



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

DIF

CIUDAD INNOVADORA
Y DE DERECHOS

EVALUACIÓN INTERNA 2021

PROGRAMA SOCIAL

COMEDORES POPULARES

EJERCICIO 2020



EVALUACIÓN INTERNA 2021

PROGRAMA COMEDORES POPULARES 2020

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO.....	5
DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL EN QUE SE SITUÓ LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA DURANTE EL EJERCICIO FISCAL 2020	6
1 información de Referencia.....	7
1.1. Nombre del Programa Social	7
1.2. Unidades Responsables	7
1.3. Clave Presupuestaria.....	7
1.4. Año de Inicio del Programa.....	7
1.5. Último Año de Operación	7
1.6. Antecedentes del Programa Social.....	7
1.7. Objetivo General.....	8
1.8. Objetivos Específicos.....	8
1.9. Padrón de Beneficiarios.....	9
2. Información Presupuestal.....	1
2.1. Presupuesto Aprobado y Ejercido del Periodo 2019-2020 por capítulo de gasto	1
2.2. Ejercicio del presupuesto durante el año fiscal 2020.....	1
3. Resultados	3
3.1. Indicador de Fin	3
3.1.1. Resultado Comparativo 2019 y 2020.....	6
3.2. Indicador de Propósito	7
3.2.1. Resultado Comparativo 2019 y 2020.....	10
3.3. Metas Físicas.....	11
3.3.1. Bienes y/o Servicios	11

3.3.2. Evolución de la Cobertura	11
3.3.3. Análisis de la Cobertura	12
a) Distribución por sexo y rango etario	12
b) Distribución territorial por Alcaldía	14
c) Distribución por grupos de edad.....	15
4. Módulo de Evaluación Operativa.....	16
a) Planeación y Diseño	16
b) Difusión, Incorporación y selección de beneficiarios y/o usuarios	17
c) Producción y entrega de bienes y servicios.....	18
d) Seguimiento y monitoreo de las actividades.....	20
e) Identificación de estrategias y fortalezas del programa	20
4.1. Matriz de Hallazgos y Recomendaciones	22
4.2. Análisis de Resultados de la evaluación operativa.....	23
4.3. Análisis de Resultados de la evaluación de satisfacción de los beneficiarios.....	24
5. Fortalecimiento del Programa	35
5.1. Recomendaciones	35
Índice de Cuadros.	36
Índice de Gráficos.	36
Índice de Tablas.....	36
6. Anexos.....	37

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 Comedores Populares, 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

Con el objetivo de contribuir al acceso a la alimentación a personas en situación de vulnerabilidad o marginación para mejorar su estado de salud y nutrición, se realizaron transferencias monetarias a los comedores populares para entregar para la preparación de raciones alimenticias y para el adecuado funcionamiento del servicio de orientación alimentaria que se brinda a beneficiarios.

El Programa promueve el Derecho a la Alimentación, proporcionando alimentos calientes a muy bajo costo, con calidad e higiene, al alcance de cualquier habitante de la Ciudad de México, preferentemente de los que habitan en la Unidades Territoriales de Muy Bajo y Bajo Índice de Desarrollo Social, en condiciones de pobreza y desigualdad.

Se realizaron transferencias monetarias a los “Comités Administrativos” que operan los 97 “Comedores Populares” que al corte del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020 se entregaron 5.3 millones de raciones alimenticias beneficiando a una población flotante de 26,600 personas mensuales.

Considerando que, pudiesen presentarse el cierre de Comedores por decisión tomada en Asamblea del Comité de Administración o bien por incidencias que así lo ameriten, la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario, y la Dirección de Comedores Populares analizarán y autorizarán su reubicación en la misma o en otra Unidad Territorial con Índice de Desarrollo Social muy bajo, bajo o medio, conforme a la lista de espera de aquellos grupos solidarios solicitantes con que cuenta el área.

La operación del Programa Comedores Populares no se suspendió debido a la pandemia por COVID-19 sin embargo hubo algunos comedores que no pudieron continuar por diversas situaciones que se plantearán más adelante, algunos se mantienen en suspensión temporal y algunos solicitaron su baja definitiva.

Derivado de la contingencia varios Comedores Populares atienden a población en alta vulnerabilidad, proporcionando comidas de manera gratuita y ofreciendo solo la comida para llegar evitando que los Comedores Populares se conviertan en focos de infección.

1 información de Referencia

1.1. Nombre del Programa Social

Programa Comedores Populares 2020

1.2. Unidades Responsables

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México Organismo Público descentralizado de la Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de México a través de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario y la Dirección de Comedores Populares.

Las unidades de apoyo técnico son: la Subdirección de Programación, Control y Calidad, la Jefatura Departamental de Orientación Alimentaria y la Jefatura de Unidad Departamental de Control y Operación de Comedores Populares.

1.3. Clave Presupuestaria

1.2.6.5.106 S014

1.4. Año de Inicio del Programa

2009

1.5. Último Año de Operación

2020, (Vigente)

1.6. Antecedentes del Programa Social.

El Programa Comedores Populares se creó en el año 2009 como parte de la iniciativa del Gobierno del Distrito Federal (hoy Ciudad de México) de instalar Comedores Populares a través de dos instituciones: el Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS) y el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia. Esta iniciativa buscaba establecer las bases para apoyar a la población del Distrito Federal (ahora Ciudad de México) de escasos recursos que habitan en unidades de muy alta, alta y media marginación mediante la instalación de Comedores Populares, ampliando con ello las posibilidades de acceso y goce del derecho a la alimentación y seguridad alimenticia de la población de la Ciudad de México (Evaluación Externa, 2014). El objetivo del programa definió apoyar el acceso a la alimentación a través de proporcionar una ración alimentaria, a cambio de una cuota simbólica de 10 pesos y con ello, impactar a grupos vulnerables como son niñas y niños, adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y a población en

extrema pobreza; además, se estableció como exentos de pago, a las personas en situación de calle, desempleados, personas en extrema pobreza y los que el IASIS y el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia estimaran necesario. El programa inició con 25 comedores y al cierre de 2018 se logró tener en operación 117 con la entrega de 4.9 millones de apoyos alimenticios (raciones).

