



# EVALUACIÓN INTERNA 2020

PROGRAMA SOCIAL  
ESPECIAL DE APOYO A PERSONAS  
QUE PERDIERON ALGÚN FAMILIAR  
EN EL SISMO DEL  
19 DE SEPTIEMBRE DE 2017

## EJERCICIO 2019



# EVALUACIÓN INTERNA 2020

## PROGRAMA ESPECIAL 2019 DE APOYO A PERSONAS QUE PERDIERON ALGÚN FAMILIAR EN EL SISMO DEL 19 DE SEPTIEMBRE DE 2017

### ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
1 Información de Referencia .....	2
1.1. Nombre del Programa Social .....	2
1.2. Unidades Responsables .....	2
1.3. Clave Presupuestaria.....	2
1.4. Año de Inicio del Programa.....	2
1.5. Último Año de Operación .....	2
1.6. Antecedentes del Programa Social. ....	2
1.7. Objetivo General.....	8
1.8. Objetivos Específicos.....	9
1.9. Padrón de Beneficiarios .....	9
2. Información Presupuestal.....	10
2.1. Presupuesto Aprobado y Ejercido del Periodo 2018-2019 por Capítulo de Gasto .....	10
2.2. Ejercicio del presupuesto durante el año fiscal 2019.....	10
3. Resultados .....	11
3.1. Indicador de Fin .....	11
3.2. Indicador de Propósito .....	12
3.3. Metas Físicas.....	13
3.3.1. Bienes y/o Servicios .....	13
3.3.2. Evolución de la Cobertura .....	15
3.3.3. Análisis de la Cobertura .....	16

a) Distribución por sexo y rango etario .....	16
b) Distribución territorial, alcaldía .....	17
4. Módulo Autodiagnóstico.....	23
4.1. Fortalezas y Aprendizajes .....	23
4.2. Obstáculos y brechas .....	25
4.3. Áreas de oportunidad .....	25
4.4. Satisfacción de beneficiarios (en caso de tener información disponible 2019).....	26
4.5. Matriz de diagnóstico interno (FODA: Hallazgos, recomendaciones y observaciones).....	32
5. Fortalecimiento del Programa.....	35
5.1. Recomendaciones .....	35
5.2. Observaciones .....	35
Índice de Cuadros .....	36
Índice de Gráficos. ....	36
Índice de Tablas.....	37
6. Anexos .....	38



## INTRODUCCIÓN

En el sismo del año 2017, 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) del sismo del 19S, 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.

Bajo este contexto, se crea, en el segundo semestre del 2019, el Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017 del ejercicio 2019, el cual tiene como objetivo contribuir a la garantía del ejercicio de los derechos de familias que perdieron algún integrante víctima del Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México, con vínculo familiar ascendiente y descendiente de primero y segundo grado consanguíneo y/o dependencia económica. A través, de un apoyo monetario de \$4,000.00 por familia y otorgamiento de servicios integrales, transversales de las actividades institucionales a cargo del DIF Ciudad de México, a los miembros de la familia y 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 11 meses, que hayan perdido a madre, padre, o tutor.

Es importante señalar que los servicios integrales transversales, se otorgan de forma gratuita, con presupuesto del DIF, y con un costo conjunto de \$10,965, y que son: Atención psicológica y herramientas psicoemocionales; atención integral en salud de primer nivel; canalización a Unidades Básicas de Rehabilitación, actividades lúdicas; actividades recreativas y culturales (visita a museos, teatros, conciertos, parques recreativos y eventos del DIF Ciudad de México) y Educación Inicial a niñas y niños en Centros de Atención y Cuidado para el Desarrollo Infantil (CACDI).

Este programa es de recién creación, por lo que, en el 2019, cierra con un padrón de 118 familias beneficiadas.



## **1 Información de Referencia**

### **1.1. Nombre del Programa Social**

Programa Especial 2019 de Apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017

### **1.2. Unidades Responsables**

Dirección Ejecutiva de Apoyo a Niñas, Niños y Adolescentes y la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona B.

### **1.3. Clave Presupuestaria**

Sin Dato

### **1.4. Año de Inicio del Programa**

2019

### **1.5. Último Año de Operación**

2019 (Vigente)

### **1.6. Antecedentes del Programa Social.**

En el sismo del año 2017, 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) del sismo del 19S, 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).

**Tabla 1. Exposición a terremoto incrementa trastornos mentales**

<b>La exposición a un terremoto incrementa los trastornos mentales:</b>	
<b>Más frecuentes</b>	<b>Trastornos mentales posibles</b>
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 México<sup>1</sup>, 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 (Tabla 2 y Gráfico 1).

**Tabla 2. Decesos por el sismo en la Ciudad de México en 2017**

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%

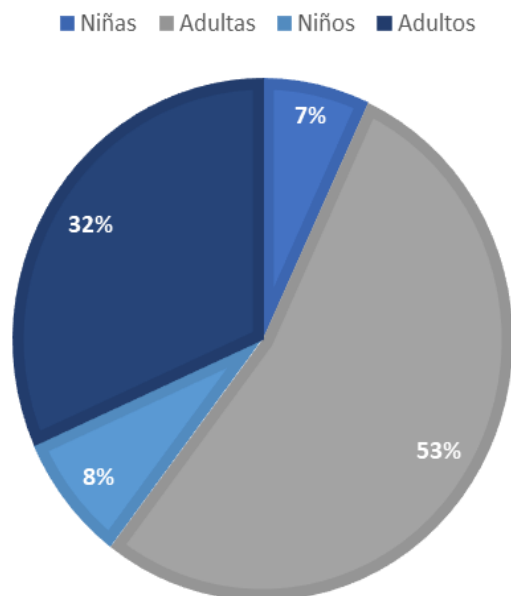
Fuente: Coordinación Ejecutiva de Investigación del Instituto Belisario Domínguez del Senado de la República (octubre, 2017) en la Ciudad de México

<sup>1</sup> 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.



Gráfico 1. Decesos por sismo en la Ciudad de México en 2017

### DECESOS POR SISMO EN LA CIUDAD DE MÉXICO (\$19)



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

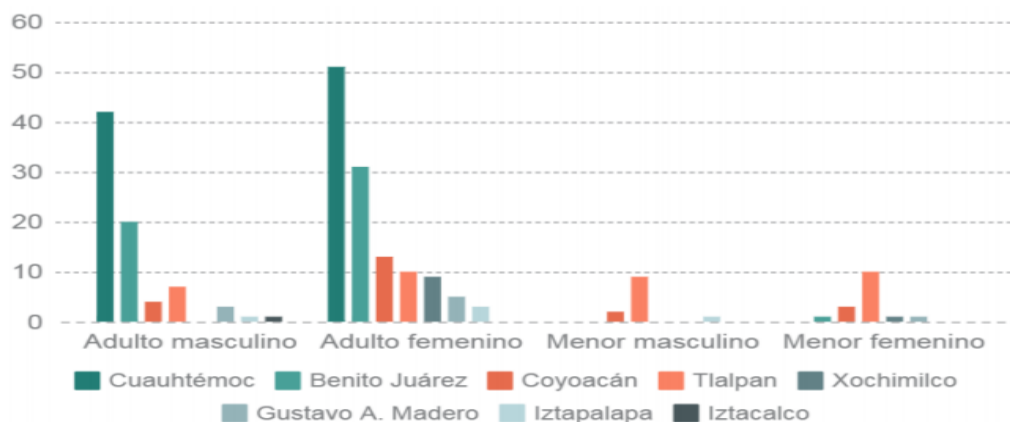
En cuanto a la localización de los decesos, “la gran mayoría de las personas adultas que murieron se concentraron en sólo dos delegaciones: Cuauhtémoc y Benito Juárez; mientras que los menores de edad fallecieron principalmente en las delegaciones Tlalpan y Coyoacán. Lo anterior se debe a que 19 menores 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)<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> 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](http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/bitstream/handle/123456789/3721/2017_16_NE_Recuento%20de%20da%c3%b1os_231017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)





Gráfico 2. Personas fallecidas por Alcaldía



Fuente: Instituto Belisario Domínguez de Senado de la República (2017), Ficha técnica, Ciudad de México en XXX.

Los niños, niñas y adolescentes son particularmente vulnerables a los desastres ocasionados por fenómenos naturales desde múltiples dimensiones. A consecuencia de las pérdidas humanas y materiales de los recientes sismos, niños, niñas y adolescentes en la Ciudad de México se han visto interrumpidas significativamente sus actividades cotidianas como asistir a la escuela, dormir en sus hogares o realizar actividades de esparcimiento y convivencia. Situaciones que impactan en su desarrollo físico, cognitivo y socioemocional menciona UNICEF en su informe *El impacto de los terremotos en México en los niños, niñas y adolescente*. La vulnerabilidad que se agrava considerablemente cuando éstos viven en situación de pobreza, es por ello que el DIF de la Ciudad de México considera significativo apoyar a las familias que perdieron algún integrante que representaba el ingreso de su economía para subsanar y procurar la restitución de sus derechos. De la población potencial, para la medición de la población objetivo, no existen fuentes estadísticas que identifiquen cuántos son pobres o en situación de vulnerabilidad previa, sin embargo, es un hecho que al perder a un integrante de la familia proveedor sobre todo se necesita un apoyo económico que pueda garantizar el acceso a un nivel de vida digno para los integrantes de la misma.

### Justificación

El pasado 19 de septiembre de 2017 (sismo 19S), ocurrió un fenómeno sísmico que provocó en la Ciudad de México la lamentable pérdida de vidas, personas lesionadas, así como afectaciones al patrimonio de los ciudadanos, a los servicios vitales o los servicios estratégicos, por lo que de inmediato el Gobierno de la Ciudad expidió la Declaratoria de Emergencia publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 20 de septiembre de 2017.



Cuando se aborda el tema del costo social y económico de los desastres, aumenta la vulnerabilidad, las afectaciones a los habitantes de la Ciudad de México se dieron en pérdidas humanas, viviendas, deterioro de la salud, empleo, dejando personas en situación de vulnerabilidad, entre ellos niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad, personas mayores y en general, personas que dependían económicamente de las víctimas mortales del sismo o padre, madre o tutor que perdieron uno o más hijos. Estos hechos han tenido afectaciones de tipo material, médico, psicológico y social en estas familias.

En el tema de protección social de niñas, niños adolescentes y sus familias UNICEF en 2018 generó recomendaciones que potencializan la capacidad de 1) fomentar la resiliencia, 2) promover intervenciones que creen una base sólida para la recuperación y 3) establecer vínculos entre las acciones de respuesta a la emergencia y el desarrollo de la población afectada a mediano y largo plazo.

La Constitución Política de la Ciudad de México, es considerada un documento innovador y progresista al tener como ejes rectores los derechos fundamentales y reconociendo en su artículo 11 a los grupos de atención prioritaria, que están conceptualizados como “Las personas que debido a la desigualdad estructural enfrentan discriminación, exclusión, maltratos, abusos, violencia y mayores obstáculos para el pleno ejercicio de sus derechos y libertades fundamentales”.

