que reduzcan la vulnerabilidad ante eventos originados por fenómenos naturales y por la actividad humana. Contribuyendo a la garantía del ejercicio de los derechos de 141 beneficiarias (os) con vínculo familiar con mejor derecho y/o dependencia económica a través de:

- a) Un apoyo monetario por familia para la restitución de sus derechos de \$4,000.00 mensuales*
- b) Otorgamiento de servicios integrales transversales de las actividades institucionales a cargo del DIF Ciudad de México, a los miembros de la familia.*
- c) Canalización de ser el caso a los Programas sociales del DIF Ciudad de México según las necesidades de las niñas, niños y adolescentes de 0 a 17 años, que hayan perdido a madre, padre, o tutor, así como canalizar a distintas instancias, los casos de vulnerabilidad que se llegarán a presentar durante el seguimiento a las personas beneficiarias.*

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).

- 1. La integración de los expedientes de las personas beneficiarias se lleva a cabo de acuerdo a las Reglas de Operación vigentes, tal como lo establece el apartado 8. "Requisitos, procedimientos de acceso y permanencia", así como el apartado 10.2. Supervisión y Control de expedientes".*
Expedientes de cada persona beneficiaria. Se cuentan con expedientes físicos con su correspondiente soporte digital para el seguimiento de cada caso.
Pase de Supervivencia: Donde se actualiza o confirma la información de las personas beneficiarias. Como lo establecen las ROP, para este año se lleva a cabo en el mes de Junio.
- 2. **Comunicación constante con las personas beneficiarias:** se envían de forma semanal información sobre actividades de prevención, recreación, y eventos culturales, de ésta manera estamos en constante comunicación con las personas beneficiarias, lo que permite identificar si hay algún tema de vulnerabilidad o alguna solicitud que atender.*
- 3. **Encuesta de satisfacción:** indicadores de impacto, de satisfacción administrativa y operativa, indicadores de gestión, etc. Dicha encuesta es implementada por el área de Coordinación de Planeación.*
- 4. **Para las personas que solicitaron el servicio de atención psicológica,** mes con mes se cuenta con un informe de las atenciones, y el área correspondiente informa la evolución del proceso terapéutico, así como situaciones de vulnerabilidad que atender o de canalizar, según sea el caso.*



3. ¿Con qué otras iniciativas públicas del Gobierno de la Ciudad de México 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.

De acuerdo a las reglas de operación, específicamente sobre los el objetivo B) Otorgar servicios integrales transversales de las actividades institucionales a cargo del DIF Ciudad de México Servicio de Atención Psicológica DIF, para garantizar los servicios. se realiza la coordinación con las siguientes áreas del DIF Ciudad de México:

- 1. Servicio de atención psicológica. Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona B -DIF.*
- 2. Bienestar Aprende DIFerente: Actividades lúdico-recreativas y extraescolares en los 54 centros DIF. Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona B -DIF.*
- 3. Programa social “Beca Leona Vicario”. Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona A -DIF.*
- 4. Servicio de atención médica y dental. DIF. Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario-DIF.*
- 5. Unidades básicas de rehabilitación para personas con discapacidad temporal o permanente y sus familiares. Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario -DIF.*
- 6. Centros de Atención y Desarrollo Infantil (CACDI-DIF). Dirección de Centros de Atención, Cuidado y Desarrollo Infantil. DIF.*

En relación al inciso C) Canalizar, de ser el caso a las niñas, niños y adolescentes de 0 a 17 años 11 meses, que hayan perdido madre, padre, o tutor a los Programas sociales del DIF Ciudad de México según sus necesidades, así como canalizar a distintas instancias, los casos de vulnerabilidad que se llegarán a presentar durante el seguimiento a las personas beneficiarias. Se cuenta con la colaboración y coordinación con las siguientes instituciones.