En septiembre de 2009, se promulgó la Ley de Seguridad Alimentaria y Nutricional para el Distrito Federal, a la cual se alineó el Programa Comedores Populares, además en concordancia con su Artículo 10, fracción IX y la Ley de Cultura Cívica del Distrito Federal, el Programa Comedores Populares promueve de forma incluyente, la participación ciudadana, primero para conformar grupos solidarios y posteriormente la representación legal de los comités que atienden dichos comedores, generando la convivencia y solidaridad social, el respeto por la diferencia y la diversidad, el sentido de pertenencia a la comunidad, la colaboración como una vertiente del mejoramiento del entorno y de la calidad de vida de la población.

Durante el ejercicio fiscal 2015 el programa fue sujeto a una evaluación Externa de Resultados y Satisfacción, a raíz de la cual se instrumentaron las siguientes mejoras; se incluyó un indicador que monitorea la entrega de los insumos a los comedores; se realizan supervisiones a los Comedores con base en una programación establecida; y se brinda orientaciones a grupos solidarios y personas usuarias de los Comedores Populares.

En junio de 2017, se promulgó la Ley de Comedores Sociales de la Ciudad de México, misma que es de interés social y de observancia general en la Ciudad de México, garantizando lo dispuesto en el Artículo 4 Constitucional, y tiene por objeto hacer efectivo el derecho de las personas habitantes de la Ciudad de México a una alimentación nutritiva, suficiente y de calidad, en condiciones de accesibilidad.

Para 2019 el Programa de Comedores Populares se encargó de fortalecer la operación de los Comedores Populares ya instalados en años anteriores proporcionando apoyo en especie para la preparación de alimentos.

Para 2020 el Programa Comedores Populares a partir del mes de febrero otorga transferencias monetarias a los Comedores en función a la cantidad de apoyos alimenticios (raciones) otorgadas por mes, además los Comedores que dejen de operar pueden ser reasignados a nuevos espacios con nuevos grupos solidarios.

1.7. Objetivo General

Contribuir al acceso a la alimentación, a través del apoyo a 108 comedores populares, manejados por aproximadamente 560 facilitadores integrados en Comités de grupos solidarios bajo un enfoque de economía social, para entregar aproximadamente 5,400,000 apoyos alimenticios (raciones) de comida caliente nutritiva y saludable a aproximadamente 74,000 personas usuarias al mes, que habitan y/o transitan en Unidades Territoriales con Índice de Desarrollo Social (IDS) muy bajo, bajo y medio.

1.8. Objetivos Específicos

Otorgar transferencia monetaria para la adquisición de insumos perecederos y no perecederos a 108 Comedores Populares.

Otorgar capacitaciones (presencial o a distancia) a los comités en las siguientes temáticas:

- Nutrición.
- Manejo higiénico de alimentos.
- Protección Civil.
- Calidad y atención al usuario con un enfoque de derechos.
- Adquisición de alimentos de calidad.
- Preservación de alimentos.
- Lineamientos de la Estrategia Integral de Asistencia Social Alimentaria y Desarrollo Comunitario (EIASADC 2020).
- Entre otros.

Proporcionar orientación alimentaria al público en general a través de pláticas sobre la correcta alimentación y prevención de la salud.

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/Comedores Populares Ejercicio 2020.pdf](http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/_padrones/2021/Comedores_Populares_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 tasa de crecimiento de 41 % lo cual muestra el interés de mantener e impulsar la operación eficiente de los comedores, vale la pena recordar que en 2019 Comedores Populares no fue un programa social y además que ahora no se otorga abasto, sino que se dispersa recurso para la compra de los abarrotes autorizados en la Regla de Operación. Para 2020 se habilitaron dos cuentas que contuvieron el presupuesto para la Operación de Comedores. (Véase Tabla1).

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	-	-	-	-	-	-
Total	\$ 36,298,766.00	\$37,656,785.92	\$37,656,785.92	\$51,150,436	\$45,965,626.58	\$45,965,626.58

Fuente: POA 2019 y 2020; Cuenta Pública 2019 y 2020

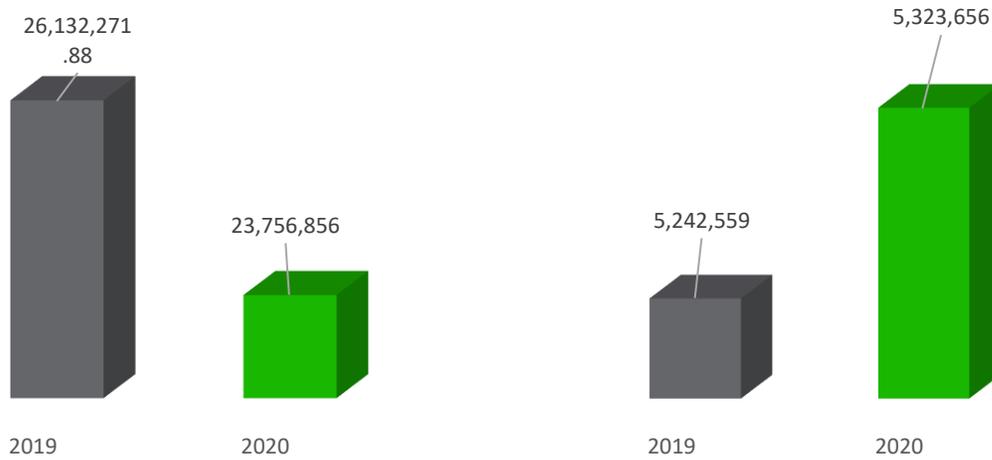
Nota: El presupuesto se presenta como Aprobado (A), Modificado (M) y Ejercido (E).