En ese contexto, la Política social en la Ciudad de México, como evolución de los derechos conforme a las necesidades sociales y del contexto histórico, reivindica los Derechos sociales de los grupos de atención prioritaria, por lo que el espectro de su intervención son las situaciones de exclusión, discriminación, explotación y desigualdad; los derechos sociales fundamentales son: alimentación, educación, no discriminación, salud, seguridad social, trabajo, medio ambiente sano, y derecho a la vivienda.

Bajo este esquema, la protección social constituye una política pública clave para hacer frente a los desastres antes, durante y después de su ocurrencia ya que permite que las familias se encuentren en mejores condiciones para amortiguar choques y situaciones de crisis. Ante esta situación el Gobierno de la Ciudad, a través del DIF Ciudad de México, considera necesario contribuir con la restitución de los derechos de las familias afectadas con la pérdida de un familiar, mediante acciones transversales y con enfoque de derechos, que permita la reintegración de los mismos al tejido social.

### **Complementariedades y duplicidades**

Algunos de los instrumentos de protección social que se han utilizado específicamente como respuesta pública ante situaciones de emergencias y desastres son los programas de transferencias monetarias o en especie, programas de empleos públicos que entran en ejecución desde que se emite la declaración oficial de emergencia y apoyos para la reconstrucción de la vivienda, sin embargo actualmente sólo subsisten dos que refieren



directamente a la reconstrucción de vivienda e infraestructura, uno a nivel federal y el otro a nivel de inversión privada.

El Programa Nacional de Reconstrucción 2019 que va dirigido a la población afectada por los sismos de septiembre de 2017 y febrero de 2018. Se busca el impulso de proyectos y acciones de reconstrucción. Dicho programa se implementa en las localidades afectadas por los sismos, ubicadas en los estados de Chiapas, México, Guerrero, Hidalgo, Michoacán, Morelos, Oaxaca, Puebla, Tabasco, Tlaxcala, Veracruz y Ciudad de México. La atención será prioritaria para quienes habiten en zonas con mayor grado de marginación, con población mayoritariamente indígena o con altos índices de violencia. El objetivo del mismo, mencionado en su lineamiento es la reconstrucción de viviendas, infraestructura física educativa, infraestructura de salud, así como para la restauración, rehabilitación, mantenimiento y capacitación para la prevención y la conservación de bienes culturales, históricos, arqueológicos y artísticos.

El Fideicomiso de Fuerza México es una iniciativa del sector privado, liderada por el Consejo Coordinador Empresarial y los organismos aliados, que surgió a raíz de los sismos de septiembre de 2017 con el objetivo de atender la reconstrucción de los estados afectados. Su función es administrar y operar los recursos y las donaciones realizadas por organizaciones empresariales, empresas y particulares para colaborar en la reconstrucción de viviendas de las personas afectadas por los sismos de 2017, no entregan tarjetas ni recursos en efectivo a las personas.

### **1.7. Objetivo General**

Contribuir a la garantía del ejercicio de los derechos hasta 228 familias que perdieron alguna integrante víctima del Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México, con vínculo familiar con mejor derecho y/o dependencia económica. Cualquiera de los criterios deberán ser acreditados, por lo que se considera una familia por domicilio, a través de:

- Un apoyo monetario por familia para la restitución de sus derechos.
- Otorgamiento de servicios integrales transversales de las actividades institucionales a cargo del DIF Ciudad de México, a los miembros de la familia.
- 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 11 meses, que hayan perdido a madre, padre, o tutor.



## 1.8. Objetivos Específicos

Otorgar hasta 228 familias 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, mismo que será entregado a partir de la publicación de las presentes Reglas de Operación. El apoyo se otorgará por hogar y a quien ostente la jefatura del mismo.

El apoyo se otorgará por hogar a quien ostente la jefatura del mismo. Para aquellos beneficiarios de nuevo ingreso, el depósito será retroactivo al mes de julio 2019 y hasta la fecha de inscripción al Programa social.

- Otorgar los servicios integrales transversales de las actividades institucionales a cargo del DIF Ciudad de México, hasta 684 familiares\* 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).

**\*Nota: 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 684 familiares.**

- 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.

## 1.9. Padrón de Beneficiarios

Conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, Artículo 34, apartado II, el 11 de marzo del 2020, no. 301, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el Padrón de Beneficiarios del ejercicio 2019 en el siguiente vínculo electrónico de la Plataforma del DIF Ciudad de México:

<http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/ padrones/2020/PADRON SISMO 2020.pdf>



## 2. Información Presupuestal

### 2.1. Presupuesto Aprobado y Ejercido del Periodo 2018-2019 por Capítulo de Gasto

Tabla 3. Presupuesto por capítulo de Gasto.

Presupuesto aprobado y ejercicio del periodo 2018-2019 por capítulo de gasto				
Capítulo de Gasto	2018		2019	
	M	E	M	E
1000				
2000				
3000				
4000	NO APLICA	NO APLICA	2,827,752	2,827,750
<b>Total</b>	<b>NO APLICA</b>	<b>NO APLICA</b>	<b>2,827,752</b>	<b>2,827,750</b>

Fuente: Cuenta Pública de la Ciudad de México, 2019

### 2.2. Ejercicio del presupuesto durante el año fiscal 2019

De acuerdo a las Reglas de Operación (ROP), para el Ejercicio Fiscal 2019, este Programa tendrá un presupuesto de \$5,472,000.00 (CINCO MILLONES CUATRO CIENTOS SETENTA Y DOS MIL PESOS 00/100 M.N.) con la finalidad de otorgar un apoyo monetario mensual de \$4,000.00 (CUATRO MIL PESOS 00/100 M.N.) a cada familia a mes vencido, que se entregará durante los primeros diez días hábiles del mes siguiente, a través de una tarjeta electrónica, por el periodo de julio a diciembre 2019, a partir de la publicación de las presentes Reglas de Operación. El apoyo se otorga por hogar a quien ostente la jefatura del mismo. Los pagos son retroactivos a partir de la inscripción del Programa social (julio a diciembre 2019). (Reglas de Operación del Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017).

En diciembre, el programa cierra con 118 familias beneficiarias, por lo que el presupuesto pasa de \$5,000,000.00 establecidos en las ROP a \$2,827,750.00 reportados por la Dirección de Administración y Finanzas del DIF Ciudad de México.



### 3. Resultados

#### 3.1. Indicador de Fin

FICHA TÉCNICA				
<b>Secretaría o Instituto:</b>	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México			
<b>Unidad Responsable:</b>	Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes y la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona B.			
<b>Nombre del Programa</b>	Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017			
Datos de identificación del Indicador				
<b>Orden:</b>	1			
<b>Nombre del Indicador:</b>	Total de 228 familias víctimas del Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México que tienen restituidos sus derechos a través del Programa			
<b>Tipo de Indicador para resultados / Dimensión del indicador:</b>	Eficacia			
<b>Definición del Indicador:</b>	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.			
<b>Método del cálculo:</b>	$(\text{Total de familias que tienen restituidos sus derechos a través del Programa en el periodo t} / \text{total de las 228 familias víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017 en el periodo t}) * 100$			
<b>Tipo de valor de la Meta:</b>	Relativo			
<b>Unidad de medida:</b>	Familias/porcentaje			
<b>Desagregación geográfica:</b>	Familias víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017, en la Ciudad de México			
<b>Frecuencia de medición:</b>	Diciembre			
Viabilidad de Metas				
<b>Comportamiento del indicador:</b>	Ascendente			
<b>Valor Línea Base:</b>	100%	<b>Línea Base</b>	<b>Periodo Línea Base:</b>	Enero - Diciembre
<b>Año de la Línea Base:</b>	2018	<b>Justificación Línea Base:</b>	Se toma como año base, el año anterior	
<b>Tipo de Valor:</b>	N/A			
<b>Umbral Verde-Amarillo:</b>	N/A			
<b>Umbral Amarillo-Rojo:</b>	N/A			
Meta				
<b>Año:</b>	2019			
<b>Periodo de Cumplimiento:</b>	Diciembre			
<b>Valor de la Meta Relativa:</b>	100.00%			
Metas Ciclo Presupuestario en Curso				
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Mes de cumplimiento
Enero - Diciembre	Total de 228 familias 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 familias que tienen restituidos sus derechos a través del Programa en el periodo t	Total de las 228 familias víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017 en el periodo t	Cuarto Trimestre
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Periodo de Cumplimiento %
Enero - Marzo	FIN			
Enero - Junio	FIN	N/A	N/A	N/A
Enero - Septiembre	FIN			
Enero - Diciembre	FIN	118	228	51.75
Características de las Variables				
<b>Nombre de la Variable:</b>	Total de familias que tienen restituidos sus derechos/Total de familias víctimas del sismo.			
<b>Descripción de la Variable:</b>	1.Total de familias que tienen restituidos sus derechos a través del Programa en el periodo t 2.total de las 228 familias víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017 en el periodo t			
<b>Medio de Verificación:</b>	Base de datos del Programa			
<b>Especifique Otro Medio de Verificación:</b>				
<b>Unidad de Medida:</b>	Familias/porcentaje			
<b>Desagregación Geográfica:</b>	Familias víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017, en la Ciudad de México			
<b>Frecuencia de Medición:</b>	Diciembre			



Comentarios: El indicador señala que, en el cuarto trimestre, que inició el programa, se ha beneficiado solamente al 51.75% de la población objetivo. Esto se debe en gran medida a que es reciente creación el Programa, y que se cuenta con una relación de las 228 familiar que perdieron a un familiar en el Sismo del 17. Sin embargo, muchas de esas familias, han emigrado a otros sitios, por lo que el área responsable del programa, ha realizado investigación de campo, para su localización.