- 15. Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México. DIF Ciudad de México.*
- 16. Instituto para el Envejecimiento Digno de la Ciudad de México. SIBISO.*
- 17. Dirección General de los Servicios de Salud Pública de la Ciudad de México.*
- 18. Comisión para la Reconstrucción de la Ciudad de México.*
- 19. Secretaría de Obras y Servicios (SOBSE) en coordinación con la SEP. Programa de Rehabilitación, Reconstrucción y Mejoramiento de Planteles Escolares de Nivel Básico.*
- 20. Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. CEAVI.*
- 21. Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la Ciudad de México.*

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.

- 1. Se sugirió el cambio en el Pase de Supervivencia, para que solamente se realice una vez al año en el mes de junio.*



2. *Sistematización de la información a través del SUI, para el seguimiento del programa, otorgamiento de los servicios integrales, canalizaciones, etc.*
3. *Sistematizar la información mes a mes con mayor detalle: contar en tiempo y forma con los informes de las atenciones psicológicas, así como tener el soporte completo de cada una de las canalizaciones.*

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

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

1. *Anteriormente por el contexto de contingencia sanitaria, se limitaban las opciones presenciales para actividades preventivas, culturales y recreativas, por fortuna ya se ha ido regularizando el tema y se tiene un abanico amplio de opciones por parte del Gobierno de la Ciudad de México en temas recreativos, preventivos y culturales.*
2. *Seguimiento administrativo. Revisión e integración constante de los expedientes de las personas beneficiarias.*

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 el 2021, se asistieron a las siguientes capacitaciones:

1. *Capacitación sobre manejo de Archivo.*

En lo que va del año 2022, se ha asistido a las siguientes capacitaciones:

1. *Curso "Áreas de Atención Ciudadana de Calidad. Por parte de la Escuela de Administración Pública de la Ciudad de México. Duración 1 mes.*
2. *Se asistió el lunes 14 de febrero a la capacitación: "Perspectiva derechos humanos en atención a niñas, niños y adolescentes con problemas de consumo de Sustancias psicoactivas", con una duración de 2 horas y media.*

Necesidades de capacitación:

1. *Atención a personas en condiciones de vulnerabilidad.*
2. *Herramientas tecnológicas para la operación administrativa.*

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

- *El proceso de incorporación se realiza conforme lo indican los procedimientos de acceso así como los procedimientos de instrumentación en las reglas de operación vigentes.*
- *De acuerdo al presupuesto otorgado para este Programa, se considera hasta 143 beneficiarias de las personas fallecidas víctimas del Sismo del 19 de septiembre de 2017 de la Ciudad de México; se considera una familia por domicilio. Se entiende como integrante de la familia, aquellos con vínculo familiar y/o dependencia económica.*
- *Todos los servicios se ofertan a cada una de las personas beneficiarias, tomando en cuenta los aspectos a considerar así como alguna consideración de atención a grupos prioritarios.*



8.3. Procedimientos de acceso

No.	Actor	Actividad	Tiempo
1	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B"	Difunde las Reglas de Operación del Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en los portales http://www.dif.cdmx.gob.mx/ , https://tubienestar.cdmx.gob.mx/ , http://www.sideso.cdmx.gob.mx/ .	Permanente
2	Persona solicitante	Acude al Módulo de Atención Ciudadana para solicitar información del trámite de incorporación al Programa.	10 minutos
3	Subdirección de Políticas Públicas para la Atención de Niñas y Niños Zona "B" (Prestador de Servicios o Personal Técnico Operativo)	Informa los requisitos de incorporación al Programa.	10 minutos
4	Persona solicitante	Acude al Módulo de Atención Ciudadana para solicitar la incorporación al Programa y entregar la documentación correspondiente.	15 minutos
5	Subdirección de Políticas Públicas para la Atención de Niñas y Niños Zona "B" (Prestador de Servicios o Personal Técnico Operativo)	Recibe la documentación de la persona solicitante para su revisión.	5 minutos
		¿La documentación cumple con los requisitos solicitados?	
		NO	
6		Regresa la documentación a la persona solicitante, indicando las causas por las que no procede su ingreso y el tiempo para su nueva entrega. (Conecta con la actividad 4)	5 minutos
		SI	
7		Aprueba la captura de información de la persona solicitante.	5 minutos
8		Captura la información en el SUI para obtener el Identificador Consecutivo de Persona y asigna número de folio.	20 minutos
9		Abre expediente físico y electrónico de la persona solicitante.	30 minutos
10		Informa a la persona solicitante que formará parte de un padrón de beneficiarios conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.	5 minutos
11		Archiva los expedientes físicos de las altas de beneficiarios al Programa.	1 hora
12	Subdirector (a) de Políticas Públicas para la Atención de Niñas y Niños Zona "B"	Reporta al Director (a) de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona B, el número de beneficiarios incorporados al Programa.	15 minutos
13	Director (a) de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B"	Informa mediante Nota Informativa al Director (a) Ejecutivo de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes Zona B, el número de beneficiarios incorporados al Programa.	30 minutos
Fin del procedimiento			
Tiempo total de ejecución: 3 horas, 20 minutos			



