



EVALUACIÓN INTERNA 2021

PROGRAMA SOCIAL

APOYO ECONÓMICO A POLICÍAS Y
BOMBEROS PENSIONADOS DE LA
CAPREPOL (PAE CAPREPOL) CON
DISCAPACIDAD PERMANENTE

EJERCICIO 2020



EVALUACIÓN INTERNA 2021

PROGRAMA DE APOYO ECONÓMICO A POLICÍAS Y BOMBEROS PENSIONADOS DE LA CAPREPOL (PAE CAPREPOL) CON DISCAPACIDAD PERMANENTE 2020

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
OBJETIVO.....	2
DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL EN QUE SE SITUÓ LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA DURANTE EL EJERCICIO FISCAL 2020	3
1 información de Referencia.....	4
1.1. Nombre del Programa Social.....	4
1.2. Unidades Responsables	4
1.3. Clave Presupuestaria.....	5
1.4. Año de Inicio del Programa.....	5
1.5. Último Año de Operación	5
1.6. Antecedentes del Programa Social.....	5
1.7. Objetivo General.....	8
1.8. Objetivos Específicos.....	8
1.9. Padrón de Beneficiarios	8
2. Información Presupuestal.....	9
2.1. Presupuesto Aprobado y Ejercido del Periodo 2019-2020 por capítulo de gasto	9
2.2. Ejercicio del presupuesto durante el año fiscal 2020.....	9
3. Resultados	10
3.1. Indicador de Fin	10
3.1.1. Resultado Comparativo 2019 y 2020.....	12
3.2. Indicador de Propósito	13
3.2.1. Resultado Comparativo 2019 y 2020.....	17
3.3. Metas Físicas.....	18

3.3.1. Bienes y/o Servicios	18
3.3.2. Evolución de la Cobertura	18
3.3.3. Análisis de la Cobertura	20
a) Distribución por sexo y rango etario	20
b) Distribución territorial, alcaldía	21
c) Distribución por grupos de edad.....	22
4. Módulo de Evaluación Operativa.....	24
a) Planeación y Diseño	24
b) Difusión, Incorporación y selección de beneficiarios y/o usuarios	25
c) Producción y entrega de bienes y servicios.....	28
d) Seguimiento y monitoreo de las actividades.....	30
e) Identificación de estrategias y fortalezas del programa	31
4.1. Matriz de Hallazgos y Recomendaciones	33
4.2. Análisis de Resultados de la evaluación operativa.....	34
4.3. Análisis de Resultados de la evaluación de satisfacción de los beneficiarios.....	35
5. Fortalecimiento del Programa	42
5.1. Recomendaciones	42
Índice de Cuadros.	43
Índice de Gráficos.	43
Índice de Tablas.....	43
6. Anexos	44



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, la evaluación interna del Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos pensionados de la CAPREPOL (PAE CAPREPOL) con discapacidad permanente, correspondiente a su ejecución en 2020, 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 emergencia sanitaria por el COVID 19 que vivió la Ciudad de México, derivado de las restricciones de movilidad y medidas de distanciamiento social durante el año 2020.

En un primer módulo se presenta los indicadores más relevantes contenidos en los instrumentos programáticos, 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 estrategias de adaptación realizadas en la implementación del programa durante las medidas de contingencia sanitaria, con la finalidad de fortalecer la entrega de bienes y servicios. Se reconoce la importancia de recuperar las voces de todos los actores involucrados: beneficiarios y servidores públicos, haciendo acopio de los testimonios presentados por las áreas encargadas de operar los programas sociales, mediante entrevistas estructuradas y los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas a los beneficiarios del programa social.

Se concluye con las recomendaciones formuladas por el área de Planeación en el DIF Ciudad de México, sustentadas en la experiencia de los distintos actores involucrados y referidas en acciones concretas y útiles, a fin de que sean atendidas por el área responsable de la operación del programa social y permita el fortalecimiento del trabajo y su intervención pública en 2022.



OBJETIVO

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 emergencia sanitaria por el COVID 19 que vivió la Ciudad de México durante el año 2020, 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.



DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL EN QUE SE SITUÓ LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA DURANTE EL EJERCICIO FISCAL 2020

Durante el ejercicio fiscal del 2020, el Programa Coinversión para el Desarrollo Social de la Ciudad de México operó de forma presencial hasta el mes de marzo. Posterior a la declaración de contingencia sanitaria por la propagación del virus SARS-CoV-2, causante de la enfermedad COVID-19, y los acuerdos para el funcionamiento exclusivo de actividades consideradas como esenciales, implicaron la introducción de cambios y ajustes en el diseño y la operación del programa.

La estrategia metodológica de evaluación del Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente 2020, tiene como propósito atender los objetivos, requerimientos y perspectivas en apego a lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales que emite anualmente el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, mediante la aplicación sistemática de diversos instrumentos y técnicas cuantitativas y cualitativas adecuadas a los componentes.

Los proyectos se implementaron en su totalidad en el periodo comprendido a partir de la publicación de los resultados de esta convocatoria y hasta diciembre del presente año, dentro del territorio de la Ciudad de México, con la población residente en él y podrá formar parte de un proyecto más amplio y de mediano plazo, siempre y cuando las actividades financiadas por este programa.

En este sentido, en 2020 se considera pertinente el desarrollo de evaluaciones internas que continúen en el esfuerzo de sistematizar la operación de los programas. Dado el contexto actual de la contingencia sanitaria, por las propias circunstancias del contexto, los procesos ordinarios de planeación, esquemas de incorporación, sistemas de registro de beneficiarios y/o usuarios, mecanismos de seguimiento y monitoreo del programa, tuvieron que acelerarse y modificarse. Por lo tanto, la expectativa de la evaluación interna 2020 es documentar las dificultades y obstáculos enfrentados, así como las estrategias de adaptación esgrimidas al calor de la emergencia, para dejar un testimonio de las debilidades y fortalezas de los programas sociales para funcionar en un contexto tan complejo como el actual.



1 información de Referencia

1.1. Nombre del Programa Social

Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos pensionados de la CAPREPOL (PAE CAPREPOL) con discapacidad permanente 2020.

1.2. Unidades Responsables

Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos pensionados de la CAPREPOL con discapacidad permanente (PAE CAPREPOL) mismo que cuenta con una ejecución conjunta entre el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF Ciudad de México) y la Caja de Previsión de la Policía Preventiva de la Ciudad de México debido a un acuerdo de coordinación; cuyas responsabilidades y actividades son:

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

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

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

- La integración del padrón de personas beneficiarias.
- La determinación del beneficio económico conforme a los requisitos de las presentes Reglas.
- La conformación y validación de los expedientes de las personas beneficiarias, rubricando para ello, al calce de todas las fojas, indicando que se tuvieron a la vista para cotejo los originales.



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

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

1.3. Clave Presupuestaria

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

1.4. Año de Inicio del Programa

2002

1.5. Último Año de Operación

2020 (Vigente)

1.6. Antecedentes del Programa Social.

El Gobierno de la Ciudad de México ha mantenido durante las dos últimas décadas un firme compromiso en el fortalecimiento del goce y ejercicio de derechos de las personas con discapacidad. Con la publicación en 1995 de la Ley para las Personas con Discapacidad en el Distrito Federal comenzó el camino hacia el reconocimiento en el marco normativo local de sus derechos. En este sentido, se crea en 2002 el Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente, como parte de un acuerdo suscrito entre el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal y la Caja de Previsión de la Policía Preventiva del Distrito Federal donde unen esfuerzos comunes para brindar atención a las y los servidores públicos que trabajaron para el Gobierno de la Ciudad de México contribuyendo a mejorar su economía, al tiempo que se reconoce su trayectoria. Aunque el programa está dirigido a personas con discapacidad permanente pensionadas



que laboraron en la Ciudad de México el apoyo económico brindado se sigue otorgando sin importar si viven fuera de la Ciudad. Esto, debido a que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF Ciudad de México) ha adoptado un modelo social de la discapacidad y una política de inclusión social que implica entender a la discapacidad “como un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2008). En este sentido, se trabaja para promover el diseño universal y la evolución de los ajustes razonables para coadyuvar en garantizar el goce y ejercicio pleno de los derechos humanos y fundamentales de las personas con discapacidad. El Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos con Discapacidad Permanente contribuye a la garantía de un derecho humano, para ello comenzó sus operaciones en 2002 con 407 personas beneficiarias y un monto mensual promedio de \$1,200.00 (UN MIL DOSCIENTOS PESOS 00/100 M.N.). Si bien el Programa no ha sufrido modificaciones desde su creación, las cantidades otorgadas a cada beneficiario han tenido modificaciones en el transcurso de los años; en la actualidad el Programa destina un apoyo económico mensual promedio de \$ 2,018.00 (DOS MIL DIECIOCHO PESOS 18/100 M.N.) cuyos montos individuales designados se establecen con base en un tabulador elaborado por la CAPREPOL y emitido al DIF- Ciudad de México. El monto mínimo mensual otorgado es de \$150.00 (CIENTO CINCUENTA PESOS 00/100 M.N.).

Problema Social Atendido por el Programa Social

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

Las personas con discapacidad suelen ser uno de los grupos más vulnerables ya que existen barreras de actitud, comunicación, físicas, políticas, programáticas, sociales, económicas y de transporte que les dificultan el goce y ejercicio pleno de sus derechos (Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades, 2014), entre ellos se encuentran sus derechos económicos, que son aquellos que les permiten satisfacer necesidades básicas como: alimentación, vivienda, trabajo y salud y que a la larga si no se fortalecen repercute en el deterioro de su calidad de vida, (Pacto Internacional de Derechos Económicos y Culturales y su Protocolo Facultativo, por la Comisión Nacional de Derechos Humanos 2012). Tanto el cuerpo de policías como de bomberos están expuestos a sufrir algún tipo de discapacidad temporal o permanente por las características de riesgo de su trabajo; es por eso que la Ciudad de México es consciente de esta situación y genera mecanismos que permiten apoyar a aquellas personas que tienen alguna discapacidad a raíz del desempeño de sus funciones como policías y bomberos.

Además de las dificultades económicas que enfrentan las personas pensionadas por la CAPREPOL, derivadas de la discapacidad adquirida durante su tiempo de servicio, se encuentran también las limitaciones debido a su edad. Su seguridad económica se ve restringida conforme la edad avanza, en



parte porque las oportunidades de acceso al mercado laboral son carentes para policías y bomberos pensionados o no son acordes a sus habilidades, la falta de capacitación laboral que les permita ampliar sus competencias para el trabajo, la falta de ahorros en activos físicos o financieros al momento del retiro, así como limitadas redes de apoyo familiar y la falta de un sistema de pensiones óptimo.

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

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

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

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

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



1.7. Objetivo General

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

1.8. Objetivos Específicos

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

1.9. Padrón de Beneficiarios

Conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, Artículo 34, apartado II, el 27 de abril del 2021, no. 583, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el Padrón de Beneficiarios del ejercicio fiscal 2020 en el siguiente vínculo electrónico de la Plataforma del DIF Ciudad de México:

http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/_padrones/2021/Coinversi%C3%B3n_Ejercicio_2020.pdf



2. Información Presupuestal

2.1. Presupuesto Aprobado y Ejercido del Periodo 2019-2020 por capítulo de gasto

De acuerdo con los datos de la Cuenta Pública 2019 y 2020, el presupuesto aprobado, presenta una disminución del presupuesto de \$384,374.10. (Véase Tabla 1).

Tabla 1. Presupuesto por capítulo de Gasto final.