2.2. Ejercicio del presupuesto durante el año fiscal 2020

Para 2020 se aprobó un presupuesto de 51 millones 150 mil 436 pesos de los cuales 20 millones de pesos corresponde al dinero otorgado para la dispersión a los 108 Comedores Populares que operaron en 2020; a partir de febrero se realizan dispersiones a los comedores en función de la cantidad de raciones otorgadas diariamente; el apoyo es de manera mensual a través de una tarjeta electrónica; para septiembre de 2020 se solicitó un recurso extra para completar las dispersiones del año por un monto total de 21 millones, sin contar los 2 millones utilizados en el mes de enero. (Véase Gráfico 1)



Gráfico 1. Presupuesto y metas físicas 2019- 2020



Fuente: Elaboración propia con datos del Informe de actividades 2019 y 2020 DIF Ciudad de México



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 y la Dirección de Comedores Populares.
Nombre del Programa	Programa Comedores Populares 2020.
Datos de Identificación del Indicador	
Orden:	1
Nombre del Indicador:	Porcentaje de personas en situación de pobreza en la Ciudad de México que tiene acceso a la alimentación
Tipo de Indicador para resultados / Dimensión del indicador:	Eficacia
Definición del Indicador:	Mide el porcentaje de habitantes de la Ciudad de México con pobreza en relación al total de habitantes de la Ciudad de México
Método del cálculo:	$(\text{Habitantes de la Ciudad de México con pobreza} / \text{Total de habitantes de la Ciudad de México}) * 100$
Tipo de valor de la Meta:	Relativo
Unidad de medida:	Personas
Desagregación geográfica:	Habitantes de la Ciudad de México
Frecuencia de medición:	Quinquenal
Línea Base y Parametrización	
Viabilidad de Metas	
Comportamiento del indicador:	Ascendente
Valor Línea Base:	51,1%
Periodo Línea Base:	Enero – Diciembre



Año de la Línea Base:		Justificación Línea Se toma como año base, el año 2020			
		Base:			
		Parámetros de Semaforización			
Tipo de Valor:	N/A				
Umbral Verde- Amarillo:	N/A				
Umbral Amarillo- Rojo:	N/A				
Meta					
Año:	2020				
Periodo de Cumplimiento:					
Valor de la Meta Relativa:	51,1%				
Metas Ciclo Presupuestario en Curso					
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Mes de cumplimiento	
Enero-Marzo				Primer Trimestre Abril	
Enero-Junio	Porcentaje de personas en situación de pobreza en la Ciudad de México que tiene acceso a la alimentación	Habitantes de la Ciudad de México con pobreza	Total de habitantes de la Ciudad de México	Segundo Trimestre Julio	
Enero - Septiembre				Tercer Trimestre Octubre	
Enero - Diciembre				Cuarto Trimestre	
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Periodo de Cumplimiento %	
Enero-Marzo	Fin	4.483.394	8.781.315	51,1	
Enero-Junio	Fin	4.483.394	8.781.315	51,1	
Enero - Septiembre	Fin	4.483.394	8.781.315	51,1	
Enero - Diciembre	Fin	4.483.394	8.781.315	51,1	
Características de las Variables					
Nombre de la Variable:	Habitantes con pobreza/ Total de habitantes				



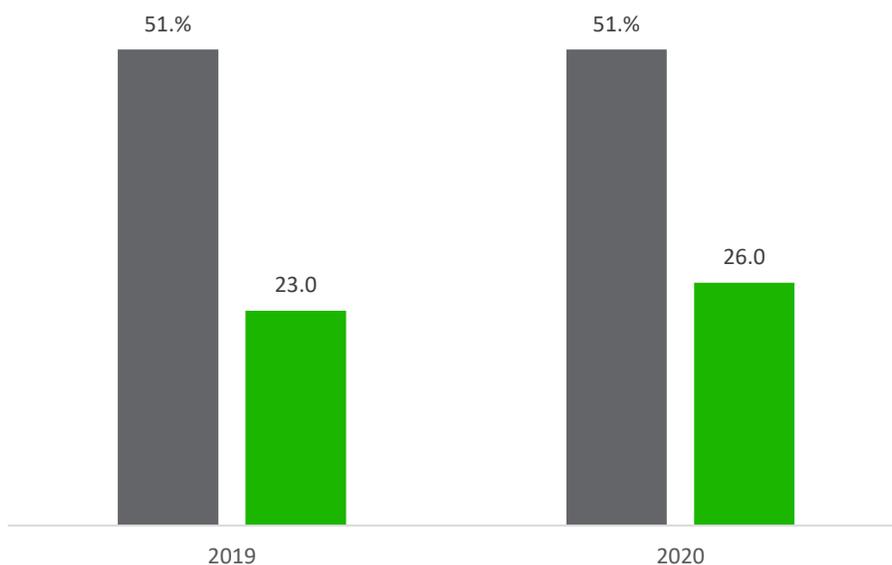
Descripción de la Variable:	1. Habitantes de la Ciudad de México con pobreza 2. Total de habitantes de la Ciudad de México
Medio de Verificación:	EVALÚA, INEG
Especifique Otro Medio de Verificación:	
Unidad de Medida:	Personas
Desagregación Geográfica:	Habitantes de la Ciudad de México
Frecuencia de Medición:	Quinquenal