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

1. *Página de DIF CDMX, dónde aparecen las Reglas de Operación y los teléfonos de contacto. <https://dif.cdmx.gob.mx/programas/programa/programa-especial-de-apoyo-persona-que-perdieron-algun-familiar-en-el-sismo-del-19-de-septiembre-de-2017>*
2. *Comunicación personalizada con los beneficiarios a través de la plataforma WhatsApp.*
3. *Llamadas telefónicas.*
4. *Base de datos interna a través de Google Drive institucional, para el seguimiento de la operación.*

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

- *Informes trimestrales del Programa así como las Evaluaciones al Programa y sus responsables anualmente.*
- *Cuando se realizan las jornadas de Servicios Integrales en el marco del Pase de Supervivencia, se difunde en las redes sociales del DIF las actividades realizadas.*
- *En caso particular, se presenta un informe de actividades a la Consejería Jurídica de la Ciudad de México donde incluyen datos cuantitativos y cualitativos de las atenciones y servicios brindados por parte del Programa, seguimiento de casos de vulnerabilidad, específicamente para los casos del Colegio Rébsamen.*

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

Como tal, se ha llevado en cumplimiento la demanda de la ciudadanía. Desde el inicio del Programa el presupuesto asignado ha permitido atender cada uno de los compromisos establecidos en las reglas de operación. El presupuesto no ha sufrido modificación, por el contrario, persona que ha solicitado su incorporación, se ha atendido.

Las personas beneficiarias mediante la encuesta de satisfacción han informado que ha sido de gran apoyo para su economía familiar así como los servicios integrales son de gran valía para su desarrollo personal y familiar.

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?

1. *Al finalizar el ejercicio, a través de la Coordinación de Planeación se aplica una encuesta de satisfacción sobre el impacto del Programa Social a las personas beneficiarias, es una encuesta anónima, donde se evalúan diversos indicadores como: indicadores de impacto, de satisfacción administrativa y operativa, indicadores de gestión, etc; mismos que han permitido identificar fortalezas y áreas de oportunidad del programa.*
2. *Pase de supervivencia y feria de servicios integrales, en la cual las personas beneficiarias actualizan su información, así mismo, acuden a talleres y a los servicios que se ofrecen por las diferentes instituciones invitadas.*



3. *Comunicación permanente a través de la plataforma de WhatsApp, donde se informan y recuerdan los servicios que están a su disposición, así como la información en prevención y recreación de forma semanal. La comunicación con ellos es muy activa, se atienden necesidades de acuerdo a la naturaleza de cada caso conforme lo marca las ROP. Para el caso de las jornadas médicas y dentales que se realizan de forma periódica, ha sido baja la asistencia, sin embargo, continuamos ofertando los servicios.*

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.

La Coordinación de Planeación está a cargo del monitoreo y seguimiento a través de los informes trimestrales de los Indicadores de la Matriz referidos en el apartado 13.2 Indicadores de Gestión y Resultados.