Presupuesto aprobado y ejercicio del periodo 2019-2020 por capítulo de gasto						
Capítulo de Gasto	2019			2020		
	A	M	E	A	M	E
1000	-	-	-	-	-	-
2000	-	-	-	-	-	-
3000	-	-	-	-	-	-
4000	4,406,568.72	4,406,568.72	4,406,568.72	4,022,194.90	4,022,194.90	4,022,194.90
Total	4,406,568.72	4,406,568.72	4,406,568.72	4,022,194.90	4,022,194.90	4,022,194.90

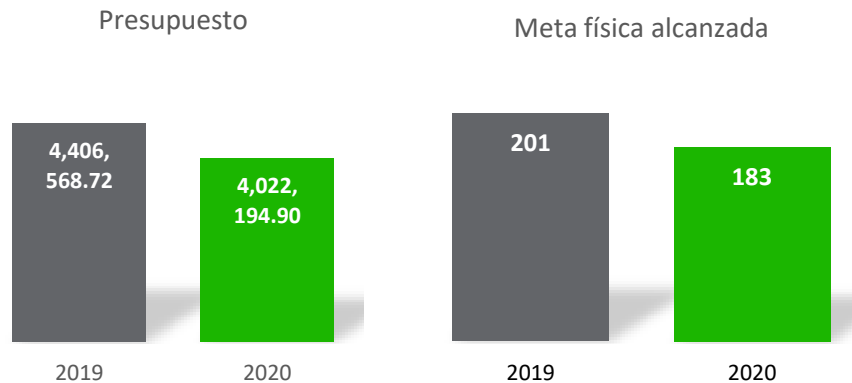
Fuente: Elaboración propia con base en los datos de la Cuenta Pública 2019 y 2020.

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

2.2. Ejercicio del presupuesto durante el año fiscal 2020

El presupuesto aprobado para el Programa en el ejercicio 2020 tuvo una variación de – 9.55% respecto a lo aprobado en el ejercicio 2019, la meta física programada, está referida al otorgamiento del apoyo económico a 208 policías y bomberos. (Véase Gráfico 1).

Gráfico 1. Presupuesto y metas físicas 2019- 2020



Fuente: Elaboración propia con datos de la Cuenta Pública 2019 y 2020, presupuesto ejercido y meta alcanzada.



3. Resultados

3.1. Indicador de Fin

FICHA TÉCNICA			
Secretaría o Instituto:	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México		
Unidad Responsable:	Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario.		
Nombre del Programa	Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente 2020		
Datos de Identificación del Indicador			
Orden:	1		
Nombre del Indicador:	Porcentaje de policías y bomberos con discapacidad permanente pensionados de la CAPREPOL en con una pensión menor a los \$5,900 mensuales que mejoran sus ingresos.		
Tipo de Indicador para resultados / Dimensión del indicador:	Eficacia		
Definición del Indicador:	Muestra la proporción de policías y bomberos pensionados por discapacidad permanente con un apoyo menor a los \$5,900 mensuales respecto a pensionados por la CAPREPOL		
Método del cálculo:	$(\text{Policías y Bomberos pensionados por la CAPREPOL con discapacidad permanente con una pensión menor a los } \$5,900 \text{ mensuales} / \text{Policías y Bomberos pensionados por la CAPREPOL con discapacidad}) * 100$		
Tipo de valor de la Meta:	Relativo		
Unidad de medida:	Policías y Bomberos con Discapacidad Permanente / Porcentaje		
Desagregación geográfica:	Policías y Bomberos Pensionados con Discapacidad Permanente de la CAPREPOL, en la Ciudad de México		
Frecuencia de medición:	Anual		
Línea Base y Parametrización			
Viabilidad de Metas			
Comportamiento del indicador:	Ascendente		
Línea Base			
Valor Línea Base:	42.22%	Periodo Línea Base:	enero-diciembre
Año de la Línea Base:	2019	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:	2020
Periodo de Cumplimiento:	Anual
Valor de la Meta Relativa:	42.22%

Metas Ciclo Presupuestario en Curso				
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Mes de cumplimiento
Enero-Marzo	Porcentaje de policías y bomberos con discapacidad permanente pensionados de la CAPREPOL en con una pensión menor a los \$5,900 mensuales que mejoran sus ingresos.	Policías y Bomberos pensionados por la CAPREPOL con discapacidad permanente con una pensión menor a los \$5,900 mensuales	Policías y Bomberos pensionados por la CAPREPOL con discapacidad	Primer Trimestre
Enero-Junio				Abril
Enero - Septiembre				Segundo Trimestre
Enero - Diciembre				Julio
				Octubre
				Cuarto Trimestre
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Periodo de Cumplimiento %
Enero-Marzo	FIN	184	2530	7.3%
Enero-Junio	FIN	185	2530	7.3%
Enero - Septiembre	FIN	173	2530	6.8%
Enero - Diciembre	FIN	145	2530	5.7%

Características de las Variables	
Nombre de la Variable:	Policías y bomberos con discapacidad / Total de Policías y bomberos con discapacidad
Descripción de la Variable:	1. Policías y Bomberos pensionados por la CAPREPOL con discapacidad permanente con una pensión menor a los \$5,900 mensuales 2. Policías y Bomberos pensionados por la CAPREPOL con discapacidad
Medio de Verificación:	Reportes de la CAPREPOL sobre policías y bomberos pensionados con discapacidad permanente con una pensión menor a los \$5,900 mensuales
Especifique Otro Medio de Verificación:	Avance de metas y Trimestrales
Unidad de Medida:	Policías y Bomberos con Discapacidad Permanente / Porcentaje
Desagregación Geográfica:	Policías y Bomberos Pensionados con Discapacidad Permanente de la CAPREPOL, en la Ciudad de México

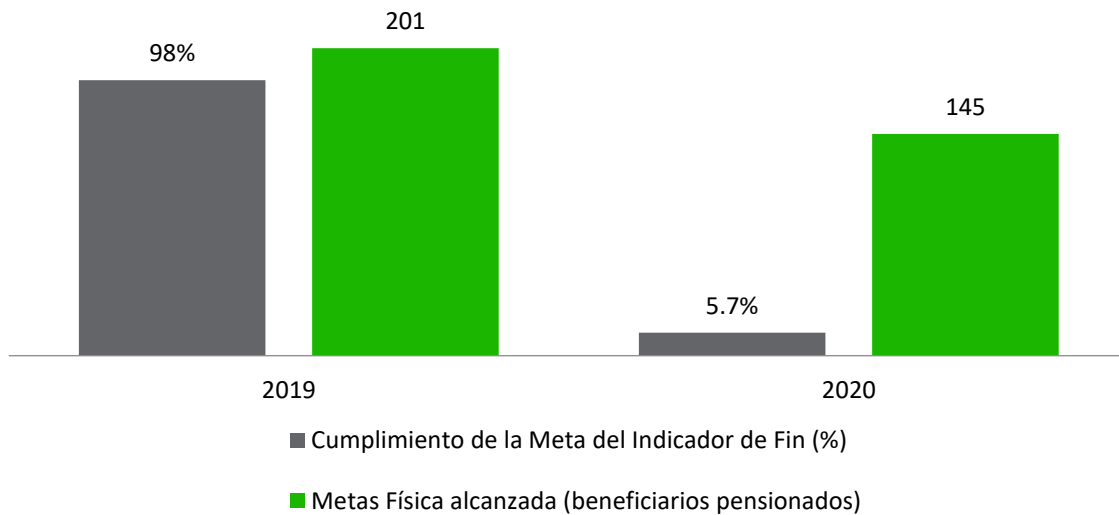


Frecuencia de Medición: Anual

Comentarios: El indicador de fin nos muestra que el periodo de cumplimiento en el 2020 es del 5.7% debido a que se realizó una reinterpretación del denominador y al tomar al total de policías y bomberos con discapacidad permanente con una pensión menor a \$5,900 mensuales se entiende que es la población potencial y dentro de ella encontramos a la población objetivo que es de 2,530, por ello al comparar el indicador con respecto al 2019, el porcentaje es menor aunque permite tener una adecuada medición del impacto que tiene. (Véase Gráfico 2).

3.1.1. Resultado Comparativo 2019 y 2020

Gráfico 2. Cumplimiento de la meta del indicador y meta física



Resultado Comparativo 2019 – 2020	2019	2020
Cumplimiento de la Meta del Indicador de Fin (%)	98 %	5.7 %
Metas Física alcanzada (beneficiarios pensionados)	201	145

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



3.2. Indicador de Propósito

FICHA TÉCNICA

Secretaría Instituto:	o Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México
Unidad Responsable:	Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario.
Nombre del Programa	Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente 2020

Datos de Identificación del Indicador

Orden:	1
Nombre del Indicador:	Porcentaje de Policías y Bomberos pensionados de la CAPREPOL por discapacidad permanente, con una pensión inferior a los \$5,900.00 mensuales beneficiarios del programa que mejoran su ingreso económico.
Tipo de Indicador para resultados / Dimensión del indicador:	Eficacia
Definición del Indicador:	Muestra la proporción de pensionados que cuentan con un complemento mediante la entrega de un apoyo económico mensual.
Método del cálculo:	$(\text{Total de personas beneficiarias del programa} / \text{Total de policías y bomberos con discapacidad permanente con una pensión menor a } \$5,900 \text{ mensuales}) * 100$
Tipo de valor de la Meta:	Relativo
Unidad de medida:	Policías y Bomberos con Discapacidad beneficiados / Porcentaje
Desagregación geográfica:	Policías y Bomberos Pensionados con discapacidad Permanente de la CAPREPOL, en la Ciudad de México



Frecuencia de medición: Trimestral

Línea Base y Parametrización

Viabilidad de Metas

Comportamiento del indicador: Ascendente

Línea Base

Valor Línea Base: 8.22% **Periodo Línea Base:** Enero-Diciembre

Año de la Línea Base: 2019 **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: 2020

Periodo de Cumplimiento: Trimestral

Valor de la Meta Relativa: 8.22%



Metas Ciclo Presupuestario en Curso

Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Mes de cumplimiento
Enero-Marzo				Primer Trimestre Abril
Enero - Junio	Porcentaje de Policías y Bomberos pensionados de la CAPREPOL por discapacidad permanente, con una pensión inferior a los \$5,900.00 mensuales beneficiarios del programa que mejoran su ingreso económico.	Total, de personas beneficiarias del programa	Total, de bomberos con discapacidad permanente con una pensión menor a \$5,900 mensuales	Segundo Trimestre Julio
Enero - Septiembre				Tercer Trimestre Octubre
Enero - Diciembre				Cuarto Trimestre

Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Periodo de Cumplimiento %
Enero-Marzo	PROPÓSITO	184	2,530	7.3%
Enero - Junio	PROPÓSITO	185	2,530	7.3%
Enero - Junio	PROPÓSITO	173	2,530	6.8%
Enero - Junio	PROPÓSITO	145	2,530	5.7%

Características de las Variables

Nombre de la Variable:	Personas / Policías y bomberos con discapacidad
Descripción de la Variable:	1. Personas beneficiarias del programa 2. Policías y bomberos con discapacidad permanente con una pensión menor a \$5,900 mensuales