3.1.1. Resultado Comparativo 2019 y 2020

Comentario: El indicador mide el porcentaje de habitantes de la Ciudad de México con pobreza en relación al total de habitantes de la Ciudad de México partiendo de la base del acceso a la alimentación que es el fin del programa de Comedores Populares; por el momento se sabe que el 49 % de la población muestra algún tipo de carencia en cuanto a acceso a la alimentación

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 (%)	51%	51%
Metas Físicas Alimentos Escolares (en millones de unidades)	23.0	26.0

Fuente: Cuenta Pública 2019 y 2020, presupuesto ejercido y meta alcanzada; avance de indicadores proporcionados a EVALÚA Ciudad de México



3.2. Indicador de Propósito

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 y la Dirección de Comedores Populares.
Nombre del Programa	Programa Comedores Populares 2020.
Datos de Identificación del Indicador	
Orden:	1
Nombre del Indicador:	Porcentaje de la población en situación de pobreza que mejora su alimentación al ser personas usuarias del programa
Tipo de Indicador para resultados / Dimensión del indicador:	Eficacia
Definición del Indicador:	Mide la proporción de la población que asisten a los Comedores Populares respecto a la población de la Ciudad de México en pobreza
Método del cálculo:	$(\text{Total de población que asisten a los Comedores Populares} / \text{Población de la Ciudad de México en pobreza}) * 100$
Tipo de valor de la Meta:	Relativo
Unidad de medida:	Personas
Desagregación geográfica:	Población de la Ciudad de México
Frecuencia de medición:	Anual
Línea Base y Parametrización	
Comportamiento del indicador:	Ascendente
Línea Base	
Valor Línea Base:	7,1%
Año de la Línea	Periodo Línea Base: Enero – Diciembre Justificación Línea Se toma como año base, el año 2020



Base:		Base:		
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:	7,1%			
Metas Ciclo Presupuestario en Curso				
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Mes de cumplimiento
Enero-Marzo				Primer Trimestre Abril
Enero-Junio	Porcentaje de la población en situación de pobreza que mejora su alimentación al ser personas usuarias del programa	Total de población que asisten a los Comedores Populares	Población de la Ciudad de México en pobreza	Segundo Trimestre Julio
Enero - Septiembre				Tercer Trimestre Octubre
Enero - Diciembre				Cuarto Trimestre
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Periodo de Cumplimiento %
Enero-Marzo	PROPÓSITO	26.600	4.483.394	1
Enero-Junio	PROPÓSITO	26.600	4.483.394	1
Enero - Septiembre	PROPÓSITO	26.600	4.483.394	1
Enero - Diciembre	PROPÓSITO	26.600	4.483.394	1
Enero-Septiembre	PROPÓSITO	26.600	4.483.394	1
Enero-Diciembre	PROPÓSITO	26.600	4.483.394	1
Características de las Variables				



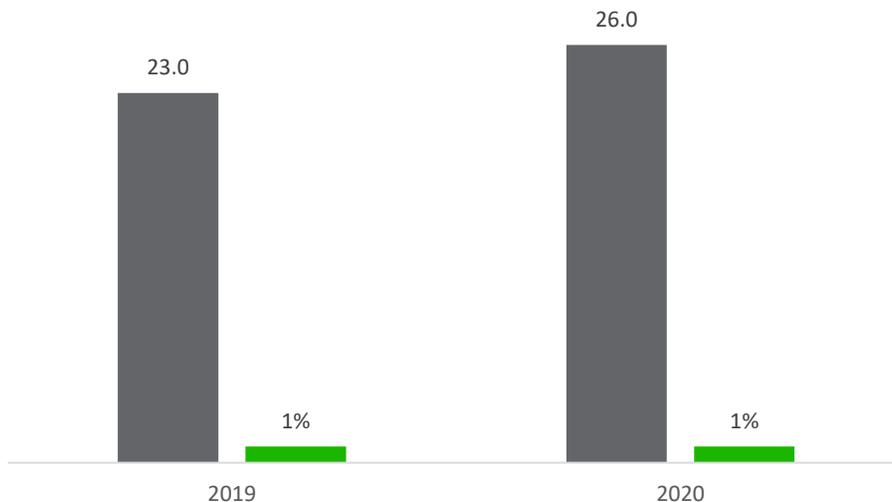
Nombre de la Variable:	Población que asisten a los Comedores /Población en pobreza
Descripción de la Variable:	1. Total de población que asisten a los Comedores Populares 2. Población de la Ciudad de México en pobreza
Medio de Verificación:	EVALÚA, INEGI, DIF Ciudad de México.
Especifique Otro Medio de Verificación:	
Unidad de Medida:	Personas
Desagregación Geográfica:	Población de la Ciudad de México
Frecuencia de Medición:	Anual

Comentario: El indicador de propósito mide la cantidad de personas que tienen acceso a la alimentación en un periodo determinado en comparación con las raciones otorgadas por el comedor, se considera que más 4 millones de personas en la Ciudad de México se encuentran en condición de pobreza y muestra algún problema con el acceso a la alimentación; se tiene contemplado que aproximadamente acuden al comedor mensualmente más 26 mil personas que cubren sus necesidades de alimentación a través de los comedores



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 (%)	1%	1%
Metas Física Alimentos Escolares (en millones de unidades)	23.0	26.0

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



3.3. Metas Físicas

3.3.1. Bienes y/o Servicios

Tabla 2. Comparativo Metas Física de Bienes y Servicios.