### 3.2. Indicador de Propósito

Datos de Identificación del Indicador				
<b>Orden:</b>	2			
<b>Nombre del Indicador:</b>	Porcentaje de familiares beneficiados por el programa que posterior a su ingreso mejoran su condiciones en el ámbito del resarcimiento de sus derechos en las áreas de atención transversales e integrales del programa			
<b>Dimensión del indicador:</b>	Eficacia/ calidad			
<b>Definición del Indicador:</b>	Mide la proporción de familiares beneficiados por el programa que posterior a su ingreso mejoran su condiciones en el ámbito del resarcimiento de sus derechos en las áreas de atención transversales e integrales del programa en el periodo t, respecto al total de familiares con seguimiento posterior a su ingreso en el Programa en el periodo t.			
<b>Método del cálculo:</b>	(No. de familiares beneficiados por el programa que posterior a su ingreso mejoran su condiciones en el ámbito del resarcimiento de sus derechos en las áreas de atención transversales e integrales del programa en el periodo t / Número total de familiares con seguimiento posterior a su ingreso en el Programa en el periodo t)*100			
<b>Tipo de valor de la Meta:</b>	Relativo			
<b>Unidad de medida:</b>	Familias/porcentaje			
<b>Desagregación geográfica:</b>	Familiares beneficiados por el programa, en la Ciudad de México.			
<b>Frecuencia de medición:</b>	Diciembre Nota: Al ser un indicador de impacto la encuesta deberá ser aplicada a principios de diciembre			
Línea Base y Parametrización				
<b>Viabilidad de Metas</b>				
<b>Comportamiento del indicador:</b>	Ascendente			
<b>Valor Línea Base:</b>	80% a 90% de aceptación del programa	<b>Periodo Línea Base:</b>	Enero-Diciembre	
<b>Año de la Línea Base:</b>	2018	<b>Justificación Línea Base:</b>	Se toma como año base, el año anterior	
<b>Meta</b>				
<b>Año:</b>	2019			
<b>Periodo de Cumplimiento:</b>	Diciembre Nota: Al ser un indicador de impacto la encuesta deberá ser aplicada a principios de diciembre			
<b>Valor de la Meta Relativa:</b>	80% a 90% de aceptación del programa			
Metas Ciclo Presupuestario en Curso				
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Mes de cumplimiento
Enero - Diciembre	Porcentaje de familiares beneficiados por el programa que posterior a su ingreso mejoran su condiciones en el ámbito del resarcimiento de sus derechos en las áreas de atención transversales e integrales del programa	No. de familiares beneficiados por el programa que posterior a su ingreso mejoran su condiciones en el ámbito del resarcimiento de sus derechos en las áreas de atención transversales e integrales del programa en el periodo t	Número total de familiares con seguimiento posterior a su ingreso en el Programa en el periodo t	Diciembre
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Periodo de Cumplimiento
Enero - Diciembre	PROPÓSITO	74	90	82.22
Características de las Variables				
<b>Nombre de la Variable:</b>	Familiares beneficiados que mejoran sus condiciones en el ámbito del resarcimiento de sus derechos /Familiares con seguimiento posterior			
<b>Descripción de la Variable:</b>	1.Familiares beneficiados por el programa que posterior a su ingreso mejoran sus condiciones en el ámbito del resarcimiento de sus derechos en las áreas de atención transversales e integrales del programa en el periodo t 2. Total de familiares con seguimiento posterior a su ingreso en el Programa en el periodo t			
<b>Medio de Verificación:</b>	Valoración de los resultados de las encuestas			
<b>Método de análisis:</b>	Se tomó una muestra del 75% de la población beneficiaria que ingresó en los meses de agosto-septiembre., para mayor control.			
<b>Unidad de Medida:</b>	Familias/porcentaje			
<b>Desagregación Geográfica:</b>	Familiares beneficiados por el programa, en la Ciudad de México.			
<b>Frecuencia de Medición:</b>	Diciembre			



Comentarios: Este indicador se aplicó a las familias beneficiarias (uno por familia), con una permanencia mínima de tres meses (esto con la finalidad de medir el impacto del programa en sus vidas, como también la calidad de los servicios otorgados). Se aplicó la encuesta al 76.3% de un padrón de 118 familias beneficiarias. El resultado del indicador es muy positivo, el 82.2% de la población beneficiaria está muy satisfecha con los servicios integrales que otorga. Los ítems más interesantes de la encuesta, es sobre el tipo de beneficio (emocional, afectivo, físico), que tenían mayor impacto en la vida de los familiares, y el de mayor porcentaje fue quienes consideran que todas las anteriores señaladas, con 41% y en segundo lugar, el emocional, 39%. Además, otro de los ítems significativos fue la aportación del apoyo económico a la economía familia, y se halló que el 47.6% lo destina a la canasta básica.

### 3.3. Metas Físicas

#### 3.3.1. Bienes y/o Servicios

Tabla 4. Comparativo Metas Físicas

Comparativo Metas Físicas					
Concepto	2018		2019		Comentarios
	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	
Bienes y/o Servicios			228	118	Se benefició de septiembre a diciembre de 2019 a 118 familias con un apoyo monetario de mensual de \$ 4,000.00 a través de una tarjeta electrónica, los primeros 10 días hábiles (a mes vencido), así como brindar y canalizar de manera gratuita servicios integrales transversales a su cargo hasta a 684 familiares de las personas fallecidas. Se dan servicios de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención psicológica.</li> <li>• Atención de médica de primer nivel (servicios dentales, atención médica y aplicación de vacunas).</li> <li>• Unidades Básicas de Rehabilitación.</li> <li>• Actividades de Aprende y Crea DIFerente (actividades recreativas y culturales).</li> </ul>

Fuente: DIF Ciudad de México, Informe enero-diciembre 2019

En el 2019, se realizó la 1er Jornada de Atenciones integrales por parte del programa que consistieron en las siguientes acciones:





### 1) Atención psicológica.

#### Taller de psicoeducación en grupo.

El objetivo de este taller es fomentar habilidades para la vida en sociedad y la formación de redes de apoyo. El proceso grupal permite la normalización, aceptación y resolución de las emociones propiciadas por los acontecimientos traumáticos vividos. Además de generar herramientas para la resolución de problemas.

**2) Plática Violencia de Género.** Se atendieron a 17 personas (12 mujeres y 5 hombres)

### 3) Servicios médicos de primer nivel y de rehabilitación (Tabla 5).

**Tabla 5. Servicios y solicitudes**

Servicios	Solicitudes
Servicios dentales	17
Servicios médicos	17
Unidades básicas de rehabilitación	1
Detección (presión, glucosa)	17

Fuente: DIF Ciudad de México, Informe enero-diciembre 2019

### 4) Actividades de Aprende y Crea Diferente (actividades recreativas y culturales):

Clases extraescolares dirigidas a las niñas, niños y adolescentes de la Ciudad de México, en las áreas científicas, artísticas y deportivas para apoyar su formación integral, el desarrollo de habilidades y valores, así como el ejercicio de su derecho a la educación (Tabla 6).

Las niñas, niños y adolescentes también participan en visitas a museos, teatros y eventos especiales en el ámbito deportivo y artístico.

**Tabla 6. Actividades recreativas**

ACTIVIDAD	INSCRIPCIONES
Inglés	2
Natación	1
Fútbol	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

Fuente: DIF Ciudad de México, Informe enero-diciembre 2019



### 3.3.2. Evolución de la Cobertura

Comparativo Metas Físicas					
	2018		2019		
Concepto	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Comentarios
<b>Evolución de la Cobertura</b>	-*	-*	228	118	Como programa recién creado es significativo que en menos de seis meses su cobertura sea del 51.8%. 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.

Fuente: DIF Ciudad de México, Informe enero-diciembre 2019.



### 3.3.3. Análisis de la Cobertura

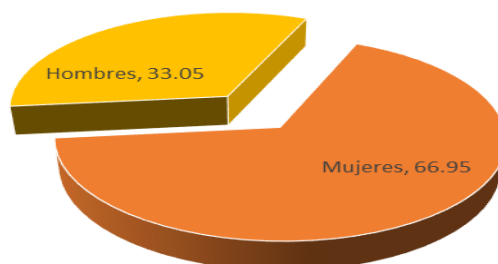
**Cuadro 1. Análisis de cobertura**

Elementos	Observaciones
Distribución por sexo	Si 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 porque no se cuenta con esa información.
Distribución por ocupación	No aplica porque no se cuenta con esa información.
Distribución por grupos de edad	Si 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 2019, el cual arrojó que el 66.95% son mujeres y el 33.05% hombres (Gráfico 3).

**Gráfico 3. Distribución porcentual por sexo**

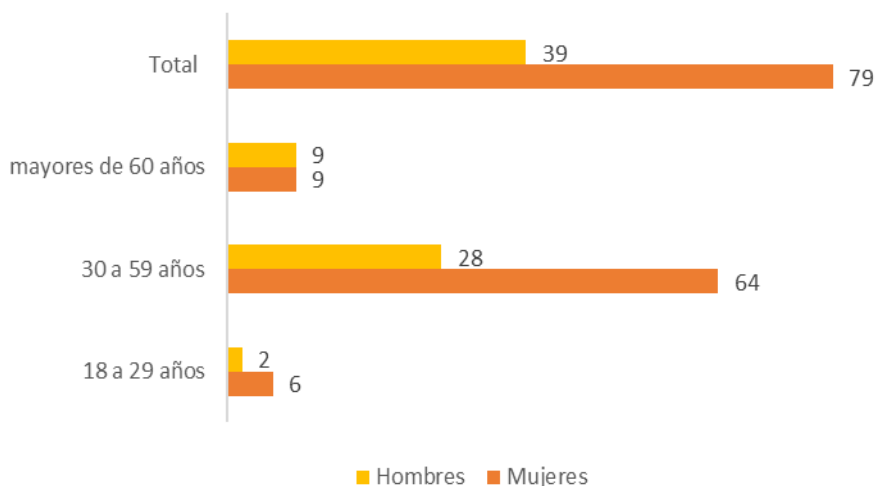


Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2019.



La distribución porcentual por sexo mujer y hombre, se concentró en los rangos etarios de 30 a 59 años (81.01% y 71.79% respectivamente). En el caso de mujeres y hombres, el segundo grupo es, mayores de 60 años, 11.39% y 23.08% respectivamente; y, por último, Jóvenes de 18 a 29 años, mujeres con 7.59% y hombres con 5.13%. El Gráfico 4 muestra el total de hombres y mujeres por rango etario.

**Gráfico 4. Total, de hombres y mujeres por rango etario**

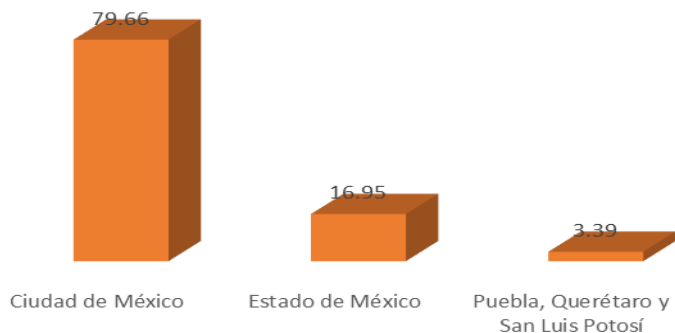


Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017 del ejercicio 2019, ejercicio 2019.

**b) Distribución territorial, alcaldía**

De acuerdo con el Padrón de Beneficiarios ejercicio 2019, la población beneficiaria se localiza en la Ciudad de México, con 79.66%, Estado de México, 16.69% y, los Estados de Puebla, Querétaro y San Luis Potosí, 3.39% (Gráfico 5).

**Gráfico 5. Distribución territorial a nivel nacional**



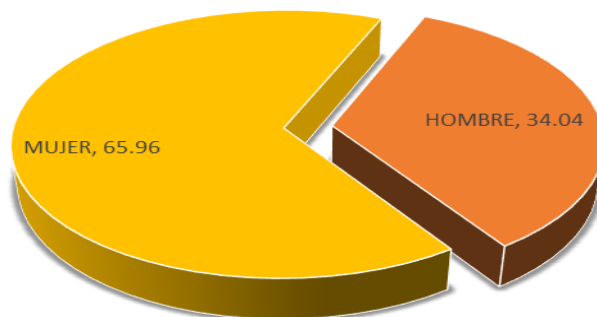
Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2019.