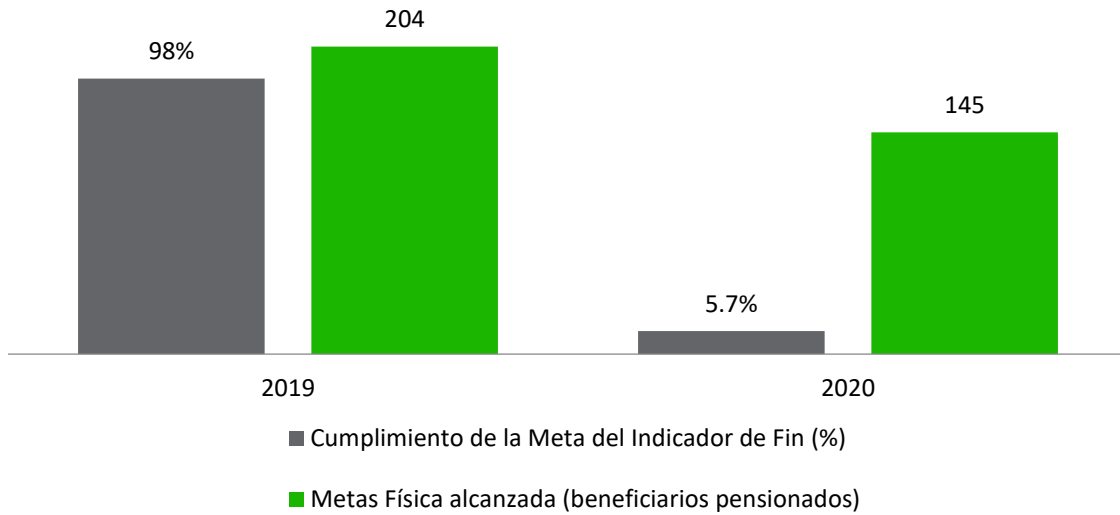
Medio de Verificación:	de	Reporte de CAPREPOL sobre policías y bomberos pensionados con discapacidad permanente y conciliaciones.
Especifique Medio de Verificación:	Otro de	Avance de metas, Trimestrales
Unidad de Medida:		Policías y Bomberos con Discapacidad beneficiados / Porcentaje
Desagregación Geográfica:		Policías y Bomberos Pensionados con discapacidad Permanente de la CAPREPOL, en la Ciudad de México
Frecuencia de Medición:	de	Trimestral
Método de Recopilación:	de	Informes trimestrales
	Especifique:	Reportes de CAPREPOL sobre policías y bomberos pensionados con discapacidad permanente y conciliaciones e Informes Trimestrales.
Fecha de Disponibilidad de la Variable:	de	Mensual

Comentarios: El Indicador de Propósito en esta matriz de Indicadores muestra la cobertura del programa en función a los datos que CAPREPOL nos proporciona de sus 145 pensionados, cabe señalar que se realizó una reinterpretación del denominador y al tomar al total de policías y bomberos con discapacidad permanente con una pensión menor a \$5,900 mensuales se entiende que es la población potencial y dentro de ella encontramos a la población objetivo que es de 2,530, por ello al comparar el indicador con respecto al 2019, el porcentaje es menor aunque permite tener una adecuada medición del impacto que tiene. (Véase Gráfico 3).



3.2.1. Resultado Comparativo 2019 y 2020

Gráfico 3. Cumplimiento de la meta del indicador y meta física



Resultado Comparativo 2019 – 2020	2019	2020
Cumplimiento de la Meta del Indicador de Propósito (%)	98 %	5.7 %
Meta física alcanzada (beneficiarios pensionados)	204	145

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



3.3. Metas Físicas

3.3.1. Bienes y/o Servicios

En el ejercicio 2020, se entregaron apoyos económicos a 145 personas pensionadas en promedio. La variación del -10% respecto de lo programado. La cifra que se reporta es el promedio del comportamiento mensual de la operación del Programa durante el periodo enero-diciembre 2019. (Véase Tabla 2).

Tabla 2. Comparativo Metas Física de Bienes y Servicios.

Comparativo Metas Físicas					
Concepto	2019		2020		Comentarios
	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	
Bienes y/o Servicios	205	201	208	145	Corresponde a los apoyos económicos otorgados de manera mensual a 201 beneficiarios en el ejercicio 2019 y 147 beneficiarios para el ejercicio 2020.

Fuente: Elaboración propia con datos de Programa de Actividades 2019 y 2020.

3.3.2. Evolución de la Cobertura

Tabla 3. Comparativo Metas Física de Evolución y Cobertura

Comparativo Metas Físicas					
Concepto	2019		2020		Comentarios
	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	
Evolución de la Cobertura	205	201	208	145	El padrón de beneficiarios pensionados proporcionado por la Caja de Previsión de la Policía Preventiva de la Ciudad de (CAPREPOL) disminuyó, con respecto a lo programado en 2020 y por ello también la evolución de la cobertura en comparación con 2019 es menor.

Fuente: Elaboración propia con datos de la Cuenta Pública 2019 y 2020, presupuesto ejercido y meta alcanzada; avance de indicadores proporcionados a EVALÚA Ciudad de México.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

DIF



3.3.3. Análisis de la Cobertura

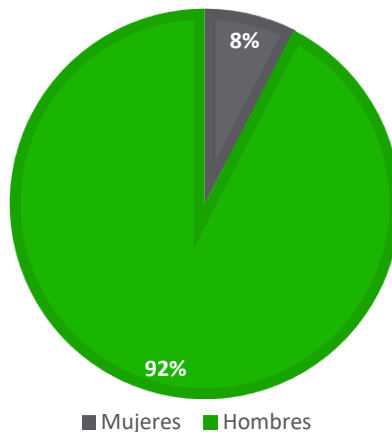
Cuadro 1. Análisis de la cobertura

Elementos	Observaciones
Distribución por sexo	Sí aplica / No aplica.
Distribución por tipo de beneficiarios (facilitadores, beneficiarios directos, usuarios)	No aplica porque todas y todos los beneficiarios son beneficiarios directos.
Distribución territorial, alcaldía y colonia	Sí aplica. Solamente se cuenta información por alcaldía.
Distribución por nivel de escolaridad	No aplica por no contar con dicha información el padrón ampliado del Programa y por no ser parte de los requisitos de acceso
Distribución por ocupación	No aplica por no contar con dicha información el padrón ampliado del Programa y por no ser parte de los requisitos de acceso
Distribución por grupos de edad	Sí aplica

a) Distribución por sexo y rango etario

El cálculo de la distribución de la población por sexo se realizó con el padrón consolidado de 2020, el 92 % de los beneficiarios son hombres y el 8 % son mujeres. (Véase Gráfico 4).

Gráfico 4. Distribución por sexo y rango etario



Fuente: Elaboración propia con datos del Padrón de Beneficiarios del Programa Social en 2020, DIF Ciudad de México.

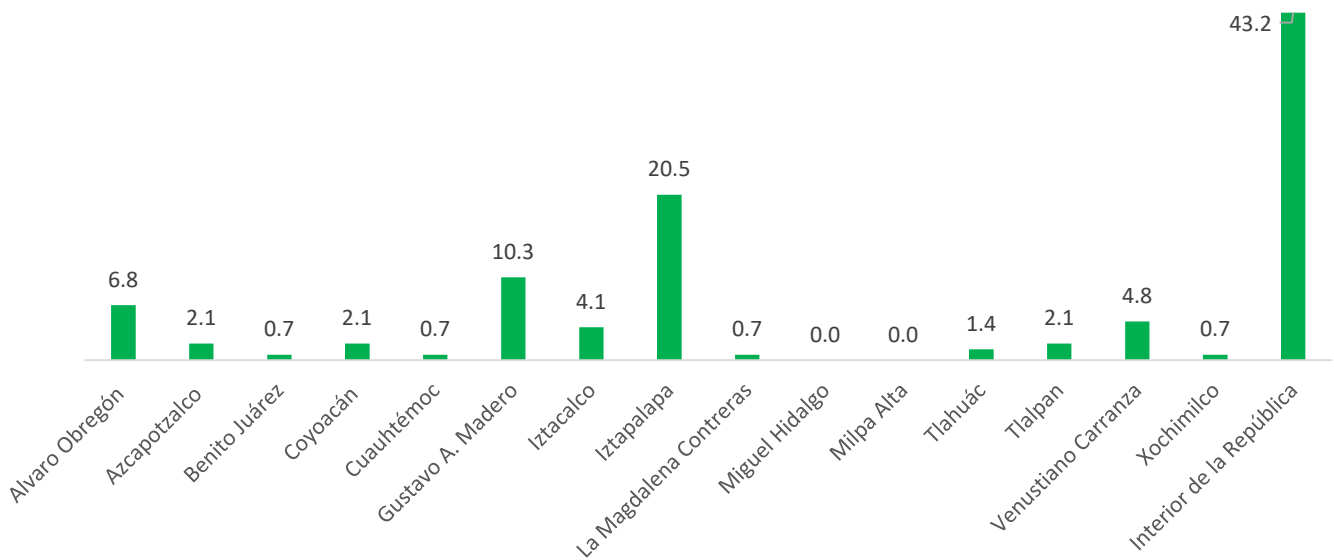


b) Distribución territorial, alcaldía

Conforme a la base de datos del Padrón de Beneficiarios más del 43 % de las y los beneficiarios del programa residen al interior de la república; por el contrario, las Alcaldías que no tienen beneficiarios del Programa se encuentran en el la Alcaldía Miguel Hidalgo y Milpa Alta.

Es importante señalar, que la Ciudad de México presenta muy bajo grado de marginación a excepción de Tláhuac, Xochimilco y Milpa Alta, que están considerados muy bajo-bajo; bajo este enfoque, la concentración de población beneficiarias del primer grupo no entra ninguna de las alcaldías. (Véase Gráfico 5).

Gráfico 5. Distribución porcentual de beneficiarios por Alcaldía

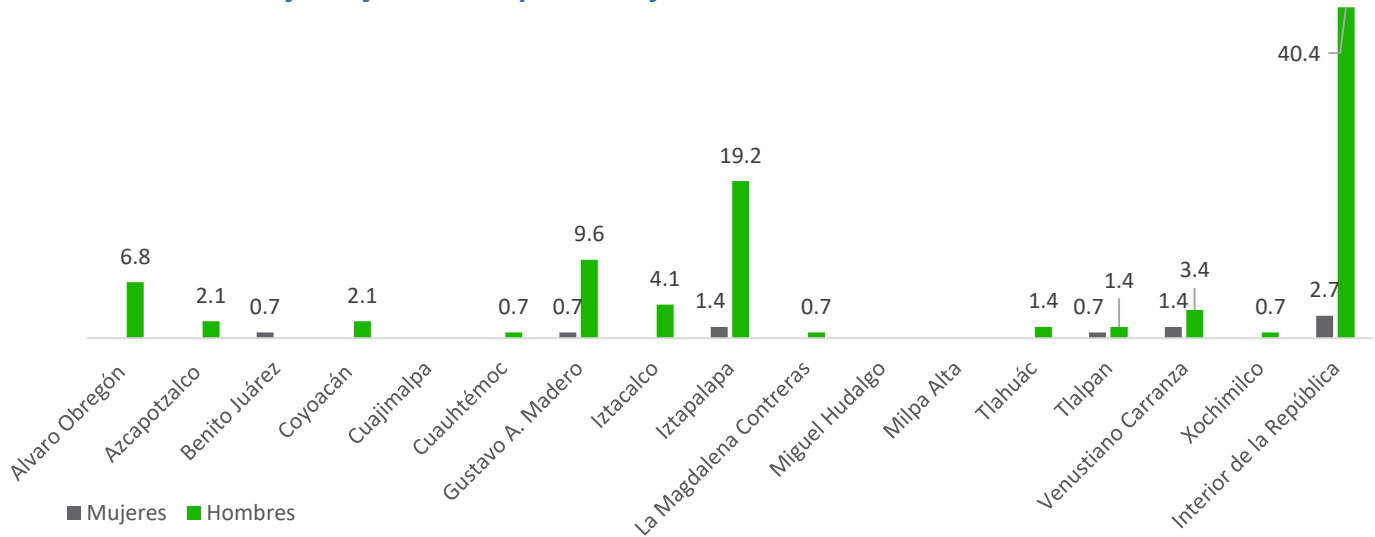


Fuente: Elaboración propia con datos del Padrón de Beneficiarios del Programa Social en 2020, DIF Ciudad de México.