Comparativo Metas Físicas					
Concepto	2019		2020		Comentarios
	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	
Bienes y/o Servicios	4,638,218	5,242,559	5,245,454	5,323,856	Los bienes y servicios entregados para el caso del Programa de Comedores Populares se refieren a raciones otorgadas por los 108 comedores ubicados en casi todas las Alcaldías de la Ciudad; los datos obtenidos de la información reportada muestran un correcto funcionamiento del programa, de echo las metas programadas tanto para el caso de 2019 como para 2020 se superaron en un 13 y 17 % respectivamente.

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

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	452	450	450	324	El Programa Comedores beneficia a las personas encargadas de los Comedores denominados Grupos Solidarios o Comité de Administración del Comedor; con la Contingencia Sanitaria, la cantidad de comedores en operación ha venido disminuyendo sin embargo ya existen estrategias para reubicar comedores en zonas que permitan seguir la operación de los comedores; el otro lado en cuanto a la cobertura de los comensales en 2018 se tenía un estimado de 18,800 personas constantes que acuden al comedor de manera mensual y constante estima que alrededor de 225 mil personas comían en un año en alguno de los comedores del DIF. Para 2020 esta estimación se reestructuró y se llegó a la cifra de más de 300 mil personas. Para 2021 se está realizando la estimación comedor por comedor.

Fuente: Cuenta Pública 2019 y 2020, metas Ciudad de México



3.3.3. Análisis de la Cobertura

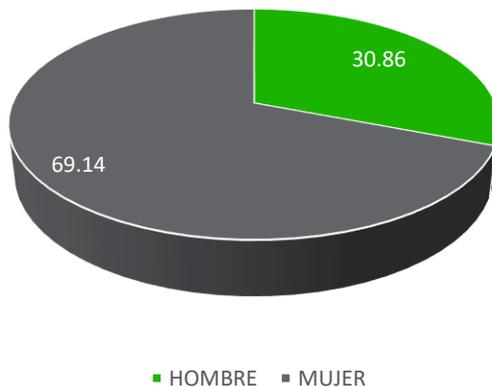
Cuadro 1. Análisis de la cobertura

Elementos	Observaciones
Distribución por sexo	Sí aplica.
Distribución por tipo de beneficiarios (facilitadores, beneficiarios directos, usuarios)	No aplica solo se tienen la información de las personas que operan los comedores
Distribución territorial, alcaldía y colonia	Sí aplica. Solamente se cuenta información por alcaldía y colonia
Distribución por nivel de escolaridad	No aplica. No se cuenta con esa información.
Distribución por ocupación	No aplica, las personas se dedican a la atención del comedor
Distribución por grupos de edad	Sí aplica.

a) Distribución por sexo y rango etario

En cuanto a la distribución por sexo se puede ver que casi el 70 % de las personas que integran los Comités de administración son mujeres lo cual muestra que el programa tiene un ingrediente interesante en el apoyo económico a las familias jefas de familia y un componente de género importante.