### Ciudad de México

Respecto a la distribución territorial por sexo, el 65.96% son mujeres y el 34.04% hombres (Gráfico 6).

**Gráfico 6. 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 2019.

Conforme a la base de datos del Padrón de beneficiarios, el 80% de concentración de beneficiarios se encuentran en las Alcaldías de Coyoacán, Tlalpan, Benito Juárez e Iztapalapa. Las Alcaldías con rangos de concentración del 60% al 40% son: Álvaro Obregón, Gustavo A. Madero, Venustiano Carranza, Cuauhtémoc, Iztacalco, Xochimilco. Un tercer grupo son aquellos, menores 20%: Azcapotzalco, Tláhuac, Cuajimalpa, Magdalena Contreras, Miguel Hidalgo y Milpa Alta.

Cabe señalar que dentro del segundo y tercer grupo se encuentran Tláhuac y Xochimilco, con grados de marginación muy bajo-bajo (Tabla y Gráfico 7).

**Tabla 7. Jerarquización de población beneficiaria por Alcaldía y grado de marginación**

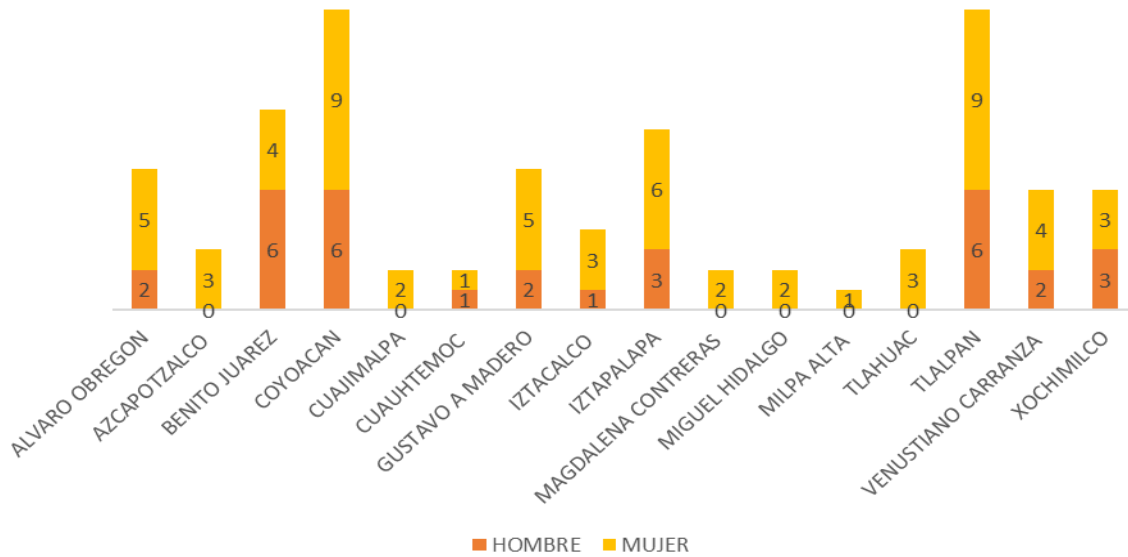
ALCALDIAS	Porcentaje	Grado de Marginación
COYOACAN	93.30%	MUY BAJO
TLALPAN	93.30%	MUY BAJO
BENITO JUAREZ	86.60%	MUY BAJO
IZTAPALAPA	80.00%	MUY BAJO
ALVARO OBREGON	66.60%	MUY BAJO
GUSTAVO A MADERO	66.60%	MUY BAJO
VENUSTIANO CARRANZA	60.00%	MUY BAJO
CUAUHTEMOC	40.00%	MUY BAJO



ALCALDIAS	Porcentaje	Grado de Marginación
IZTACALCO	40.00%	MUY BAJO
XOCHIMILCO	40.00%	MUY BAJO – BAJO
AZCAPOTZALCO	26.60%	MUY BAJO
TLAHUAC	26.60%	MUY BAJO – BAJO
CUAJIMALPA	6.60%	MUY BAJO
MAGDALENA CONTRERAS	6.60%	MUY BAJO
MIGUEL HIDALGO	6.60%	MUY BAJO
MILPA ALTA	0	MUY BAJO – BAJO

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 2019; CONAPO, Índice de Marginación por Entidad Federativa y Municipio 2010, en [http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Indices\\_de\\_Marginacion\\_2010\\_por\\_entidad\\_federativa\\_y\\_municipio](http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Indices_de_Marginacion_2010_por_entidad_federativa_y_municipio)

**Gráfico 7. Total de hombres y mujeres por Alcaldía**



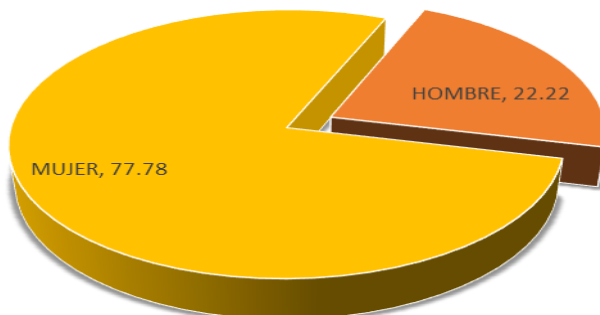
Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2019.



### Estado de México

La concentración territorial, por sexo, es la siguiente: 77.78% son mujeres y 22.22% (Gráfico 8).

**Gráfico 8. Distribución por sexo mujer y hombre**



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 2019.

La concentración territorial se encuentra en tres municipios; más del 80%, Ecatepec e Ixtapaluca y, con una concentración del 78%, se encuentra Tlalnepantla. El tercer grupo, es una concentración pequeña de una familia por municipio. Cabe señalar, este último grupo, Chimalhuacán presenta un grado de marginación bajo y San Simón un grado de marginación medio (Tabla 8 y Gráfico 9).

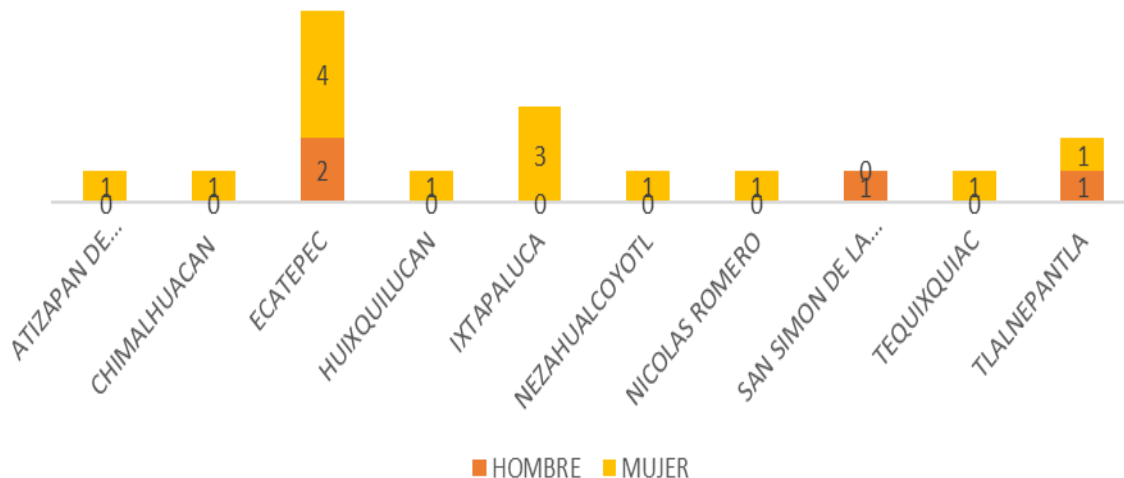
**Tabla 8. Jerarquización de la población beneficiaria por Municipio y grado de marginación**

Municipio	Porcentaje	Grado de Marginación
ECATEPEC	100.00%	Muy bajo
IXTAPALUCA	88.80%	Muy bajo
TLALNEPANTLA	77.70%	Muy bajo
ATIZAPAN DE ZARAGOZA	0.00%	Muy bajo
CHIMALHUACAN	0.00%	Bajo
HUIXQUILUCAN	0.00%	Muy bajo
NEZAHUALCOYOTL	0.00%	Muy bajo
NICOLAS ROMERO	0.00%	Muy bajo
SAN SIMON DE LA LAGUNA	0.00%	Medio
TEQUIXQUIAC	0.00%	Muy bajo

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 2019; CONAPO, Índice de Marginación por Entidad Federativa y Municipio 2010, en [http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Indices de Marginacion 2010 por entidad federativa y municipio](http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Indices_de_Marginacion_2010_por_entidad_federativa_y_municipio)



Gráfico 9. Total, de mujeres y hombres por municipios del Estado de México

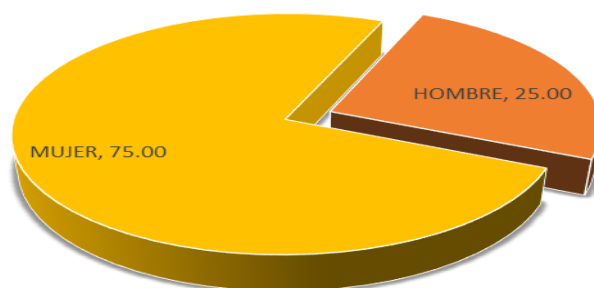


Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017 del ejercicio 2019

**Estados: Puebla, Querétaro, San Luis Potosí**

La distribución por sexo es la siguiente: 75% mujeres y 25% hombres (Gráfico 10).

Gráfico 10. Distribución por sexo mujer y hombre



Fuente: Eelaboración 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 2019





En total son cuatro familias beneficiarias que se encuentran en los Estados: una familia en Puebla y San Luis Potosí, respectivamente y, 2 familias en Querétaro (Tabla 9).