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

Como tal, la claridad de las reglas de operación con sus respectivas especificaciones y modificaciones año con año, nos ha permitido implementar de manera efectiva tanto el ingreso, seguimiento y las respectivas bajas o sustituciones.

Se han dado casos, que no necesariamente se previeron en la operación, que son derivadas ya sea de por circunstancias muy concretas que han pasado las familias, que han requerido análisis en el equipo interno o en su caso, la intervención de otra institución para determinar la ruta de resolución más eficiente y eficaz.

1. *Se tuvieron dos casos por omisión de información de la existencia de menores de edad y se resolvió realizando el cambio de beneficiario por la persona con mejor derecho, tal como lo establece la ROP.*
2. *Se tuvo un caso que lamentablemente falleció la persona beneficiaria, pero que la familia informó meses después, se revisó el caso y se llevó a cabo la sustitución de forma inmediata. Se está considerando realizar modificación en las próximas ROP, donde se especifique que en caso de fallecimiento de beneficiario, se verá informar dentro de periodo razonable y en ese sentido, se efectuó la sustitución de la persona beneficiaria con base a la regla con mejor derecho.*
3. *Caso en el que La Comisión Ejecutiva de Atención a víctimas, emitió una resolución fiscal en contra un tutor, donde solicita retención del recurso de cualquier programa social en tanto se resuelva la situación jurídica de la menor de edad.*

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

- *Revisión interna semestral de los expedientes.*
- *Actualización y/confirmación semestral de información (pase de supervivencia).*



- *Contar con una base única de los sistemas de información a través de la implementación y seguimiento por medio del SUI del DIF de la Ciudad de México.*

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

Los resultados de la encuesta de satisfacción han sido favorables, en general, las personas beneficiarias refieren que se sienten atendidos en todos los aspectos.

4. Resultados

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

1. *El apoyo de \$4,000.00 mensuales, mismos que les permiten realizar pago de colegiaturas, alimentos, medicamentos, gastos extras, transporte o recreación.*
2. *La atención psicológica que se les ha brindado, ha sido de vital importancia para fortalecer sus mecanismos de resiliencia en las personas beneficiarias.*
3. *La canalización a diversas áreas o servicios para la atención de necesidades específicas.*
4. *La información en prevención y recreación que se envía de forma semanal ha sido una estrategia además de bien recibida, agradecida por las y los beneficiarios, por los contenidos que se ofrece, por la amplia oferta cultural y por el acceso a servicios de las instituciones del Gobierno de la Ciudad de México.*

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

1. *Sistematizar la información mes a mes con mayor detalle: contar en tiempo y forma con los informes de las atenciones psicológicas, así como tener el soporte completo de cada una de las canalizaciones.*
2. *Fortalecimiento del equipo en materia de capacitaciones.*
3. *Las ferias de servicios año con año se han venido fortaleciendo de manera significativa con la invitación de más Instituciones que brindan sus servicios y programas para que reduzca la vulnerabilidad en la que se encuentran las familias.*



ANEXO 4
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
PROGRAMA ESPECIAL DE APOYO A PERSONAS QUE PERDIERON ALGÚN FAMILIAR EN
EL SISMO DEL 19 DE SEPTIEMBRE DE 2017, EN EJERCICIO 2021

Identificación de la o el beneficiario

Fecha de nacimiento de la o el beneficiario

Sexo de la o el beneficiario

¿Por cuánto tiempo ha recibido el apoyo? (en meses)?

Alcaldía o Municipio en dónde reside

¿Cuántas personas integran su familia más cercana?

Imagen del Programa

¿Cómo calificaría la información proporcionada?

Expectativas del Programa

¿En qué medida el programa ha aportado a su calidad de vida?

¿Qué tanto impactaría en su economía no contar con este beneficio?

¿Cómo califica la entrega del apoyo económico en cuanto a calidad: (cantidad, forma de entrega, tiempo)?