Es importante mencionar solo que el 8% son mujeres, por lo tanto, solo encontramos beneficiarias en la Alcaldía Benito Juárez (0.7%), Gustavo A. Madero (0.7%), Iztapalapa (1.4%), Tlalpan (0.7%) y al interior de la república (2.7%)



Gráfico 6. Total de mujeres y hombres por sexo y Alcaldía



Fuente: Elaboración propia con datos del Padrón de Beneficiarios del Programa Social en 2020, DIF Ciudad de México.

c) Distribución por grupos de edad

Se muestra la distribución por edad en grupos etarios y Alcaldías, resalta que el 30.8% de las y los beneficiarios del programa se encuentra en el rango de edad de 71 a 80 años, por otro lado, el 28.8% de las y los beneficiarios se encuentra en el rango de 81 a 90, el 28.8% de las y los beneficiarios se encuentra en un rango de edad entre 27.4%. (Véase Tabla 4).

Tabla 4. Distribución por grupos de edad

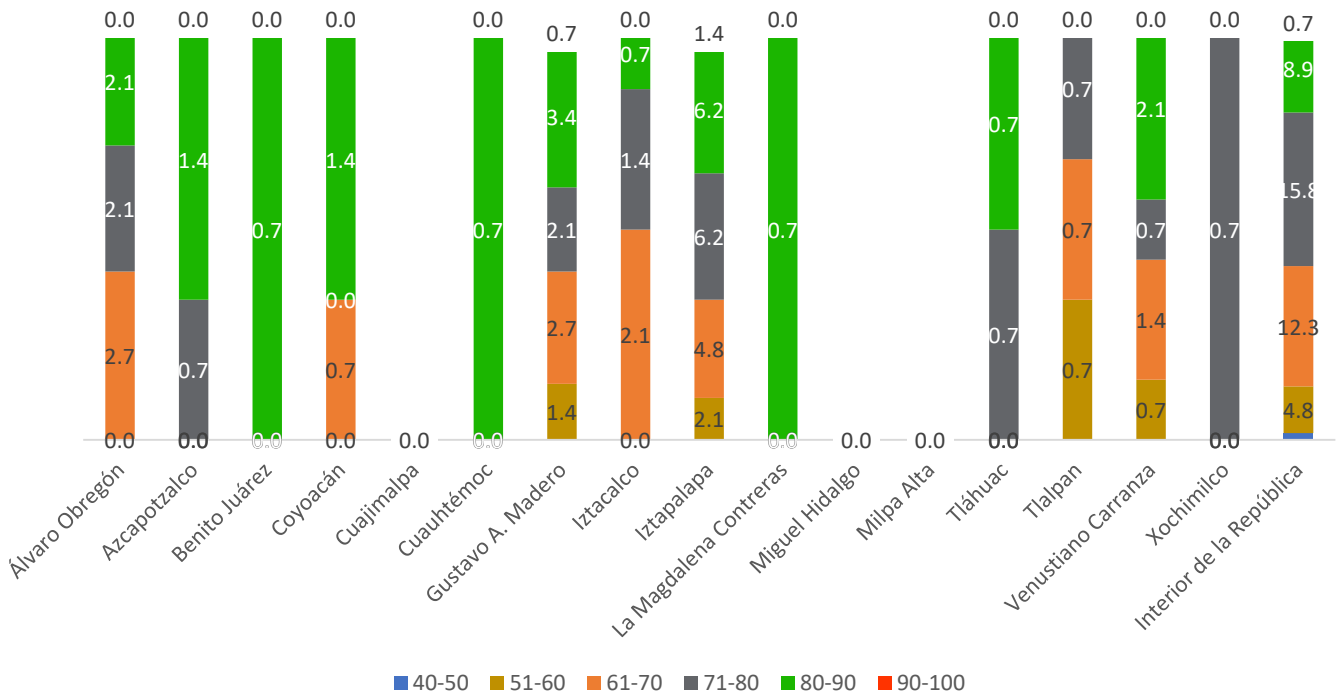
Alcaldía	Rango de edad de los beneficiarios					
	40-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100
Álvaro Obregón	0.0	0.0	2.7	2.1	2.1	0.0
Azcapotzalco	0.0	0.0	0.0	0.7	1.4	0.0
Benito Juárez	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0
Coyoacán	0.0	0.0	0.7	0.0	1.4	0.0
Cuajimalpa	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Cuauhtémoc	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0
Gustavo A. Madero	0.0	1.4	2.7	2.1	3.4	0.7
Iztacalco	0.0	0.0	2.1	1.4	0.7	0.0
Iztapalapa	0.0	2.1	4.8	6.2	6.2	1.4
La Magdalena Contreras	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0
Miguel Hidalgo	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Milpa Alta	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Tlachuac	0.0	0.0	0.0	0.7	0.7	0.0
Tlalpan	0.0	0.7	0.7	0.7	0.0	0.0
Venustiano Carranza	0.0	0.7	1.4	0.7	2.1	0.0



Alcaldía	Rango de edad de los beneficiarios					
	40-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91-100
Xochimilco	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0
Interior de la República	0.7	4.8	12.3	15.8	8.9	0.7
Total	0.7	9.6	27.4	30.8	28.8	2.7

Fuente: Elaboración propia con datos del Padrón de Beneficiarios del Programa Social en 2020, DIF Ciudad de México.

Gráfico 7. Distribución por grupos de edad y Alcaldía



Fuente: Elaboración propia con daos del Padrón de Beneficiarios del Programa Social en 2020, DIF Ciudad de México.



4. Módulo de Evaluación Operativa

El presente módulo se aborda bajo un enfoque de evaluación de procesos, centrado en describir y analizar la forma de administración y utilización de los recursos disponibles, como de los bienes y servicios que son finalmente entregados (Rossi y Freeman, 1985, citado en Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, 2010). Esta perspectiva considera la identificación de las necesidades de adecuación, dificultades en la ejecución, los factores que inciden en dichos obstáculos, así como el reconocimiento de las alternativas de acción empleadas, a nivel de insumos y actividades, con el fin de cumplir con los objetivos establecidos del programa.

Para obtener la información requerida, el equipo responsable de la evaluación, en función de sus capacidades logísticas, implementó entrevistas semi estructuradas, con los servidores públicos encargados de la operación del programa. Para elaborar el instrumento de recolección de información, se usaron las preguntas del módulo de evaluación operativa.

a) Planeación y Diseño

El presente apartado corresponde a la evaluación operativa que se presentó al área

1. Planeación y Diseño

1. *Describe las modificaciones hechas a los elementos de diseño del programa, tales como objetivos, definición de poblaciones, cobertura, metas, presupuesto e indicadores. (Acompañe de datos y fechas los cambios realizados).*

Respuesta:

Específicamente la meta física correspondiente al 2020, se vio modificada con respecto al 2019, la meta física se modificó a 208 personas a diferencia con la población que se tenía el 2019 que eran de 205 personas. La Meta financiera fue de 5 millones 222 pesos, esta cantidad de dinero se distribuye lo largo de los 12 meses de manera equitativa, finalmente no se alcanzó la meta financiera debido al problema sobre de modificaciones, en ese sentido sobre de altas y bajas del programa. Por aparte nos vamos guiando a partir de un tabulador que establece la CAPREPOL para la cantidad que se le da a cada uno de los beneficiarios, esa cantidad establece mediante el tabulador específicamente que diseña la CAPREPOL es entidad responsable de captar a los beneficiarios debido a la población que ellos tienen porque es un programa para la caja de previsión de la policía y bomberos en donde el objetivo primordial tiene que ver con atender a policías y bomberos que sufrieron alguna discapacidad debido a su tarea específica que desempeñan.

A partir de esa población la CAPREPOL va diseñando o va asignado más bien a la población para que tenga como tenga el beneficio la cantidad que se le asigna a la persona de \$1150 que es la cantidad mínima hasta una cantidad aproximada \$3500 pero tiene que ver con el tabulador específicamente que maneja la CAPREPOL entre mayor cantidad de dinero gana una persona en la CAPREPOL será su pensión menor es la cantidad que recibe la persona en el apoyo económico que recibe por parte de nosotros. Entonces ahí la CAPREPOL es la entidad el responsable que designa los montos que se tienen que generar para cada uno de los beneficiarios.

Para el periodo 2020 se tuvo una cantidad de 208 personas como metafísica no se alcanzó esa meta ya que hubo fallecimientos también se le sumó personas dadas de baja debido al incremento de la pensión por parte de la CAPREPOL ya que incremento la pensión o ya no cubre el requisito necesario para permanecer en el programa, entonces automáticamente estado de baja por las Reglas de Operación, aproximada de 43 personas



1. Planeación y Diseño

se dieron de baja dentro por los criterios que comentó que ya no fueron parte del programa de apoyo económico

2. *¿Las modificaciones fueron aprobadas por el Comité de Planeación del Desarrollo (COPLADE) y publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México? (En caso afirmativo, indique los datos precisos y fechas de cada uno de los cambios.*

Respuesta:

Es correcto si se publican las Reglas de Operación y se pueden verificar en la Gaceta Oficial publicada el 18 de enero

3. *¿Cuáles fueron los cambios efectuados 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?*

Respuesta:

Dentro del procesos de planeación del programa en la capacitación continua que tenía el personal derivado de la pandemia se pensó de alguna manera establecer una serie de mecanismos sobre todo porque, dentro del proceso que se tiene la confronta venías fallando porque finalmente dentro del proceso.

El mecanismo ha venido fallando porque se entregaba el padrón a registro civil pero registro civil hacia una confronta con una base perteneciente al 2019 del mes de mayo, entonces evidentemente dentro de ese cruce que hacía registro civil todo al padrón que nosotros entregamos seguía vivo y entonces lo que comenzamos a general como una estrategia dentro el equipo, fue hacer llamadas telefónicas a toda la población de la CAPREPOL, ahí podemos ir constatando algunos fallecimientos, para no ser depósitos indebidos entonces en eso fue como una estrategia que de pronto esté se fue generando dentro del equipo de que se tiene, eso fue dinámica que sea trabajando, realmente el equipo es pequeño consta de 3 persona más un servidor.

Con esta estrategia se obtuvo una mayor vigilancia de esta población se dividió en cuatro partes iguales donde yo también hago llamadas continuas a esta población entonces a mí me toca hacer cerca de 50 llamadas por así decirlo o tal vez menos de esa población, es así que se vigila a la población y nos conozca, fue como los mecanismos que se fueron implementando.

b) Difusión, Incorporación y selección de beneficiarios y/o usuarios

2. Difusión, Incorporación y selección de beneficiarios y/o usuarios

4. *¿Cuáles fueron los cambios o acciones adicionales realizados por el programa en materia de difusión?*

Respuesta:

La incorporación de los beneficiarios, lo realiza la caja de previsión de la CAPREPOL, ya que ellos tienen la cantidad de personas que de alguna manera van cumpliendo con las reglas de operación, ellos entonces concentran toda la documentación que se solicita para ser incorporado al programa de CAPREPOL. Durante el 2020 no se tuvo contacto esté en cierta medida con la población todo el contacto que se hizo con la CAPREPOL, fue a través del correo electrónico, es así que la CAPREPOL hacia la selección de las personas



2. Difusión, Incorporación y selección de beneficiarios y/o usuarios

para incorporarse al programa de apoyo económico y entonces nos mandaban la solicitud vía correo electrónico con un oficio, nosotros validábamos la información para poder incorporar a la persona dentro de este proceso que comentó de alguna manera la población si tenía que acudir Uxmal para firmar un documento y entrega del plástico para futuros depósitos .

Siempre se está difundiendo en la página del DIF de la Ciudad de México y de la CAPREPOL, también en dentro de su página dirección de alguna manera a la página del libro es decir también está difundiendo CAPREPOL continuamente este el programa en la población que tiene, ellos hacen todo este proceso es de comentar Dentro de este proceso también se tuvo como la vigilancia en el sentido de que algunas personas no contaban con un documento que es muy importante que es la constancia de discapacidad y funcionalidad, entonces lo que ahí se tomó en cuenta tener el enlace con la Secretaría de Salud para que las personas fueran específicamente ya con una con una cita para este para recoger este documento y bueno sobre todo que llevaron los documentación la documentación necesaria respecto de la discapacidad que tiene un médico lo revisará revisar la documentación.