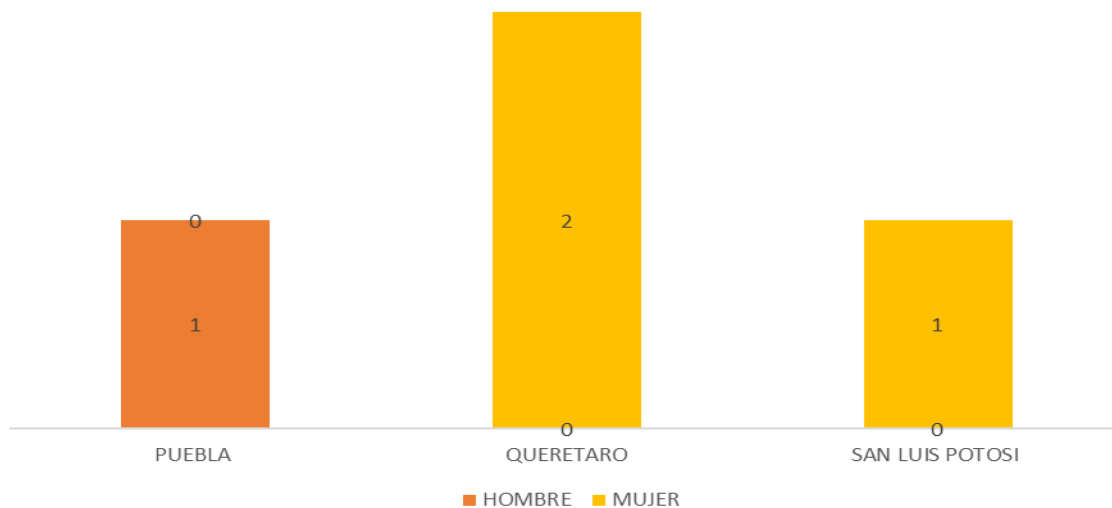
**Tabla 9. Distribución porcentual por sexo mujer y hombre y por Estados**

Estados	HOMBRE	MUJER	TOTAL	Distribución%
PUEBLA	1	0	1	25.0
QUERETARO	0	2	2	50.0
SAN LUIS POTOSI	0	1	1	25.0
TOTAL	1	3	4	

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 2019

La distribución territorial por sexo se concentra en mujeres (2 en Querétaro y una en San Luis Potosí) y hombres solamente uno en Puebla (Gráfico 11).

**Gráfico 11. Total, de mujeres y hombres por Estado**



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 2019



## 4. Módulo Autodiagnóstico

### 4.1. Fortalezas y Aprendizajes

#### 1. Fortalezas y aprendizajes

Situaciones que afectan positivamente el cumplimiento del objetivo definido y que se pueden controlar directamente.

(Financieras, informativas, tecnológicas, administrativas, intelectuales, morales).

Considerar las fortalezas a nivel de diseño, operación y resultados del programa.

Considerar los aprendizajes derivados de detectar y corregir errores en el diseño y operación, así como derivado de evaluaciones y auditorías internas y externas, que ha fortalecido el programa en la organización y desarrollo de capacidades.

¿Qué elementos se pueden fortalecer de los procesos operativos, administrativos, de gestión o de implementación del programa?

¿Cuáles son los aprendizajes y/o lecciones obtenidos durante la operación del programa?

#### **Fortalezas.**

1. Al cierre del ejercicio 2019, se incorporaron a 118 personas beneficiarias al programa, lo que corresponde al 51.7% del avance correspondiente.
2. Contactar a las y los beneficiarios del Programa mediante revisión e investigación con base en los datos proporcionados por Consejería Jurídica Entrega en tiempo y forma de la dispersión económica a las 118 personas beneficiarias, para dar cumplimiento a lo establecido en las Reglas de Operación del Programa.
3. Al cierre del ejercicio 2019, se brindaron 144 servicios integrales transversales a 62 familiares beneficiados, los servicios otorgados fueron: servicios dentales, servicios médicos, unidades básicas de rehabilitación, atención psicológica, inscripciones a CACDI, inscripciones a Aprender y Crea Diferente, actividades culturales. Algunas personas tomaron uno o más servicios.
4. Canalización a los Programas Sociales (Educación Garantizada, Becas de Vulnerabilidad, Madres Solas), actividades institucionales y servicios del Sistema DIF de la Ciudad de México a las 118 personas beneficiarias de acuerdo a las necesidades de cada familia.
5. Seguimiento en tiempo y forma a las solicitudes de reposición de tarjetas electrónica por robo, extravió y/o bloqueo, así como dudas en cuanto al uso de las tarjetas y fechas de depósitos a los beneficiarios del Programa.
6. Conocer las necesidades de las y los beneficiarios del Programa mediante constante



comunicación, creando así un ambiente de confianza y solidaridad con las y los beneficiarios.

7. Para la operación efectiva y eficaz del programa se cuenta con un equipo preparado y especializado, así como la coordinación y articulación constante entre las áreas operativas y las áreas directivas del programa.
8. Promoción de la prevención y la restitución de derechos de niñas, niños y adolescentes, así como las acciones de tejido social a favor de las personas beneficiarias a través de las jornadas de servicios integrales.
9. Para dar cumplimiento a lo establecido en las Reglas de Operación del Programa, se realizaron 100 encuestas de evaluación a las y los beneficiarios, con el objetivo de conocer cualitativa y cuantitativamente la atención que el Programa les ofrece a las y los beneficiarios, permitiendo identificar las acciones en las que se debe trabajar para el beneficio de la población derechohabiente. El resultado de la evaluación fue favorable y satisfactorio, y se tomaron en cuenta las sugerencias para la mejora de nuestro programa.

#### **Aprendizajes.**

10. Compromiso, atención eficiente y eficaz a las y los solicitantes, así como a las personas beneficiarias.
11. Sensibilización por parte del personal que otorga información del Programa Social, debido a la población vulnerable, lo que significó trabajo en equipo y participación.
12. Empatía con las personas beneficiarias por el tema de la pérdida de un familiar durante el sismo del 19 de septiembre de 2017.
13. Sensibilización en la desigualdad social por sexo, edad, clase, etnia, discapacidad que han vivido las y los beneficiarios.
14. Estar pendiente de alguna situación que la familia pueda necesitar en los temas de vulnerabilidad, violencia y maltrato a niñas, niños, adolescentes o algún familiar.



## 4.2. Obstáculos y brechas

### 2. Obstáculos y brechas

#### Debilidades

1. Desconocimiento del Programa por la ciudadanía. Por lo que será necesario afianzar el conocimiento del Programa mediante campaña de difusión en diversos medios de comunicación, mejorar la articulación interinstitucional para atender de manera integral el tema, así como una estrategia de difusión territorial en los lugares donde ocurrieron mayor número de decesos por el sismo del 19 de septiembre del 2017, eso nos dará posibilidad de poder incorporar a más familias al programa que cumplan con las Reglas de Operación.
2. Retraso en la entrega de tarjetas de reposición por parte de la empresa.

## 4.3. Áreas de oportunidad

### 3. Áreas de oportunidad

1. Afianzar el conocimiento del Programa mediante campaña de difusión en diversos medios de comunicación, así como una estrategia de difusión territorial en los lugares donde ocurrieron mayor número de decesos por el sismo del 19 de septiembre del 2017, eso nos dará posibilidad de poder incorporar a más familias al programa que cumplan con las reglas de operación.
2. De acuerdo a la experiencia de la operación del programa, se considera necesario agregar algunas consideraciones a las reglas de operación: numeración de la priorización de los familiares (mejor derecho) para el otorgamiento del beneficio económico, ampliar y especificar otros posibles beneficiarios de acuerdo al caso (mejor derecho), seguimiento de los servicios integrales.
3. Ampliar territorialmente los servicios integrales otorgados por el Sistema DIF de la Ciudad de México, así como los días y horarios de atención para brindar las atenciones integrales a las y los 118 beneficiarios



#### 4.4. Satisfacción de beneficiarios (en caso de tener información disponible 2019)

La encuesta de satisfacción se aplicó a 90 familias beneficiarias (un integrante por familia), representando el 76.27% con una permanencia mínima de tres meses, y de los hallazgos más relevantes son:

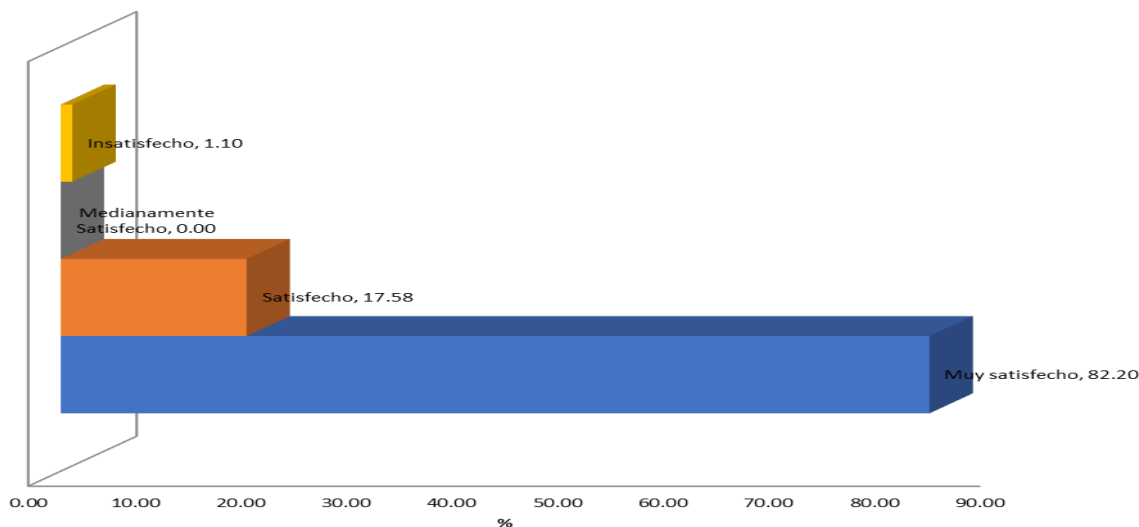
##### Nivel de satisfacción

El 82.20% de la población beneficiaria está muy satisfecho con el programa y el 17.58% satisfecho. Sin embargo, también se registró que el 1.10% quedó insatisfecho (Gráfico 12).

##### Satisfacción en servicios otorgados

Los servicios con mayor demanda son la terapia Psicológica, 64.86%, servicios de salud, 13.51% y servicios dentales 12.16% (Gráfico 13)

Gráfico 12. Nivel de satisfacción

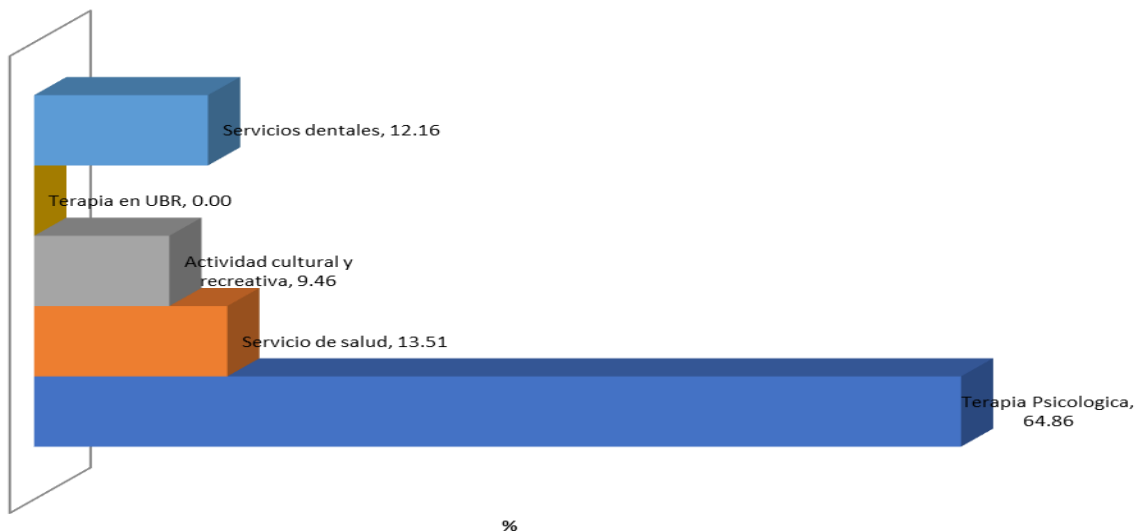


Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta aplicada los meses de octubre, noviembre y diciembre 2019.