¿En qué medida el programa ha cubierto sus expectativas?

Calidad de la Gestión

¿Qué tan amable fue el personal del programa al momento de brindarle información que solicitaba?

¿Qué tan amable es el personal del programa al momento de atenderle en el programa?

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

Contraprestación

¿Qué tan fácil o difícil fue enterarse del programa?

¿Qué tan fáciles o difíciles fueron los trámites administrativos para obtener el apoyo?

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

Satisfacción

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el programa?

¿Qué calificación le daría al programa?

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

¿En qué medida el apoyo fue lo que esperaba?

Durante el ejercicio del 2021 ¿Usted recibió el beneficio económico?

Durante el ejercicio 2021, ¿Usted recibió alguna atención integral además del apoyo económico? (atención psicológica, herramientas emocionales, servicio de salud médica y dental, actividades lúdicas, culturales y recreativas, apoyos con despensa)?

¿Con qué periodicidad recibió el servicio de atención integral?



Derivado de la contingencia sanitaria por COVID-19 se han implementado llamadas y mensajes vía WhatsApp de seguimiento a las y los beneficiarios, ¿Qué le ha parecido el seguimiento?

¿El personal del programa ha atendido sus solicitudes?

¿Ha recibido de forma semanal los contenidos en materia de prevención y recreación?

Indique su nivel de satisfacción con todos los servicios integrales que recibe del programa (terapias, servicio de salud, actividades culturales y recreativas, etc)

¿En qué rubro ha sido mayor el impacto del apoyo económico que le proporciona el programa? (se puede elegir más de una opción)

“Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en la Ciudad de México será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”

Cohesión Social

¿En qué medida el apoyo y los servicios han cambiado la relación con su familia?

¿En qué medida ha sido bueno o malo este cambio de la relación con su familia?

¿En qué medida ha cambiado la convivencia con su familia al recibir el apoyo o los servicios?

¿En qué medida ha sido bueno o malo para la convivencia con su familia el apoyo y los servicios?

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



Índice de Cuadros.

Cuadro 1. Análisis del padrón de beneficiarios	24
--	----

Índice de Gráficos.

Gráfico 1. Decesos por el sismo en la Ciudad de México (S19).....	6
Gráfico 2. Evolución del Presupuesto 2019 - 2021	10
Gráfico 3. Presupuesto y metas físicas 2019- 2020	11
Gráfico 4. Cumplimiento de la meta del indicador de Fin y meta física	15
Gráfico 5. Cumplimiento de la meta del indicador de Propósito y meta física	20
Gráfico 6. Evolución histórica de la meta física (bienes y servicios).....	22
Gráfico 7. Evolución histórica de la cobertura	23
Gráfico 8. Porcentaje de Mujeres y Hombres del total de personas beneficiarios	24
Gráfico 9. Total de mujeres y hombres por rango etario.	25
Gráfico 10. Distribución territorial a nivel nacional.....	25
Gráfico 11. Distribución porcentual por sexo.....	26
Gráfico 12. Total de mujeres y hombres por alcaldía	28
Gráfico 13. Distribución porcentual por sexo.....	28

Índice de Tablas.

Tabla 1. Exposición a un terremoto incrementa los trastornos mentales.....	5
Tabla 2. Decesos por el sismo en la Ciudad de México.....	6
Tabla 3. Presupuesto por capítulo de Gasto final.....	9
Tabla 4. Resultado Comparativo de la meta del indicador de Fin y meta física 2020 y 2021	15
Tabla 5. Resultado Comparativo de la meta del indicador de Propósito y meta física 2020 y 2021	20
Tabla 6. Comparativo Metas Física de Bienes y Servicios 2018 – 2021.	21
Tabla 7. Resultado Comparativo 2020 y 2021.	22
Tabla 8. Comparativo Metas Física de Evolución y Cobertura	23



Tabla 9. Distribución porcentual de beneficiarios por Alcaldía	27
Tabla 10. Cronograma de realización de encuesta de satisfacción.....	40