5. *¿Cómo cambió el proceso de incorporación de beneficiarios y/o usuarios durante las medidas de distanciamiento?*

Respuesta:

La incorporación de los beneficiarios, lo realiza la caja de previsión de la CAPREPOL, ya que ellos tienen la cantidad de personas que de alguna manera van cumpliendo con las reglas de operación, ellos entonces concentran toda la documentación que se solicita para ser incorporado al programa de CAPREPOL. Durante el 2020 no se tuvo contacto esté en cierta medida con la población todo el contacto que se hizo con la CAPREPOL, fue a través del correo electrónico, es así que la CAPREPOL hacia la selección de las personas para incorporarse al programa de apoyo económico y entonces nos mandaban la solicitud vía correo electrónico con un oficio, nosotros validábamos la información para poder incorporar a la persona dentro de este proceso que comentó de alguna manera la población si tenía que acudir Uxmal para firmar un documento y entrega del plástico para futuros depósitos.

La selección CAPREPOL lo realiza a través de su mecanismo que tienen y que está señalado dentro de las reglas de operación CAPREPOL, así como hace esa medida lo que ocurre muy en particularmente con este programa acuden a las oficinas de CAPREPOL citan a la persona también para que lleve la documentación nosotros no citamos en muchas ocasiones a la población porque sabemos que es una población una adulta mayor y otra con discapacidad, sólo citamos una sola ocasión a la gente para que entreguemos el producto el plástico y siempre con la medidas de sana distancia en ese sentido decía yo la medida necesaria mediante llamadas telefónicas este para poder esté realizando esta vigilancia la incorporación se tuvo que hacer con las medidas necesarias y acudían una persona por día.

6. *¿Fueron modificados los criterios de incorporación como parte de la adaptación a los tiempos de contingencia?*

Respuesta:

No creo que es un programa que de alguna manera si se requiere darle como esta parte del seguimiento decía yo incluso desde antes de la pandemia lo que le corresponde al DIF no citamos en demasiada ocasión a la población o sea eso es un programa que de alguna manera se le va dando el seguimiento sin el hecho de citar a la población demasiadas ocasiones, por lo que no se alteró esa parte del orden que establece.



2. Difusión, Incorporación y selección de beneficiarios y/o usuarios

7. *¿Qué plataformas o mecanismos fueron utilizados como apoyo para la incorporación de beneficiarios y/o usuarios?*

Respuesta:

No se utiliza una plataforma específica, el mecanismo siempre fue el mismo la selección por parte CAPREPOL la realizan ellos, la recepción de documentos que nosotros hacemos es a través del correo electrónico, validamos la información y es el mecanismo habitual que se utiliza.

8. *Como resultado de los cambios en el proceso de incorporación, ¿la demanda de ingreso al programa aumentó o decreció? (Indique con datos verificables en qué medida).*

Respuesta:

Decreció por la situación que le comentaba que tiene que ver por el tema de fallecimientos. El tema de fallecimientos una cantidad considerable de 21 fallecimientos en el tema de incremento de pensión 13 y otras causas que motivaron el que esas personas se dieron de baja fueron 9 en total son 43 personas.

9. *¿Los cambios realizados al proceso de incorporación implicaron costos adicionales?*

Respuesta:

Yo pienso que esto de las llamadas telefónicas es algo que llegó para quedarse con el programa el hecho de la confronta es una situación que de pronto nos preocupa, pero de alguna manera el control que se tiene a través de las llamadas telefónicas es muy significativo porque llegó para quedarse. Y a partir de ahí tenemos como mayor control acerca de las personas que llevan falleciendo porque el punto primordial de la confronta.

10. *Una vez que sea superada la contingencia sanitaria, ¿el proceso de incorporación mantendrá los cambios efectuados o volverá a su estado anterior? (Describa brevemente los motivos).*

Respuesta:

La población diría yo que decreció, dentro los metas que tenemos es incrementar la población, creo yo que con las medidas que hemos tomado insistido con esto de la confronta de alguna manera la población pretendemos que se incremente para el mes de diciembre estamos esperando 190 a 200 personas ya que ahorita hay una población aproximada de 150 beneficiarios, ese son mecanismo que se pensando.

El contacto con CAPREPOL es importante durante el proceso de la pandemia, se generó más el contacto con CAPREPOL a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de WhatsApp, eso posibilitó mucho el contacto Y entonces por parte CAPREPOL se despertó también esta parte del interés de incrementar la mayor cantidad la población derechohabiente entonces uno de los mecanismos es la comunicación constante que se tiene como CAPREPOL parte de la confronta que es algo bien angular dentro del programa pero una de las estrategias es el contacto contigo que se tiene con CAPREPOL, entonces hace esta parte la difusión, ha ido incrementando significativamente dentro de los meses han ido incrementándose 2,3,4 personas, se generando esa estrategia.



c) Producción y entrega de bienes y servicios

3. Producción y entrega de bienes y servicios

11. *¿Se desarrollaron acciones de formación y capacitación al interior del programa, derivadas de la contingencia sanitaria? (Describa las temáticas, duración y responsables de las capacitaciones.*

Respuesta:

Si yo de manera personal capacite a los compañeros, al personal operativo para la realización de las llamadas telefónicas, parte de la dinámica de esta capacitación tuvo que ver con comentarle a los compañeros que tenían que llamar a la población y tenían que localizar al derechohabiente algunos beneficiarios difícilmente pueden ya comunicarse pueden hablar pero yo lo he comentado los compañeros que aunque fuera que balbucear literalmente la persona eso fue un indicio de que la persona estaba ahí.

Parte de una dinámica que se había planteado era hacer una video llamada, pero no sé no se pudo hacer debido a que algunos beneficiarios no cuentan con celular y este proceso de validación se pensó también hacer la video llamada y éste darles letras a las personas que las escribieron en una en una hojita y que no las mostraron para validar que realmente no era una grabación lo que estamos viendo.

Este es el marco no fue posible muchos ya no tienen celular entonces la capacitación que estuvo generando con los compañeros fue una situación continua, sí que a los chicos a una capacitación de su de dos horas en donde les bajé como toda esta información mediante zoom, les dije cómo es que tenían que hacer las intervenciones telefónicas, que fue continua porque no sólo fue ese día sino de manera continua pues tenían dudas entonces él es resolvía esas dudas, pero el mecanismo.

Así mismo en el año 2020 la empresa Broxel otorgó una capacitación a inicio de año donde enseñé como manejar la plataforma para verificar saldos dicha capacitación duraba entre 1 hora y media a 2 horas.

12. *¿Qué componentes, actividades o tareas del programa se dejaron de realizar y cómo fueron reemplazadas?*

Respuesta:

La tarea de la confronta decía yo que fue algo que llegó para quedar, estábamos ahí como pensando en esta situación de *¿Cómo realizar la confronta y la validación del padrón?*, porque por parte registro civil no era nada confiable y entonces la confronta nos ayudó demasiado porque los compañeros reconocemos a 40 ó 50 personas que tienen incluido a mí ya reconocemos al derechohabiente y cuando entonces llamamos al derechohabiente ellos ya no reconocen se platican manera breve, es ahí se valida la información, creo que eso de la confronta es algo que llegó para quedarse y que seguramente seguiremos implementando.

13. *¿Cómo repercutieron los riesgos sanitarios de la pandemia en la disponibilidad de personal para operar el programa?*

Respuesta:

Mucho miedo, ya que me enferme de COVID -19. entonces los compañeros tenían miedo no querían presentarse de contagiarse. Utilizándonos el celular como una de las estrategias para mantener el contacto, así mismo creamos un setter desde casa para mantener ese contacto con los beneficiarios. Cuando un derecho habiente pierde la tarjeta la entrega de esta tiene que ser de manera física por lo que a los compañeros o se les apoyo en ese sentido otorgándole las caretas, cubrebocas, gel antibacterial, y ése sobre todo fue una etapa para la dirección satanizaba a diario y eso fue un impacto que vivieron los compañeros, porque difícilmente se presentaron, ahorita ya pasamos a otra etapa y hay mayor presencia del personal.



3. Producción y entrega de bienes y servicios

14. *¿Qué recursos materiales se dejaron de utilizar y qué se hizo con el material? (equipo deportivo, material didáctico, papelería, uniformes, etc.)?*

Respuesta:

La papelería nunca se dejó de utilizar, porque es un trámite administrativo que se tiene que ser en físico la cruza del padrón con esta situación de verificar la sobrevivencia, los montos que se tienen que otorgar, entregar el padrón para los recursos de materiales e incluso este fue algo que se hizo y que antes de la pandemia se venía haciendo en papelería fue la misma dinámica no se dejó de hacer.

15. *¿Qué recursos materiales y de infraestructura fueron introducidos en el contexto de la contingencia sanitaria?*

Respuesta:

Si los teléfonos de los compañeros, hasta la fecha ellos están implementando esa medida utilizando sus celulares para hacer las llamadas telefónicas a las personas, cuando las personas acuden al Uxmal por la tarjeta que se le extravió o se la robaron específicamente, se adquirieron tapetes satirizantes, gel antibacterial, cubrebocas, caretas etc. Es algo que de alguna manera los pudo ayudar a que se hiciera el trabajo.

16. *¿Qué cambios se efectuaron en la duración y frecuencia de las actividades por medio de las cuales se proporcionaron los bienes y servicios del programa (entregas en especie, cursos, talleres, asesorías, consultas)?*

Respuesta:

No se modificó nada porque finalmente el producto tiene que ser entregable y si no los beneficiarios los tenemos preguntando por su apoyo económico, el proceso siempre sí fue el mismo, se realizó el de los depósitos conforme a las Reglas de Operación.

El depósito, se realiza a mes vencido y se otorga los primeros 10 días a mes vencido, siempre fue línea que siempre se hizo la tarea.

17. *¿Cómo cambió la forma de relacionarse y comunicarse con los solicitantes, beneficiarios y/o promotores para realizar las principales actividades del programa?*

Respuesta:

La cuestión telefónica fue algo que nos ayudó mucho y creo que fue algo que siempre estuvimos haciendo. No faltó la persona que de pronto fuera Uxmal, porque tal vez se su tarjeta se había bloqueado y entonces la persona acudía, ahí con nosotros de cualquier forma nos encargábamos, en sentido fue un tema que siempre estuve ahí de manera frecuente, de tal manera que pudiera atender a las demandas de las personas que estaban en esa situación constante donde la persona puede ser atendida sin ningún problema.

18. *¿Cuáles fueron las adaptaciones realizadas para mantener la producción y distribución de los entregables del programa?*

Respuesta:

La manera como nos organizamos por eso lo que he venido comentando las llamadas telefónicas la presencia menor por parte de los compañeros a Uxmal, pero la mayor cantidad fueron a través de llamadas.



d) Seguimiento y monitoreo de las actividades

4. Seguimiento y monitoreo de las actividades

19. *Describe los ajustes realizados a los mecanismos de monitoreo y seguimiento de las actividades del programa.*

Respuesta:

Si en esta parte del monitoreo se realiza en conjunto con la CAPREPOL, cuando nosotros detectamos por ejemplo una persona por Reglas de Operación no la podemos contactar, se pedimos a la CAPREPOL que nos ayude localizando a esa persona, si la persona no se localiza, por orden reglas de operación. Por ejemplo, que la persona se cambias de domicilio, nos tiene que avisar, si cambia de número telefónico, nos tiene que avisar, entonces las personas en ese sentido tienen que comunicarse con nosotros en todo ese proceso de validación de la población.