Los servicios integrales que la población beneficiaria que reciben y consideran más útiles son: Terapia psicológica 62.79%, Servicios de salud, 17.44% y, actividad cultural recreativa 6.98% (Gráfico 14).

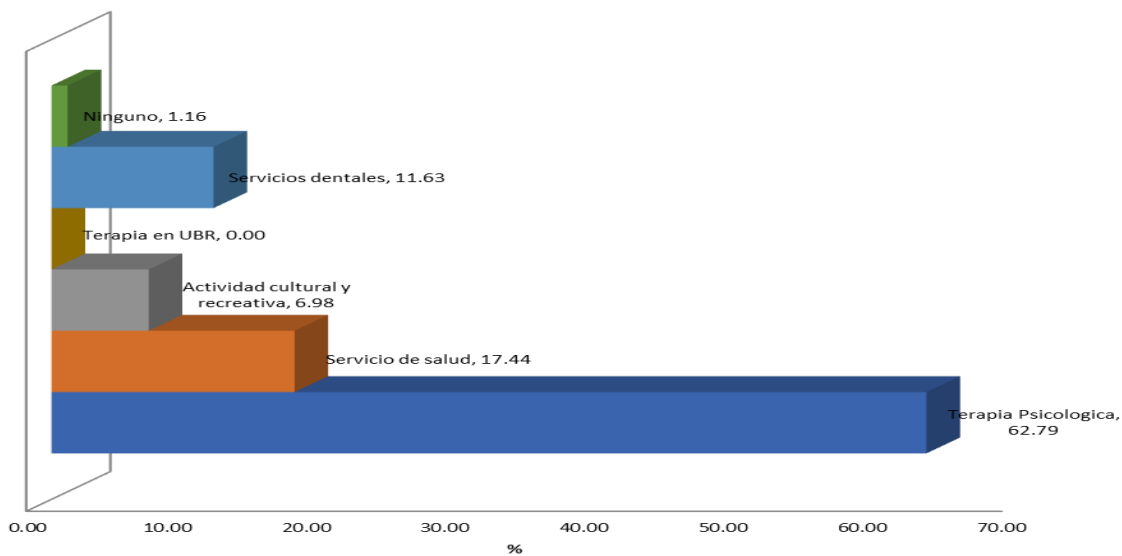


**Gráfico 13. Servicios integrales que recibe**



Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta aplicada los meses de octubre, noviembre y diciembre 2019.

**Gráfico 14. Servicio integral más útil**

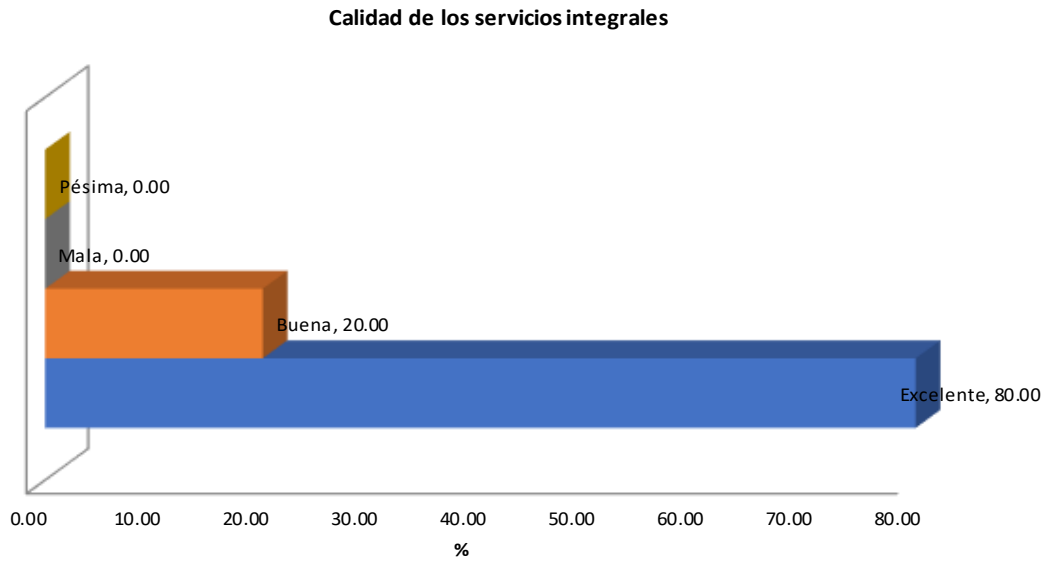


Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta aplicada los meses de octubre, noviembre y diciembre 2019.

Respecto a la calidad de los servicios, el 80% considera que es excelente y el 20% buena (Gráfico 15).



**Gráfico 15. Calidad de los servicios integrales**



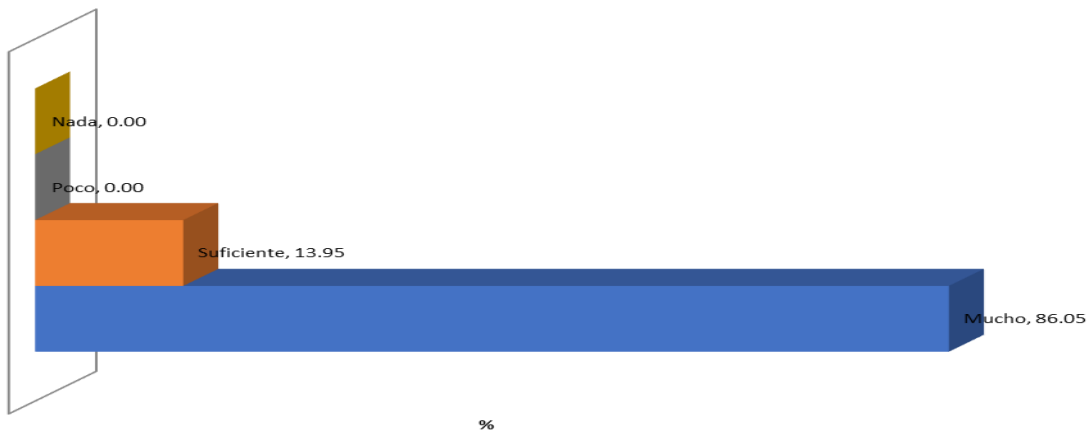
Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta aplicada los meses de octubre, noviembre y diciembre 2019.

## Impacto

### Calidad de Vida

La encuesta arrojó que el 86.05% de la población percibe que ha mejorado su calidad de vida al ingresar al programa (Gráfico 16).

**Gráfico 16. Mejora en la calidad de vida**

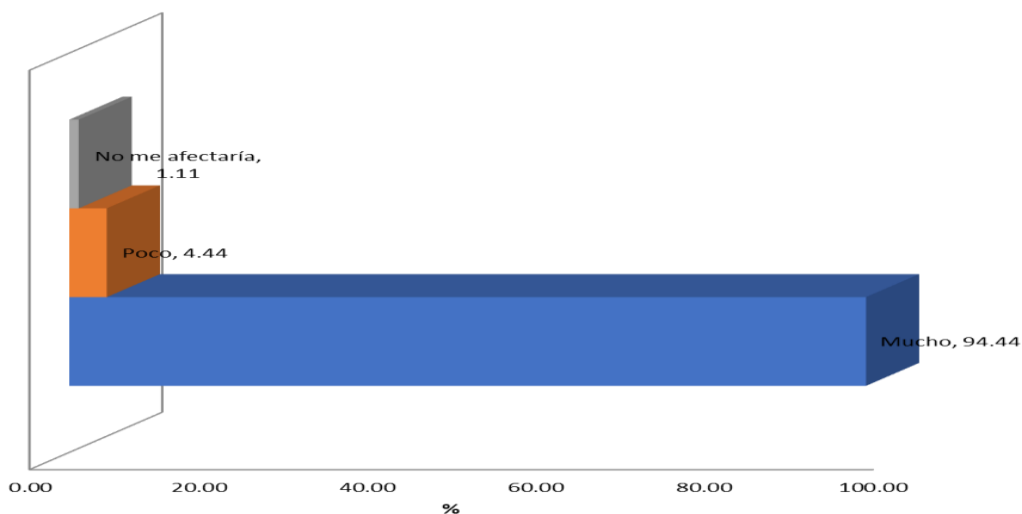


Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta aplicada los meses de octubre, noviembre y diciembre 2019.



Se realizó la siguiente pregunta a la población beneficiaria ¿Afectaría que no existiera el programa? El 94.44% respondió que mucho, el 4.44% que poco y 1.11% no le afectaría. Esto último grupo, coincide con el 1.10% de población que está insatisfecha con el programa (Gráfico 17).

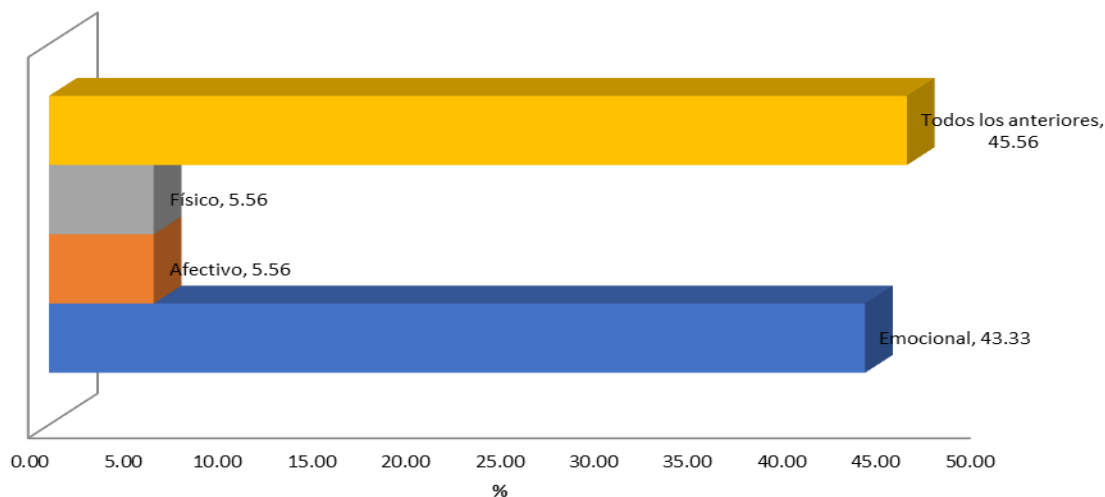
**Gráfico 17. Afectación de la desaparición del programa.**



Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta aplicada los meses de octubre, noviembre y diciembre 2019.