Gráfico 4. Distribución por sexo y rango etario

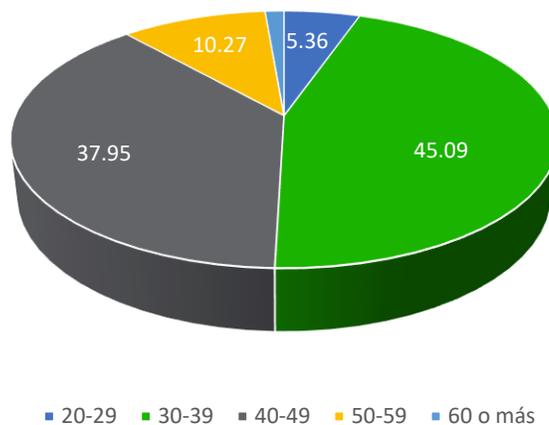


Fuente: Padrón 2020 publicado en la página dif.cdmx.gob.mx



Gráfico 5. Distribución por sexo (mujeres) y grupos etarios

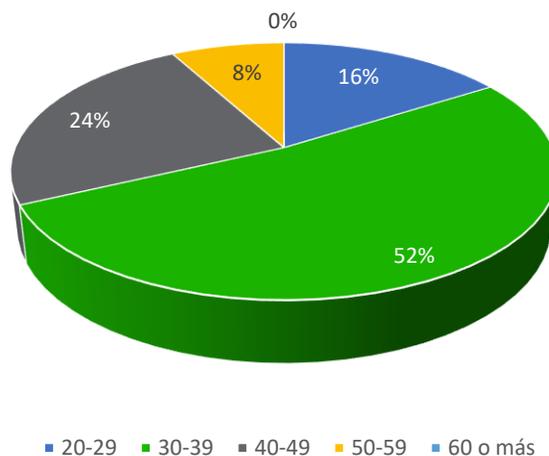
Mujeres que integran el Comité



Fuente: Padrón 2020 publicado en la página dif.cdmx.gob.mx

Gráfico 6. Distribución por sexo (hombre) y grupos etarios

Hombre integrantes de los Comités



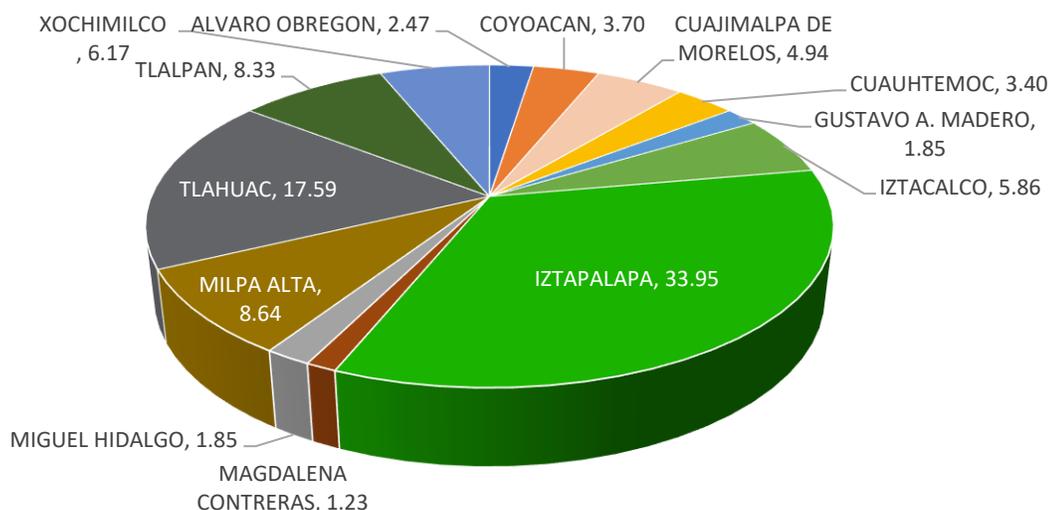
Fuente: Padrón 2020 publicado en la página dif.cdmx.gob.mx



b) Distribución territorial por Alcaldía

Se logra ver que gran parte de las personas que operan los Comedores Populares se encuentran en Iztapalapa esto es perfectamente normal debido a que la mayor parte de comedores dan atención a dicha Alcaldía por encontrarse altamente poblada sin embargo se han hecho esfuerzos importantes por seguir operando los comedores que se encuentran en la periferia urbana que es la que más castigada ha sido por la pandemia

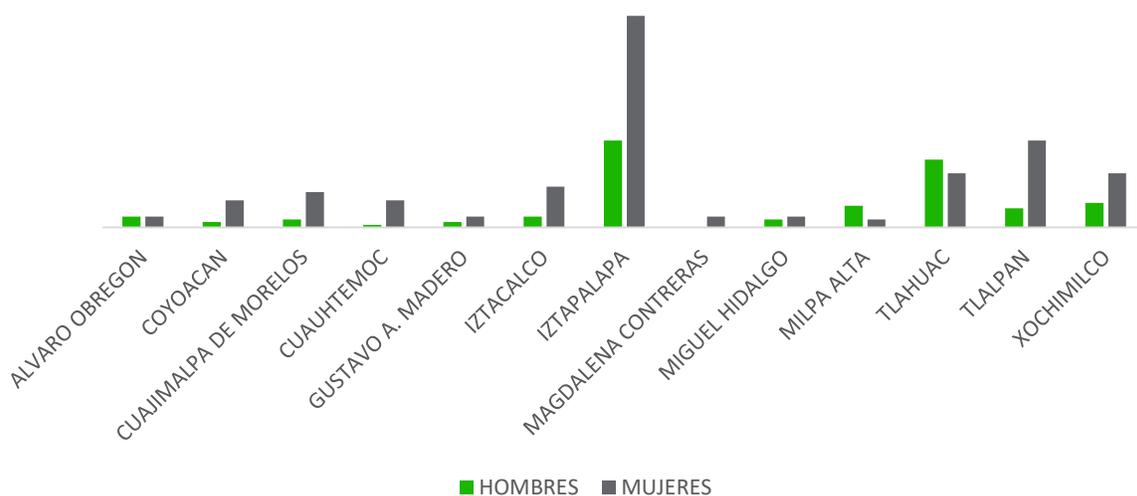
Tabla 4. Distribución porcentual de beneficiarios por Alcaldía



Fuente: Padrón 2020 publicado en la página dif.cdmx.gob.mx

Se muestra que en la gran mayoría de Alcaldías predominan las mujeres que operan los Comedores Populares, de hecho, en la Alcaldía de Magdalena Contreras el comedor es operado exclusivamente por mujeres, sólo en la Alcaldía de Tláhuac y Milpa Alta los hombres son la mayoría.

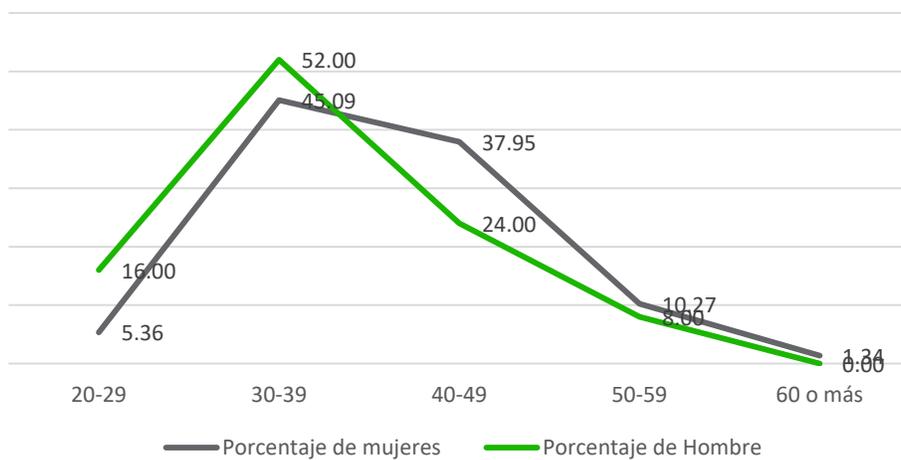
Gráfico 7. Total, de mujeres y hombres por sexo y Alcaldía



Fuente: Padrón 2020 publicado en la página dif.cdmx.gob.mx

c) Distribución por grupos de edad

Gráfico 8. Distribución por grupos de edad



Fuente: Padrón 2020 publicado en la página dif.cdmx.gob.mx



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 semiestructuradas, 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. *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).*

Respuesta:

En estos años hubo ajustes en la cobertura los cuales se muestran a continuación:

- *En el ejercicio 2019 la cobertura de apoyo a la población fue de 18,000 personas atendidas de manera mensual*
- *En el ejercicio 2020 la cobertura de apoyo a la población fue de 26.600 personas atendidas de manera mensual*