Se tuvo siempre el contacto decía de manera telefónica entonces las personas tenía ya sea el número telefónico mío porque siempre les comentaba a los compañeros que le dieran mi número personal a la población para que si tuvieran alguna duda se podían comunicar conmigo o bien tenían el número telefónico por parte de los compañeros, ya que luego la población que habitualmente suele mandar algunos mensajitos o llamar para darle seguimiento a algún proceso muy en particular.

Y entonces siempre se tuvo como esa esa vigilancia, por parte de la población y la población podía comunicarse con nosotros con CAPREPOL es en ese sentido este también tuvo esa vigilancia por ejemplo, si localizamos a tal persona porque ya modificó su número telefónico o cambio de domicilio, entonces ya le pedimos el número telefónico, nos contactamos para verificar que realmente existiera la persona y éste en ese sentido le damos el seguimiento o sea no paramos por el hecho de la pandemia no paramos de contactar y tener como esa sensibilidad con la persona o las personas porque tenemos también que son adultos mayores, tiene una discapacidad, se les pierde el teléfono e se les pasan la fecha y entonces para la confronta que nosotros tenemos ese acercamiento con los beneficiarios.

Les pido a los chicos que se den a la tarea durante una semana de llamar a las personas y si ellos por ejemplo no encuentran algunas personas hacemos el cruce de información unos con otros para que algún compañero le llamé a la población que le corresponde al otro y vamos agotando ahí los términos para que para poder localizar a las o los beneficiarios.

20. *¿Los formatos de registro y seguimiento de actividades sufrieron cambios? (Presente evidencia documental en anexo)*

Respuesta:

Siempre fue el mismo CAPREPOL, nos envía un formato específico en donde traen datos muy sensibles de la persona, el número de pensión corresponde CAPREPOL, el número telefónico, nombre de la persona, dirección, edad, sexo; y ese padrón nosotros nos lo validamos con la llamada telefónica haciendo el filtro de las llamadas telefónicas verificamos que todo ese padrón de beneficiarios este viva .Dicho padrón nos lo envía en Excel CAPREPOL la población, lo que procede es que a través de la Dirección de Finanzas nosotros enviamos un oficio y un disco el padrón completo de toda la población, en donde se le solicita que le pida a la empresa en este caso hoy tenemos TOKAS parece entonces BROXEL se le solicita que le pida a la empresa nos entregue la factura para validarla en la Dirección Ejecutiva y a la profesora entonces yo le entrego la factura ya que no la envían le entregó la factura junto con el oficio para que la esté en Coordinación con la licenciada Lilia revise las cantidades y ese documento ya validado por la profesora y el oficio firmado se puede enviar a la Dirección de Recursos materiales, con la licenciada Leticia Rodríguez ya que se tiene ese documento en la Dirección que



4. Seguimiento y monitoreo de las actividades

comentó se le dan seguimiento para que la empresa este pueda hacer los depósitos a la población. Nosotros verificamos en la plataforma de TOKAS que los depósitos ya están hechos a veces hay que estar persiguiendo a la empresa para que haga su trabajo.

21. *¿Las medidas de distanciamiento involucraron cambios en el desarrollo y operación de los sistemas de información requeridos para la operación del programa? (Presente evidencia documental en anexo)*

Respuesta:

Los documentos fueron siempre entregados por CAPREPOL, a través del correo electrónico, insisto las llamadas telefónicas por algo que vino a sumar muchos.

e) Identificación de estrategias y fortalezas del programa

5. Identificación de estrategias y fortalezas del programa

22. *¿Cuáles fueron los principales cambios realizados por el programa social durante el ejercicio fiscal 2020, con motivo de la pandemia?*

Respuesta:

Básicamente el tema de la confronta por qué la lógica hubo fallecimiento, y por ende no podemos depositar a personas ya fallecidas, por lo cual eso ayudó mucho las llamadas telefónicas sobre todo porque CAPREPOL específicamente en la institución como lo dice las Reglas de Operación nos tienen que enviar el acta de defunción, situación que definitivamente nunca ocurrió por eso la insistencia de la confronta fue algo que vino a sumar, porque las personas nos proporcionaban el acta de defunción a través de una fotografía un PDF nos la enviaban por al correo electrónico o al WhatsApp , es donde validamos la información.

23. *¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación de los cambios y cómo fueron resueltos?*

Respuesta:

Los teléfonos no sé ahí tema fue que los compañeros afortunadamente quisieron prestar sus líneas telefónicas para darle seguimiento a esta tarea eso fue algo muy importante y la otra después surgimiento de realizar las llamadas telefónicas y darle como es debido seguimiento, no sólo fue realizar una llamada por qué las personas beneficiarias y literalmente volvían a llamarnos al mismo teléfono que les marcamos, siempre se les brindó el tiempo no para para darle como ese seguimiento esas dos cosas creo que la línea telefónica y la confronta.

24. *¿Qué cambios fueron considerados necesarios, pero no fueron realizados? (Describir las expectativas de cambio y señalar las razones por las que no fue posible su ejecución)*

Respuesta:

Realmente exista una confronta es importante pero creo que tiene que validar sea a través de una institución, y en este caso es el registro civil es el encargado de entregar una confronta que data de una base



5. Identificación de estrategias y fortalezas del programa

correspondiente al 2019 a mayo 2019, no hay esa confiabilidad me parece que entonces hay que pensar como es el lazo con registro civil para que la línea sea esa que nos entreguen una confronta confiable generada por una institución confiable que a la vez esté nosotros podemos hacer como ese cruce de información en la base. El tema de derechos humanos le corresponde a la CAPREPOL y que siempre hemos tenido como ese contacto con los responsables de la CAPREPOL para que hagan esa tarea ellos suspendieron el año se le que le dan ellos, pero ellos hacen una esa revisión en el mes de enero y A mediados de año julio donde verifican que las personas vivan ese tema por el hecho de la pandemia dejaron de hacerlo un tema.

La población que tenemos por ejemplo ahorita que es un promedio de 150 personas esa población acaso habrán 8 personas que viven al interior de la República mexicana hay una cantidad que vive en el Estado de México la cual no es mucha, es una cantidad semejante el grueso de la población que es derechohabiente el programa entonces si viven en la Ciudad de México no sé pánico el miedo por parte de las instituciones en el caso de CAPREPOL pudo ser esa parte de no citar a personas adultas mayores con una discapacidad etcétera A través de un correo electrónico, así pudo haber sido una estrategia por parte de CAPREPOL nosotros implementamos las llamadas telefónicas esas llamadas telefónicas literalmente o algunas personas que se les dificultaba hacer la llamada telefónica y nos hacía alguna videollamada la cual tomábamos y entonces el familiar nos mostraba al derechohabiente literalmente que estaba ahí en esta insistencia con CAPREPOL I de decirles nosotros estamos haciendo.

25. *¿Qué aspecto del programa fue puesto a prueba durante el contexto de contingencia sanitaria, con resultados favorables en el cumplimiento de objetivos?*

Respuesta:

La confronta es importante porque la población puedo participar la población ya no específicamente los beneficiarios sino también los familiares, es muy importante y los fallecimientos éste y además el tema muy sensible porque los familiares nos brindaban la información cuando su familia había fallecido y nos comentaba que ese apoyo podía ser canalizado a otra persona que lo necesitara.

26. *Durante el periodo de contingencia, ¿surgió algún elemento innovador que podría ser retomado por el programa de forma más sostenible?*

Respuesta:

Las llamadas telefónicas llegaron para quedarse independientemente que se tenga el contacto con registro civil.



4.1. Matriz de Hallazgos y Recomendaciones

Matriz de Hallazgos y Recomendaciones		
Categorías	Hallazgos	Recomendaciones
1. Planeación y Diseño	<p>1.1 La planeación y el diseño del programa de CAPREPOL responde a lo dictaminado por las instituciones federales en la materia</p> <p>1.2 El diseño incluye las directrices necesarias para su implementación en con las asociaciones civiles.</p> <p>1.3 La meta física del programa tiene un nivel de implementación del 88%</p>	<p>1.1.1. Se requiere contemplar en el diseño del programa, los requerimientos necesarios para realizar trabajo en línea y recursos para poder realizar las llamas fuera de la oficina.</p> <p>1.1.2. Contemplar la capacitación del personal operativo del programa para realizar actividades en línea.</p> <p>1.1.3. Mejorar la coordinación interinstitucional con el Registro Civil, para hacer la confronta de los beneficiarios, es decir, saber si aún se encuentran con vida.</p>
2. Incorporación y selección de beneficiarios y o usuarios	<p>2.1 La incorporación de los beneficiarios, lo realiza la caja de previsión de la CAPREPOL, se tiene una lista de los beneficiarios, entregan su documentación y así es como se convierten en beneficiarios de CAPREPOL.</p>	<p>2.1.1. Coordinación constante con los responsables del Registro Civil y CAPREPOL para mantener un listado de beneficiarios actualizado,</p>
3. Producción y entrega de bienes y servicios	<p>3.1 Se lleva a cabo la capacitación interna del personal del programa, la cual ejecuta el mismo personal</p> <p>3.2 El número de personas que opera el programa es de 4 personas.</p>	<p>3.1.1. Los materiales para el desarrollo del trabajo en la modalidad en línea, se siguieron utilizando los recursos materiales, principalmente la papelería.</p>
4. Seguimiento y monitoreo	<p>4.1 El seguimiento no se suspendió y se llevó mediante herramientas virtuales</p> <p>4.2 El monitoreo a los beneficiarios fue constante en el transcurso del año</p> <p>4.3 Se realizaron llamadas telefónicas para realizar la confronta para saber si los beneficiarios siguen con vida.</p>	<p>4.1.1. Se requiere capacitación para el personal para realizar las llamadas a los beneficiarios, la cual en este momento es llevada a cabo por el responsable.</p>
5. Identificación de estrategias y fortalezas	<p>5.1. Se implementaron de forma eficiente estrategias de operación para el trabajo a distancia.</p> <p>5.2. Capacidad de adecuación de procedimientos internos para la mejora de la operación</p> <p>5.3. Capacitación constante</p> <p>5.4. Alta capacidad para trabajo en equipo</p>	<p>5.1 Mejorar la coordinación con el registro Civil para realizar la confronta</p>



4.2. Análisis de Resultados de la evaluación operativa

El trabajo desarrollado durante el ejercicio fiscal 2020, tuvo como principal complicación las restricciones sanitarias por el COVID-19, ya que en el caso del Programa CAPREPOL, el personal no podía trabajar en las oficinas, por lo cual, se requirió un cambio en los mecanismos de monitoreo y seguimiento de los beneficiarios.

Para poder realizar la confronta de beneficiarios, se realizan llamadas telefónicas con el objetivo de conocer si los beneficiarios habían fallecido, ya que, el programa no podemos depositar a personas ya finadas. En las Reglas de Operación se menciona que los familiares nos tienen que enviar el acta de defunción, situación que definitivamente no ocurre. El trabajo a distancia, de alguna forma agilizo algunos trámites, ya que al hacer la confronta, los familiares enviaban el acta de defunción a través de una fotografía un PDF por al correo electrónico o WhatsApp, en donde el personal operativo pudo validar la información que requería.

La operación para 2020 no requirió de presupuesto adicional al otorgado. Para la implementación del programa en los años posteriores se considera diseñar un modelo híbrido de atención, ya que se encontró que el trabajo en línea agilizaba algunos procesos de la ejecución, ayudaba a las tareas de supervisión y se podía captar a más población que potencialmente se beneficiaría del programa.

Todos los materiales que son utilizados para el programa quedaron bajo resguardo y el material referente a la papelería se siguió utilizando.

Se logró seguir con los métodos de monitoreo y seguimiento ya establecidos adaptándolos a las medidas de distanciamiento social; en cuanto a los trámites administrativos o visitas domiciliarias, las que tenían carácter de urgente se siguieron desarrollando de forma presencial

Se considera que el principal reto es realizar la confronta con el Registro Civil, tal y como lo marcan las reglas de operación.