Respecto al impacto del beneficio recibido, el 45.56% de la población beneficiaria considera que todos los servicios han beneficiado en su vida y su familia y 43.33% en el área emocional, 5.56% en lo físico y afectivo (Gráfico 18).

**Gráfico 18. Impacto del tipo de beneficio**



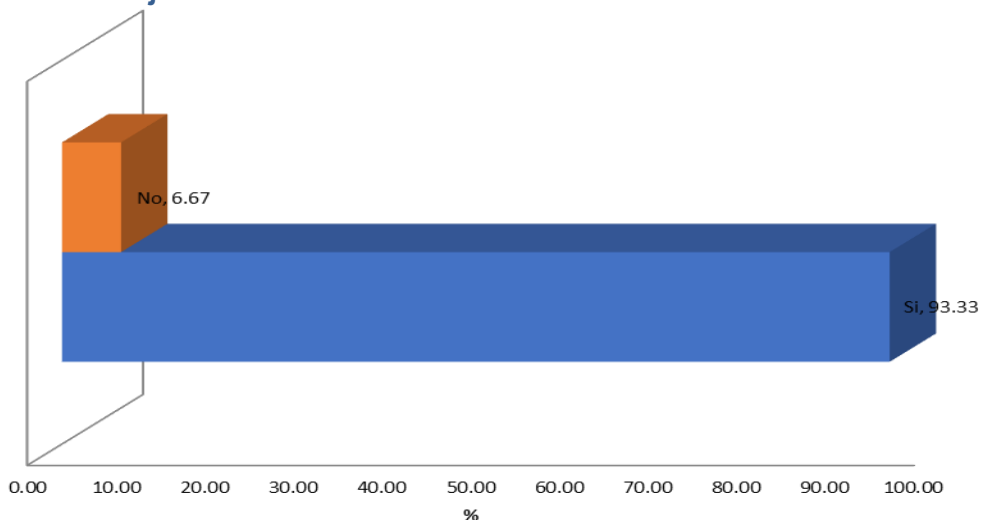
Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta aplicada los meses de octubre, noviembre y diciembre 2019





Uno de los ítems que están relacionados con las herramientas de resiliencia en la población beneficiaria es si el programa ¿ha contribuido a mejorar su desenvolvimiento en el entorno social? El 93.33% contestó que sí (Gráfico 19).

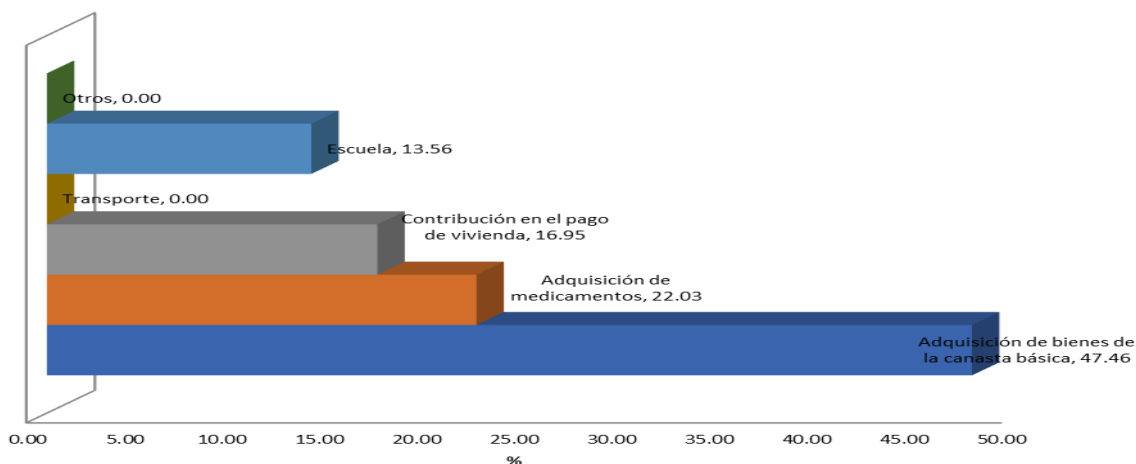
**Gráfico 19. Mejora en el desenvolvimiento en el entorno social.**



Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta aplicada los meses de octubre, noviembre y diciembre 2019

De los ítems sobre dónde se canaliza el apoyo económico otorgado, se dividieron conforme a los derechos sociales: Adquisición de bienes de la canasta básica, Adquisición de medicamentos, contribución en el pago de vivienda, transporte, escuela y, otros: Los hallazgos encontrados fueron que el 47.46% de la población beneficiaria destina el apoyo en adquisición de bienes de la canasta básica, 22.03% medicamentos, 16.95% vivienda y escuela 13.56% (Gráfico 20).

**Gráfico 20. Canalización del impacto económico.**

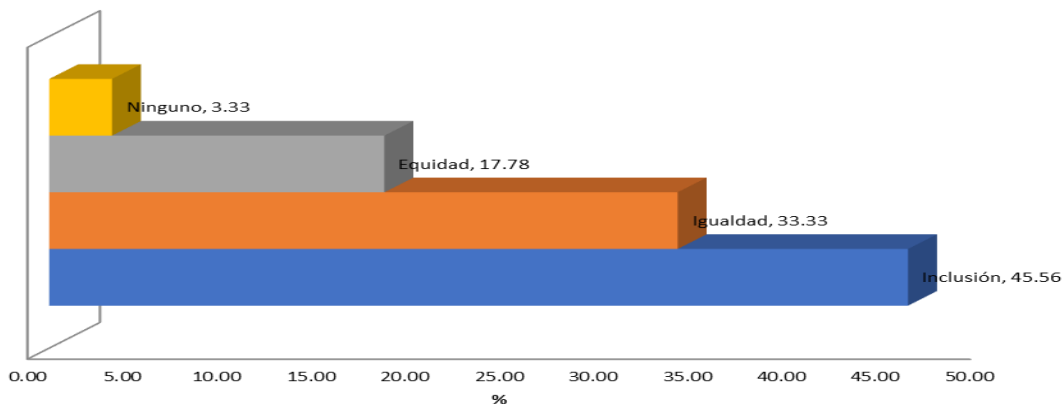


Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta aplicada los meses de octubre, noviembre y diciembre 2019



Respecto a los derechos, se preguntó con al ingresar al programa qué derechos ejercen y conforme a las opciones, el resultado fue el siguiente: Inclusión 45.56%, Igualdad, 33.3%, Equidad, 17.78% y ninguno 3.33% (Gráfico 21)

**Gráfico 21. Derechos ejercidos.**



Fuente: Elaboración propia con base a la encuesta aplicada los meses de octubre, noviembre y diciembre 2019



#### 4.5. Matriz de diagnóstico interno (FODA: Hallazgos, recomendaciones y observaciones)

Matriz de Diagnóstico Interno		
Categorías	Hallazgos	Recomendaciones y Observaciones
1. Fortalezas y aprendizajes	<p><b>Fortalezas</b></p> <p>1.1.(F). El Diseño del Programa está conforme a la metodología del marco lógico y sus objetivos están articulados a la Matriz de Indicadores para Resultados</p> <p>1.2.(F). Entrega en tiempo y forma de la dispersión económica a las 118 personas beneficiarias, para dar cumplimiento a lo establecido en las Reglas de Operación del Programa.</p> <p>1.3.(F). Al cierre del ejercicio 2019, se brindaron 144 servicios integrales transversales a 62 familiares beneficiados, los servicios otorgados fueron: servicios dentales, servicios médicos, unidades básicas de rehabilitación, atención psicológica, inscripciones a CACDI, inscripciones a Aprender y Crea Diferente, actividades culturales. Algunas personas tomaron uno o más servicios.</p> <p>1.4.(F). Canalización a los Programas Sociales (Educación Garantizada, Becas de Vulnerabilidad, Madres Solas), actividades institucionales y servicios del Sistema DIF de la Ciudad de México a las 118 personas beneficiarias de acuerdo a las necesidades de cada familia.</p> <p>1.5.(F). Seguimiento en tiempo y forma a las solicitudes de reposición de tarjetas electrónica por robo, extravió y/o bloqueo, así como dudas en cuanto al uso de las tarjetas y fechas de depósitos a los beneficiarios del Programa.</p> <p>1.6.(F). Conocer las necesidades de las y los beneficiarios del Programa mediante constante comunicación, creando así un ambiente de confianza y solidaridad con las y los beneficiarios.</p> <p>1.7.(F). Para la operación efectiva y eficaz del programa se cuenta con un equipo preparado y especializado, así como la coordinación y articulación constante entre las áreas operativas y las áreas directivas del programa.</p> <p>1.8.(F). Promoción de la prevención y la restitución de derechos de niñas,</p>	<p>1.1.1.(F). Una de las fortalezas del Programa es su diseño articulado con sus indicadores, por lo que se sugiere, dar continuidad a los indicadores, en particular, los indicadores de propósito, donde especifica el levantamiento de encuestas de seguimiento a la población beneficiaria.</p> <p>1.1.2.(F). Dar continuidad a las estrategias transversales para el otorgamiento de los servicios integrales y canalización de los Programas del DIF Ciudad de México a la población beneficiaria.</p> <p>1.1.3.(F). Continuar el fortalecimiento de la operatividad del programa para el seguimiento en tiempo y forma de las tarjetas electrónica del apoyo económico.</p> <p>1.1.4.(F). Dar continuidad a la capacitación de sensibilización del personal que atiende a las y los beneficiarios, así como que prevalezca ese ambiente de confianza y solidaridad hacia estos últimos.</p> <p>1.1.5.(F). La Promoción de la prevención y la restitución de derechos de niñas, niños y adolescentes, así como las acciones de tejido social a favor de las personas beneficiarias a través de las jornadas de servicios integrales son fundamentales y evidencian una característica vanguardista y que fortalece el ejercicio de los derechos sociales.</p> <p>1.10.1(A). Un hallazgo significativo es que el programa ha requerido de la sensibilización de su personal operativo ante la desigualdad social por sexo, edad, clase, etnia, discapacidad que han vivido las y los beneficiarios.</p> <p>1.11.1(A). El programa ha establecido mecanismos de alerta ante alguna situación que la familia pueda necesitar en los temas de vulnerabilidad, violencia y maltrato a niñas, niños, adolescentes o algún familiar.</p>