Para el caso de las metas en 2019 no se tenían debido a que no era un programa social sin embargo para 2020 la meta cambio como se muestra a continuación:

- *La entrega de raciones programadas para el 2019 fue de: no hay programado*
- *La entrega de raciones programada para el 2020 fue de: 5,323,856*

En el caso del presupuesto se tiene también un ajuste como se muestra a continuación

- *El presupuesto asignado para 2019 fue de: \$25,000,00.00*
- *El presupuesto asignado para 2020 fue de: \$23,756,074.00*

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:

Durante el ejercicio 2019, solo se realizaron Lineamientos internos del Programa de Comedores Populares; para el ejercicio 2020, se publicaron las Reglas de Operación del Programa de Comedores Populares siguientes:



1. Planeación y Diseño

- Reglas de Operación de Comedores Populares del DIF – Ciudad de México 2020, publicadas en el día 31 de enero del año 2020 en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México
- Última modificación de las Reglas de Operación de Comedores Populares del DIF – Ciudad de México 2021, publicadas en el día 30 de septiembre del año 2020 en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México

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:

El cambio más importante que ha tenido el programa es que se determinó que se dejara de otorgar abasto en especie a los comedores, por lo que, desde febrero de 2020, se otorga una tarjeta en la cual se dispersa recurso económico para que compre los elementos necesarios para realizar la comida semana con semana, el monto que se les otorga depende de la cantidad de raciones alimentarias que otorga por semana y este puede subir y bajar dependiendo de la capacidad de atención de cada comedor, también abre la posibilidad de hacer compras de abasto en lugares cercanos y en mercados locales ya que no se exigen facturas solo notas de compras. Cabe mencionar que debido a la contingencia la operación de los Comedores Populares no se suspendió sino que se re transformó para otorgar comidas para llevar y en casos específicos comidas gratuitas.

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:

A través de la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México se está realizando un sistema georreferenciado de los comedores para que cualquier persona identifique fácilmente cual comedor le queda más cercano a su domicilio.

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

Respuesta:

El Programa de Comedores Populares 2020, es abierto al Público que vive y/o transita en unidades Territoriales de muy bajo, bajo y medio Índice de Desarrollo Social, no se necesita que el beneficiario entre a un proceso de incorporación.

Durante el ejercicio 2020, los apoyos que dieron los Comedores Populares fueron exclusivamente para llevar, por lo que ningún beneficiario podía comer dentro del Comedor Popular.

Asimismo, se dieron apoyos alimenticios gratuitos a personas que durante la Pandemia solicitaron dicho apoyo o bien que fueron canalizados por diferentes programas del DIF- Ciudad de México.

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

Respuesta:

No ninguna modificación trascendental



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 es necesario tener un proceso de incorporación, solo se debe acudir al Comedor Popular más cercano y registrarse en el listado de comensales cubriendo la cuota de \$11.00 por ración.

En el caso de los grupos solidarios no ha habido cambios en 2020 porque no hubo apertura de nuevos comedores.

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:

Incrementó el registro de comensales en los comedores populares en aproximadamente un 30 % en comparación con 2019, pese a la suspensión temporal de algunos comedores o el cierre definitivo.

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

Respuesta:

No aplica, no hubo 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).

Respuesta:

Cuando se pase a semáforo verde sin restricciones, se podrá otorgar el servicio en los comedores además de otorgar comida para llevar

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:

Por el momento se tienen suspendidas todo tipo de capacitación debido a la pandemia.

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

Respuesta:

Se dejaron de realizar las supervisiones físicas a los Comedores Populares, las cuales fueron reemplazadas con supervisiones a distancia a través de plataformas digitales y/o llamadas telefónicas, mensajes vía WhatsApp

Se suspendieron las capacitaciones



3. Producción y entrega de bienes y servicios

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

Respuesta:

El personal siguió operando desde casa a través de llamadas telefónica para realizar las supervisiones, en algunas actividades presenciales muy específicas se contó con muy poco personal para la operación.

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

Respuesta:

Prácticamente todo el material se siguió ocupando y el que no se tiene bajo resguardo en las oficinas de la institución

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

Respuesta:

Los comedores incorporan por su cuenta el gel antibacterial y los cubrebocas con los recursos proporcionados por la institución

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 realizaron cambios en las duración o frecuencia de entrega de los bienes y servicios, se trató en la medida de lo posible seguir operando el programa con normalidad

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 comunicación que se tuvo con los Promotores y el Comité Administrativo de los Comedores Populares fue a través de Plataformas digitales, correo electrónico, mensajes vía WhatsApp y llamadas telefónicas.

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

Respuesta:

La información que entregan los integrantes de Comité de Administración a sus promotores en las visitas de supervisión realizadas por estos últimos, se vio afectadas debido a que no se realizaron estas visitas, por lo que se tuvieron que implementar nuevas formas de recepción de información, a través de correo electrónico y/o vía WhatsApp, asignándoles un día para el envío de dicha información.



d) Seguimiento y monitoreo de las actividades

4. Seguimiento y monitoreo de las actividades

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

Respuesta:

Las supervisiones se realizaron por medio de plataformas digitales, llamadas vía whats App, así como en el envío de información por correo electrónico.

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

Respuesta:

Los formatos siguieron iguales.

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:

No se realizaron cambios en la operación de los sistemas de información.

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:

Durante el ejercicio 2020, los Comedores Populares debido a la Pandemia por Covid-19, implementaron medidas sanitarias para su operación; tales como, el uso de cubrebocas, guantes, aplicación de gel antibacterial, tapetes de desinfección, uso de caretas y termómetro digital, desinfección de todas las áreas del comedor, comida solo para llevar. Así también, las supervisiones se realizaron a distancia a través de Plataformas digitales Se adaptaron los formatos para entrega de información de cada uno de los Comedores.