4.3. Análisis de Resultados de la evaluación de satisfacción de los beneficiarios

Aspecto metodológico de la encuesta de satisfacción

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

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

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

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

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

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

Dentro de las ventajas que representa la aplicación de la encuesta para el programa podemos enumerar: permite abarcar un amplio abanico de temas a tratar, los resultados pueden estandarizarse



y compararse con ejercicios futuros, y los resultados son representativos de acuerdo al marco y diseño muestral propuesto.

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

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

Para la encuesta de satisfacción, el intervalo de confianza es del 95 % valor de $Z_{\alpha}=1.96$, error máximo de 5 % y la población beneficiaria indirecta con periodo de enero a diciembre de 2020.

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 derechohabiente, 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 106 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 106 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 6).

Tabla 5. Cronograma de realización de encuesta de satisfacción

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
MAYO 2021						
				14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	JUNIO 2021					
	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				

■ De la semana del 17 a 31 encuestas de satisfacción



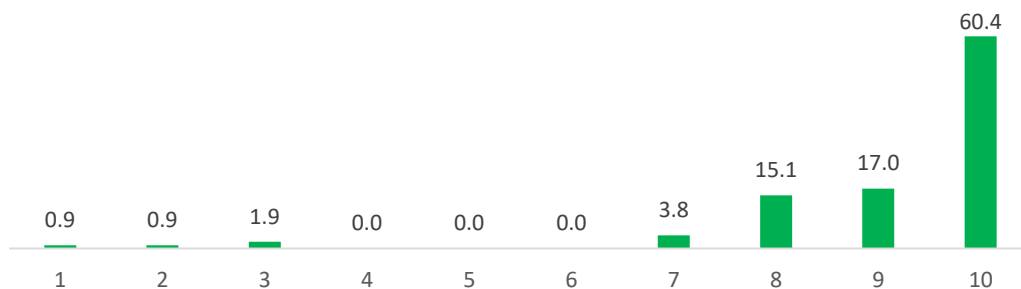
Fuente: DIF Ciudad de México 2021

Resultados más relevantes de las encuestas de satisfacción

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

Imagen del Programa

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



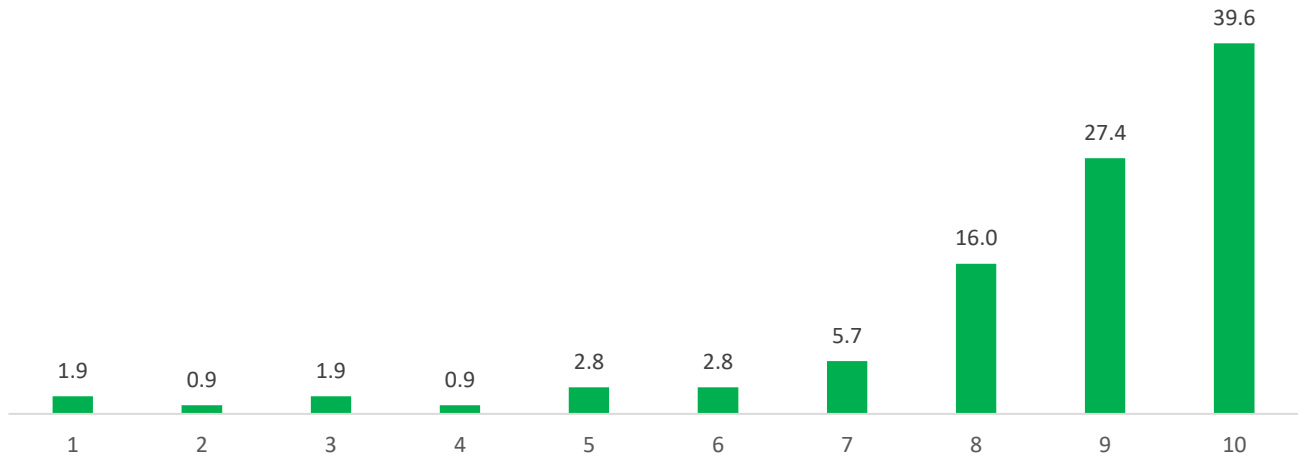
Fuente: DIF Ciudad de México 2021

Se logra apreciar que más del 92 % de los y las beneficiarios le otorgan una calificación en un rango de 8 a 10 a la información que se proporciona del programa, sin embargo, se requiere trabajar en el 8% califica con 1, 2, 3 y 7 la claridad de la información sobre el Programa.



Expectativas del Programa

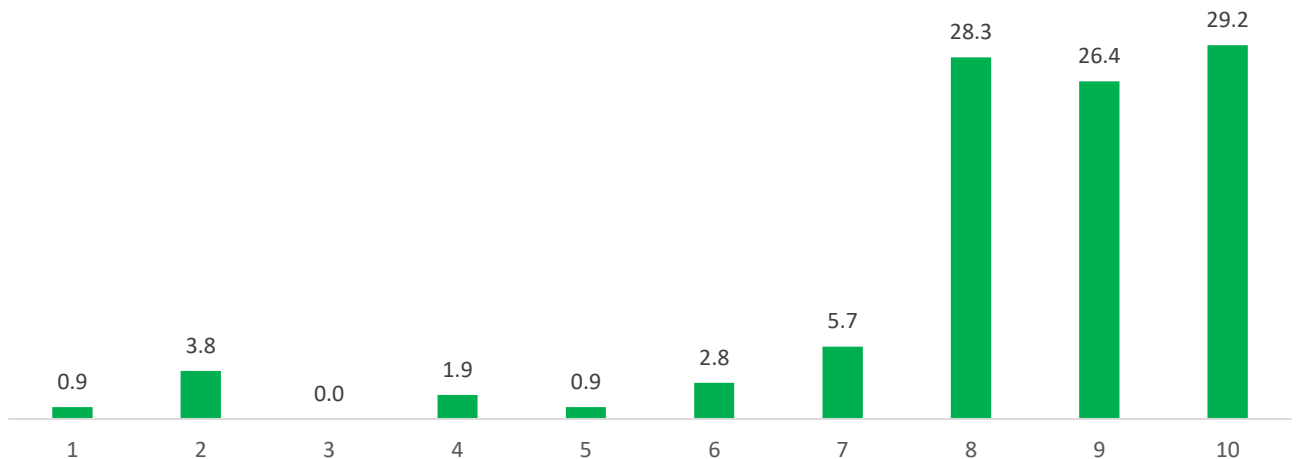
¿En qué medida el programa ha cambiado sus condiciones de su organización? En donde 1 es No ha cambiado nada y 10 es: ha cambiado completamente



Fuente: DIF Ciudad de México 2021

El 83% de las asociaciones calificaron entre 8 y 10, por lo que se puede inferir que en cierta medida el programa ha mejorado las condiciones de las y los beneficiarios.

¿En qué medida el programa CAPREPOL ha cubierto sus expectativas?, donde 1 es no ha cubierto mis expectativas y 10 ha cubierto todas mis expectativas

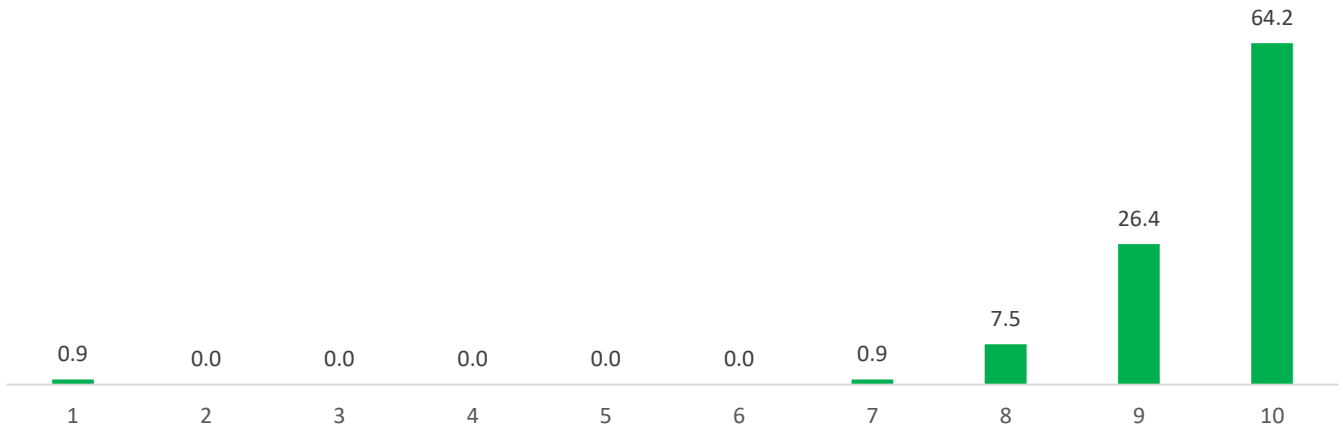


Fuente: DIF Ciudad de México 2021



Esta pregunta tiene como objetivo indagar en el cumplimiento de la expectativa que las y los beneficiarios tenían antes de ingresar al programa, el resultado muestra que el 84% de las organizaciones califica en un rango de 8 a 10. El otro 16 % esperaban algo más del programa.

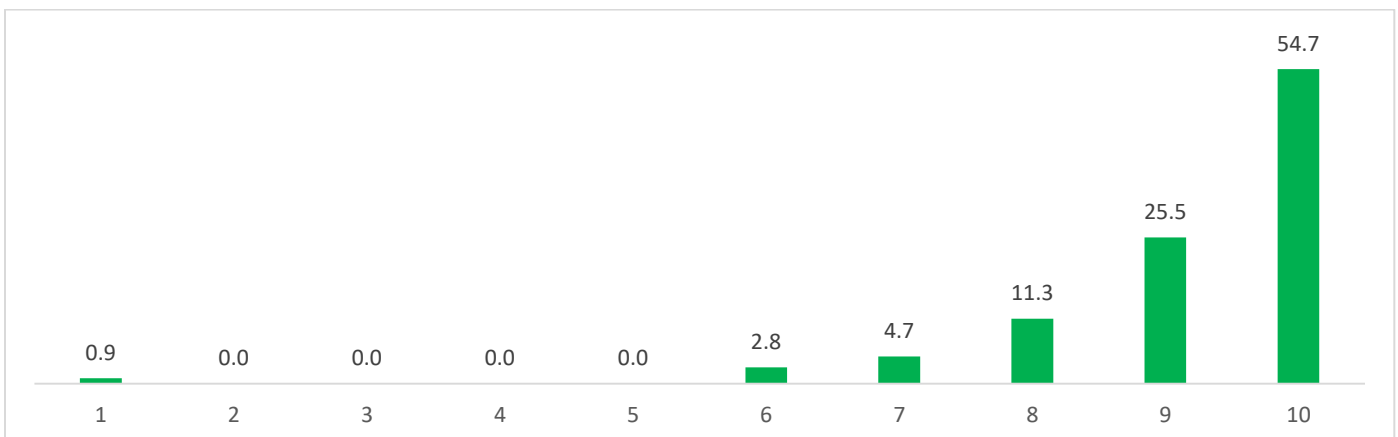
¿Qué tan amable fue el personal del programa al momento de pedir información? Donde 1 no es amable y 10 es muy amable



Fuente: DIF Ciudad de México 2021

Esta pregunta valora la atención en el momento de la entrega del apoyo, el 98% por ciento de las y los beneficiarios considera que la atención fue amable al momento de pedir información.