	<p>niños y adolescentes, así como las acciones de tejido social a favor de las personas beneficiarias a través de las jornadas de servicios integrales.</p> <p>1.9.(F). Conforme a la Matriz de Indicadores para Resultados, Indicador Propósito, se aplicó una Encuesta de satisfacción con la finalidad de identificar el impacto del programa y la calidad de los servicios y las acciones con áreas de oportunidad para la mejora continua del programa.</p> <p><b>Aprendizajes.</b></p> <p>1.10.(A). Compromiso, atención eficiente y eficaz a las y los solicitantes, así como a las personas beneficiarias.</p> <p>1.11.(A). Sensibilización por parte del personal que otorga información del Programa Social, debido a la población vulnerable, lo que significó trabajo en equipo y participación.</p> <p>1.12.(A). Empatía con las personas beneficiarias por el tema de la pérdida de un familiar durante el sismo del 19 de septiembre de 2017.</p> <p>1.13.(A). Sensibilización en la desigualdad social por sexo, edad, clase, etnia, discapacidad que han vivido las y los beneficiarios.</p> <p>1.14.(A). Estar al pendiente de alguna situación que la familia pueda necesitar en los temas de vulnerabilidad, violencia y maltrato a niñas, niños, adolescentes o algún familiar.</p>	
<p>2. Obstáculos y Brechas</p>	<p>2.1. Desconocimiento del Programa por la ciudadanía. Por lo que será necesario afianzar el conocimiento del Programa mediante campaña de difusión en diversos medios de comunicación, mejorar la articulación interinstitucional para atender de manera integral el tema, así como una estrategia de difusión territorial en los lugares donde ocurrieron mayor número de decesos por el sismo del 19 de septiembre del 2017, eso nos dará posibilidad de poder incorporar a más familias al programa que cumplan con las Reglas de Operación.</p> <p>2.2. Retraso en la entrega de tarjetas de reposición por parte de la empresa.</p>	<p>2.1.1. Establecer mecanismos de difusión de mayor alcance, como pueden ser las redes sociales y la difusión de campo.</p>
<p>3. Áreas de Oportunidad</p>	<p>3.1. Al cierre del ejercicio 2019, se incorporaron a 118 personas beneficiarias al programa, lo que corresponde al 51.7%.</p> <p>3.2. Uno de los hallazgos fue que el área ha establecido mecanismos para contactar a la población objetivo del</p>	<p>3.1.1. Sistematizar los mecanismos de búsqueda para contactar a la población objetivo y continuar con los vínculos interinstitucionales con la Consejería Jurídica.</p>



	<p>Programa mediante revisión e investigación con base en los datos proporcionados por Consejería Jurídica</p>	
<p>4. Satisfacción de beneficiarios (en caso de que se cuente con información sobre ello)</p>	<p>4.1. El 82.20% de la población beneficiaria está muy satisfecho con el programa.</p> <p>4.2. Los servicios con mayor demanda son la terapia Psicológica, 64.86%, servicios de salud, 13.51% y servicios dentales 12.6%.</p> <p>4.3. Los servicios integrales que la población beneficiaria que reciben y consideran más útiles son: Terapia psicológica 62.79%, Servicios de salud, 17.44% y, actividad cultural recreativa 6.98%.</p> <p>4.4. Respecto a la calidad de los servicios, el 80% considera que es excelente y el 20% buena.</p> <p>4.5. La encuesta arrojó que el 86.05% de la población percibe que ha mejorado su calidad de vida al ingresar al programa.</p> <p>4.6. El 45.56% de la población beneficiaria considera que todos los servicios han beneficiado en su vida y su familia y 43.33% en el área emocional, 5.56% en lo físico y afectivo</p> <p>4.7. De los ítems sobre dónde se canaliza el apoyo económico otorgado, se dividieron conforme a los derechos sociales: Adquisición de bienes de la canasta básica, Adquisición de medicamentos, contribución en el pago de vivienda, transporte, escuela y, otros: Los hallazgos encontrados fueron que el 47.46% de la población beneficiaria destina el apoyo en adquisición de bienes de la canasta básica, 22.03% medicamentos, 16.95% vivienda y escuela 13.56%.</p> <p>4.8. Respecto a los derechos, se preguntó con al ingresar al programa qué derechos ejercen y conforme a las opciones, el resultado fue el siguiente: Inclusión 45.56%, Igualdad, 33.3%, Equidad, 17.78% y ninguno 3.33%.</p>	<p>4.1.1. La encuesta se aplicó al 76.27% del padrón de familias beneficiarias (uno por familia). Por lo que se recomienda que, en el siguiente ejercicio, se aplique el instrumento al 100% de la población.</p> <p>4.1.2. La aceptación del programa por parte de la población beneficiaria es muy buena (82.20%) sin embargo, habrá que establecer en un nuevo instrumento, ítems que identifique pro cada una de los servicios que se otorgan cuáles son sus áreas de oportunidad y los temas o puntos que requiere de una mejora del programa en su gestión operativa.</p>



## **5. Fortalecimiento del Programa**

### **5.1. Recomendaciones**

1. Una de las fortalezas del Programa es su diseño articulado con sus indicadores, por lo que se sugiere, dar continuidad a los indicadores, en particular, los indicadores de propósito, donde especifica el levantamiento de encuestas de seguimiento a la población beneficiaria.
2. Dar continuidad a las estrategias transversales para el otorgamiento de los servicios integrales y canalización de los Programas del DIF Ciudad de México a la población beneficiaria.
3. Continuar con la capacitación de sensibilización del personal que atiende a las y los beneficiarios, así como la prevalencia del ambiente de confianza y solidaridad que ha propiciado el programa.
4. Establecer acuerdos con la empresa distribuidora para que la entrega de las tarjetas de reposición sean entregadas en tiempo y forma.
5. Establecer mecanismos de difusión de mayor alcance, como pueden ser las redes sociales y la difusión de campo.
6. Fortalecer el instrumento de la encuesta, con la implementación de ítems con mayor alcance para la medición del impacto del programa en la población beneficiaria.

### **5.2. Observaciones**

1. El programa ha establecido mecanismos de alerta ante alguna situación que la familia pueda necesitar en los temas de vulnerabilidad, violencia y maltrato a niñas, niños, adolescentes o algún familiar. Por lo que es necesario que, dentro de sus estrategias, establezcan vínculos interinstitucionales con instancias como el Tribunal Superior de Justicia, Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México, Secretaría de Mujeres, entre otras. Asimismo, habrá que crear protocolos de atención para las mujeres, niñas, niños y adolescentes que presenten cualquier tipo de violencia, conforme a las atribuciones del DIF Ciudad de México.
2. Sistematizar los mecanismos de búsqueda para contactar a la población objetivo por localizar y continuar con los vínculos interinstitucionales con la Consejería Jurídica.



## Índice de Cuadros

Cuadro 1. Análisis de cobertura ..... 16

## Índice de Gráficos.

Gráfico 1. Decesos por sismo en la Ciudad de México en 2017 ..... 5

Gráfico 2. Personas fallecidas por Alcaldía ..... 6

Gráfico 3. Distribución porcentual por sexo ..... 16

Gráfico 4. Total de hombres y mujeres por rango etario ..... 17

Gráfico 5. Distribución territorial a nivel nacional ..... 17

Gráfico 6. Distribución porcentual por sexo ..... 18

Gráfico 7. Total de hombres y mujeres por Alcaldía ..... 19

Gráfico 8. Distribución por sexo mujer y hombre ..... 20

Gráfico 9. Total de mujeres y hombres por municipios del Estado de México ..... 21

Gráfico 10. Distribución por sexo mujer y hombre ..... 21

Gráfico 11. Total de mujeres y hombres por Estado ..... 22

Gráfico 12. Nivel de satisfacción ..... 26

Gráfico 13. Servicios integrales que recibe ..... 27

Gráfico 14. Servicio integral más útil ..... 27

Gráfico 15. Calidad de los servicios integrales ..... 28

Gráfico 16. Mejora en la calidad de vida ..... 28

Gráfico 17. Afectación de la desaparición del programa. .... 29

Gráfico 18. Impacto del tipo de beneficio ..... 29

Gráfico 19. Mejora en el desenvolvimiento en el entorno social. .... 30

Gráfico 20. Canalización del impacto económico. .... 30

Gráfico 21. Derechos ejercidos. .... 31



## Índice de Tablas.

Tabla 1. Exposición a terremoto incrementa trastornos mentales .....	3
Tabla 2. Decesos por el sismo en la Ciudad de México en 2017 .....	4
Tabla 3. Presupuesto por capítulo de Gasto. ....	10
Tabla 4. Comparativo Metas Físicas .....	13
Tabla 5. Servicios y solicitudes .....	14
Tabla 6. Actividades recreativas .....	14
Tabla 7. Jerarquización de población beneficiaria por Alcaldía y grado de marginación ..	18
Tabla 8. Jerarquización de la población beneficiaria por Municipio y grado de marginación .....	20
Tabla 9. Distribución porcentual por sexo mujer y hombre y por Estados .....	22





## 6. Anexos

### Documentos de Gabinete

1. CONAPO, Índice de Marginación Entidad Federativa y Municipio 2010  
[http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Indice\\_deMarginacion\\_2010\\_por\\_entidad\\_federativa\\_municipio](http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Indice_deMarginacion_2010_por_entidad_federativa_municipio)
2. Cuenta Pública de la Ciudad de México, 2018  
[https://data.finanzas.cdmx.gob.mx/egresos/cp2018\\_19/](https://data.finanzas.cdmx.gob.mx/egresos/cp2018_19/)
3. Cuenta Pública de la Ciudad de México, 2019  
[https://data.finanzas.cdmx.gob.mx/egresos/cp2019\\_20/](https://data.finanzas.cdmx.gob.mx/egresos/cp2019_20/)
4. Evaluaciones Internas DIF CDMX, 2013 al 2019 en  
<https://www.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/evaluaciones-internas>
5. Informe de Actividades 2018  
[http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art\\_121/2019/26/\\_anexos/PL121312T19\\_informedegestion2018.pdf](http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_121/2019/26/_anexos/PL121312T19_informedegestion2018.pdf)
6. Informe de Actividades 2019  
[http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art\\_121/2020/31/\\_anexos/PL121311T20\\_informetrimestral1\\_2020.pdf](http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_121/2020/31/_anexos/PL121311T20_informetrimestral1_2020.pdf)
7. Informe de Gobierno 2019  
[https://primerinforme.cdmx.gob.mx/documentos/primer\\_informe.pdf](https://primerinforme.cdmx.gob.mx/documentos/primer_informe.pdf)
8. Lineamientos Evalúa 2020  
<https://www.evalua.cdmx.gob.mx/storage/app/media/evaluacion20/lineamientos-evaluacion-interna2020.pdf>
9. Padrón de beneficiarios 2019  
[http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/\\_padrones/2020/PADRON\\_SISMO\\_2020.pdf](http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/_padrones/2020/PADRON_SISMO_2020.pdf)
10. Reglas de Operación 2018  
[http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2018/org\\_desc/dif/8.pdf](http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2018/org_desc/dif/8.pdf)
11. Reglas de Operación 2019  
[http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2019/org\\_desc/sdif/dif\\_rops\\_programae\\_specialapoyosismo19S.pdf](http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2019/org_desc/sdif/dif_rops_programae_specialapoyosismo19S.pdf)