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

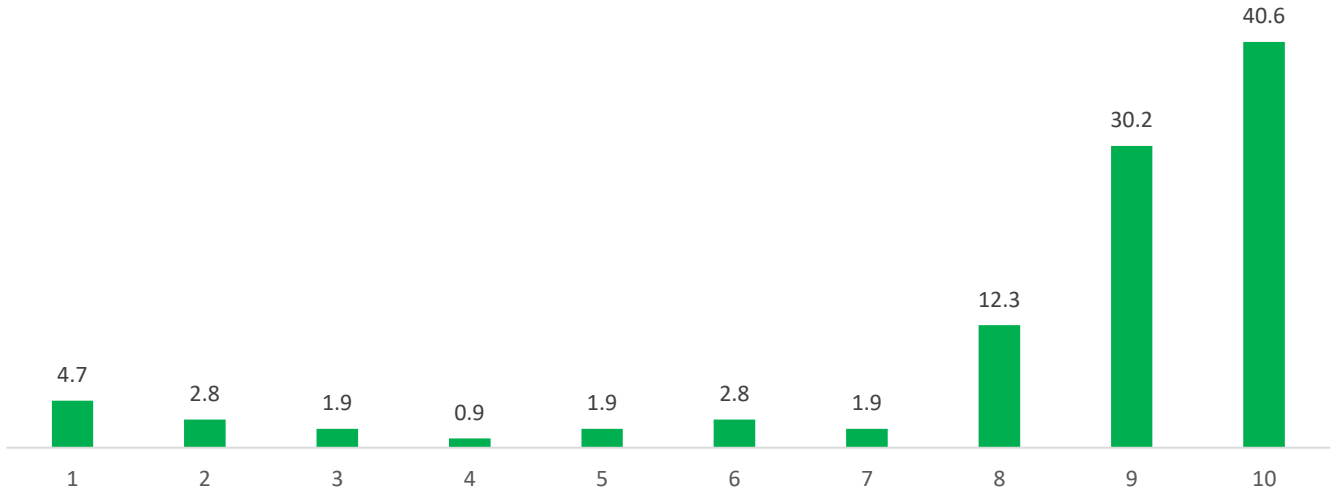


Fuente: DIF Ciudad de México 2021

El resultado de la pregunta permite ver que el tiempo de espera para la entrega del apoyo fue adecuado para el 91.5% lo cual es un avance importante en las y los beneficiarios.



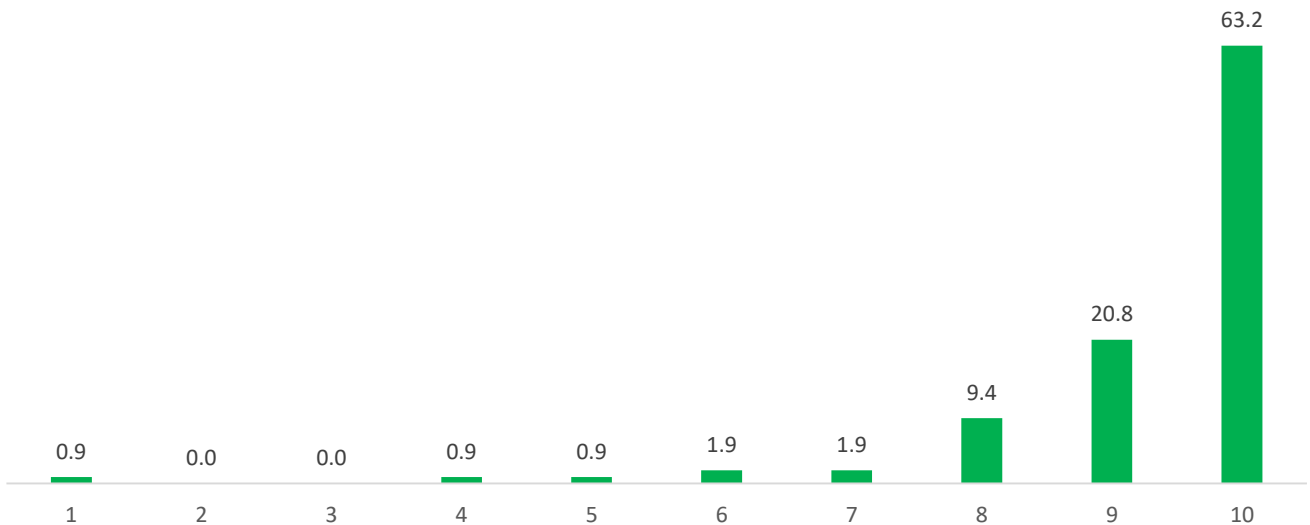
¿En qué medida ha cambiado la relación con su familia?



Fuente: DIF Ciudad de México 2021

En cuanto al impacto que el CAPREPOL podemos observar que el 83% por ciento, en la relación de la familia de las y los beneficiarios.

¿Qué calificación le daría al programa?



Fuente: DIF Ciudad de México 2021

El promedio general del programa es 93.4 lo cual muestra un avance importante en la implementación operación y acceso al programa, sin embargo, queda áreas de oportunidad que atender.



5. Fortalecimiento del Programa

5.1. Recomendaciones

Recomendación 1. Continuar con el proceso de confronta vía llamadas telefónicas que facilitan que el personal que opera el programa conozca si los beneficiarios ya fallecieron.

Recomendación 2. Generar capacitación para el personal operativo, respecto a la confronta de los beneficiarios, para el trabajo en la modalidad a distancia.

Recomendación 3. Dar seguimiento a la realización de la confronta para garantizar que se beneficien a los bomberos y policías pensionados que se encuentren vigentes en el padrón de beneficiarios.

Recomendación 4. Fortalecer el impacto del Programa se sugiere gestionar ante la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas recursos para la adquisición de la infraestructura necesaria para el trabajo a distancia, en este caso, el recurso para que el personal realice las llamadas telefónicas de la confronta.



Índice de Cuadros.

Cuadro 1. Análisis de la cobertura 20

Índice de Gráficos.

Gráfico 1. Presupuesto y metas físicas 2019- 2020 9

Gráfico 2. Cumplimiento de la meta del indicador y meta física 12

Gráfico 3. Cumplimiento de la meta del indicador y meta física 17

Gráfico 4. Distribución por sexo y rango etario 20

Gráfico 5. Distribución porcentual de beneficiarios por Alcaldía 21

Gráfico 6. Total de mujeres y hombres por sexo y Alcaldía 22

Gráfico 7. Distribución por grupos de edad y Alcaldía 23

Índice de Tablas.

Tabla 1. Presupuesto por capítulo de Gasto final 9

Tabla 2. Comparativo Metas Física de Bienes y Servicios 18

Tabla 3. Comparativo Metas Física de Evolución y Cobertura 18

Tabla 4. Distribución por grupos de edad 22

Tabla 6. Cronograma de realización de encuesta de satisfacción 38



6. Anexos

Documentos de Gabinete

1. CONAPO, Índice de Marginación Entidad Federativa y Municipio 2010
http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Indices_de_Marginacion_2010_por_entidad_federativa_y_municipio
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. Evaluaciones Internas DIF CDMX de 2018 y 2019 en:
<https://dif.cdmx.gob.mx/transparencia/evaluaciones-internas>
5. Informe de Actividades 2019:
http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_121/2020/31/_anexos/PL121311T20_informetrimestral1_2020.pdf
6. Informe de Actividades 2020
http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_121/2021/31/_anexos/PL121311T21_informeeenerodiciembre2020.pdf
7. Padrón de beneficiario 2020
http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/_padrones/2021/Coinversi%C3%B3n_Ejercicio_2020.pdf
8. Reglas de Operación 2019 (Página de SIDESO)
<http://www.sideso.cdmx.gob.mx/?id=9>
9. Reglas de Operación 2020 (Página de SIDESO)
<http://www.sideso.cdmx.gob.mx/?id=9>
10. Link de entrevista para el Módulo de Evaluación Operativa
<https://adip-cdmx.webex.com/adip-cdmx/ldr.php?RCID=680c392d3a4f95d7f1d70c716f801b39>



ANEXO 1

ENTREVISTA

PROGRAMA DE APOYO ECONÓMICO A POLICÍAS Y BOMBEROS PENSIONADOS DE LA CAPREPOL CON DISCAPACIDAD PERMANENTE

1. Planeación y diseño

1. Describa las modificaciones hechas a los elementos de diseño del programa, tales como objetivos, definición de poblaciones, cobertura, metas, presupuesto e indicadores. (Acompañe de datos y fechas los cambios realizados)
2. ¿Las modificaciones fueron aprobadas por el Comité de Planeación del Desarrollo (COPLADE) y publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México? (En caso afirmativo, indique los datos precisos y fechas de cada uno de los cambios)
3. ¿Cuáles fueron los cambios efectuados 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?

2. Difusión, Incorporación y selección de beneficiarios y/o usuarios

4. ¿Cuáles fueron los cambios o acciones adicionales realizados por el programa en materia de difusión?
5. ¿Cómo cambió el proceso de incorporación de beneficiarios y/o usuarios durante las medidas de distanciamiento?
6. ¿Fueron modificados los criterios de incorporación como parte de la adaptación a los tiempos de contingencia?
7. ¿Qué plataformas o mecanismos fueron utilizados como apoyo para la incorporación de beneficiarios y/o usuarios?
8. Como resultado de los cambios en el proceso de incorporación, ¿la demanda de ingreso al programa aumentó o decreció? (Indique con datos verificables en qué medida)
9. ¿Los cambios realizados al proceso de incorporación implicaron costos adicionales?
10. Una vez que sea superada la contingencia sanitaria, ¿el proceso de incorporación mantendrá los cambios efectuados o volverá a su estado anterior? (Describa brevemente los motivos)

3. Producción y entrega de bienes y servicios

11. ¿Se desarrollaron acciones de formación y capacitación al interior del programa, derivadas de la contingencia sanitaria? (Describa las temáticas, duración y responsables de las capacitaciones)
12. ¿Qué componentes, actividades o tareas del programa se dejaron de realizar y cómo fueron reemplazadas?



13. ¿Cómo repercutieron los riesgos sanitarios de la pandemia en la disponibilidad de personal para operar el programa?
14. ¿Qué recursos materiales se dejaron de utilizar y qué se hizo con el material? (equipo deportivo, material didáctico, papelería, uniformes, etc.)
15. ¿Qué recursos materiales y de infraestructura fueron introducidos en el contexto de la contingencia sanitaria?
16. ¿Qué cambios se efectuaron en la duración y frecuencia de las actividades por medio de las cuales se proporcionaron los bienes y servicios del programa (entregas en especie, cursos, talleres, asesorías, consultas)?
17. ¿Cómo cambió la forma de relacionarse y comunicarse con los solicitantes, beneficiarios y/o promotores para realizar las principales actividades del programa?
18. ¿Cuáles fueron las adaptaciones realizadas para mantener la producción y distribución de los entregables del programa?

4. Seguimiento y monitoreo de las actividades

19. Describa los ajustes realizados a los mecanismos de monitoreo y seguimiento de las actividades del programa.
20. ¿Los formatos de registro y seguimiento de actividades sufrieron cambios? (Presente evidencia documental en anexo)
21. ¿Las medidas de distanciamiento involucraron cambios en el desarrollo y operación de los sistemas de información requeridos para la operación del programa? (Presente evidencia documental en anexo)

5. Identificación de estrategias y fortalezas del programa

22. ¿Cuáles fueron los principales cambios realizados por el programa social durante el ejercicio fiscal 2020, con motivo de la pandemia?
23. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación de los cambios y cómo fueron resueltos?
24. ¿Qué cambios fueron considerados necesarios, pero no fueron realizados? (Describir las expectativas de cambio y señalar las razones por las que no fue posible su ejecución)
25. ¿Qué aspecto del programa fue puesto a prueba durante el contexto de contingencia sanitaria, con resultados favorables en el cumplimiento de objetivos?
26. Durante el periodo de contingencia, ¿surgió algún elemento innovador que podría ser retomado por el programa de forma más sostenible?