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

Respuesta:

Durante el ejercicio 2020, debido a la Pandemia por Covid-19, se vio afectada la entrega de información de los comedores populares, esto porque no se podían realizar visitas a los comedores, por lo que se implementó el trabajo a distancia utilizando diferentes plataformas digitales para realizar las supervisiones, asimismo por medio de correo electrónico y mensajes se entregaron los reportes de las actividades de los comedores.

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)



5. Identificación de estrategias y fortalezas del programa

Respuesta:

Los cambios considerados si fueron realizados.

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 Operación de los comedores populares, así como el seguimiento de estos.

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

Respuesta:

El uso de tecnologías, las cuales fueron de mucha utilidad para poder seguir trabajando a distancia con los comedores populares.



4.1. Matriz de Hallazgos y Recomendaciones

Matriz de Hallazgos y Recomendaciones		
Categorías	Hallazgos	Recomendaciones
1. Planeación y Diseño	<p>1.1 Se tienen un correcto conteo de las raciones otorgadas y las metas y el presupuesto está correctamente programado.</p> <p>1.2 Se requiere reestructurar el apartado de capacitación para que se adecue a los nuevos tiempos.</p> <p>1.3 Se tiene un control correcto de los gastos realizados por los comedores y las raciones vendidas</p>	<p>1.1.1. Se recomienda reforzar las acciones de capacitación con estrategias a distancia</p> <p>1.1.2. Se recomienda realizar un conteo de comensales fijos y flotantes para tener un dato más certero</p> <p>1.1.3. Se recomienda fortalecer los instrumentos de supervisión de gastos y de raciones vendidas para evitar problemas con las dispersiones</p>
2. Incorporación y selección de beneficiarios y o usuarios	<p>2.1 Se requiere estrategias para abrir nuevos comedores</p> <p>2.2 Se requiere reforzar las acciones de los comedores existentes para evitar su cierre</p>	<p>2.1.1. Buscar estrategia para la apertura de nuevos comedores o reinstalación de los mismos que por problemas en la contingencia sanitaria tuvieron que cerrar</p> <p>2.1.2. Apoyo a los comedores existentes en cuanto a mantenimiento</p>
3. Producción y entrega de bienes y servicios	<p>3.1 Las dispersiones se han realizado en tiempo y forma</p> <p>3.2 No ha habido modificaciones importantes en los procedimientos</p> <p>3.3 Se encontraron nuevos modos de supervisión a distancia a los comedores</p>	<p>3.1.1. Se sugiere seguir con un modelo híbrido de supervisión donde se dé seguimiento puntual a distancia y visitas espaciadas para ver el funcionamiento del comedor...</p>
4. Seguimiento y monitoreo	<p>4.1 La estrategia de monitoreo a distancias han funcionado fuertemente</p> <p>4.2 El correo electrónico se convirtió en una herramienta fundamental</p>	<p>4.1.1. Se requiere capacitar al personal en cuestiones tecnológicas para poder seguir utilizando las herramientas.</p> <p>4.1.2. Se recomienda ampliar la capacidad del correo electrónico para poder mantener toda la información y reportes en el correo o transferir a la nube.</p>
5. Identificación de estrategias y fortalezas	<p>5.1 El programa siguió con normalidad con la contingencia sanitaria</p> <p>5.2 Se reforzó la atención a la población más vulnerable con comidas gratuitas.</p> <p>5.3 Se incorporaron medidas sanitarias en los comedores para evitar contagios</p>	<p>5.1.1. Se sugiere dar un apoyo económico extra a los comedores que otorgan raciones de manera gratuita para motivarlos a seguir operando con un sentido social</p> <p>5.1.2. Se requiere dar capacitación específica con miras a la nueva normalidad</p> <p>5.1.3. Se sugiere plantear un menú para aquellas personas que se recuperan de enfermedades respiratorias o COVID-19</p>



4.2. Análisis de Resultados de la evaluación operativa

El Programa Comedores Populares en el 2020 fue uno de los pocos programas en el DIF de la Ciudad de México que suspendió sus actividades, sino que buscó reforzar las actividades para seguir brindando comida a la población más vulnerable, esto llevó a un refuerzo de las actividades.

Para 2020 el cambio más significativo se basó en la forma de operar el programa a través de una dispersión económica y un replanteamiento de metas y presupuesto.

El Programa desde 2019 y 2020 no han tenido la oportunidad de crecer mayor cantidad de comedores debido a que el presupuesto solamente ha permitido mantener la dispersión de los comedores existentes, sin embargo, se abrió la posibilidad de cambios de domicilios.

La contingencia modificó principalmente la forma de supervisión y la forma de operación del comedor, el primero llevó a hacer una supervisión telefónica o por alguna plataforma digital (video llamadas); por el lado de la operación toda la comida otorgada fue para llevar.

A pesar de las dificultades de la operación hubo un incremento de alrededor de un 30 % de la demanda debido principalmente a la contingencia y la pérdida de empleos y poco nivel adquisitivo.

Todas las adecuaciones realizadas para afrontar la contingencia serían paulatinamente quitadas y se regresaría a la operación normal en cuanto el semáforo epidemiológico lo permita, regresando casi completamente a su operación en años anteriores.

No hubo problemas en la operación en cuanto a personal o bienes siguieron ocupándose con normalidad, no hubo modificación de materiales o manuales; sin embargo, el material utilizado para la supervisión se quedó bajo resguardo y puede seguir utilizándose.

La adecuación tecnológica fue necesaria en todos ámbitos y muchas personas (tanto de personal interno como de beneficiarios) se tuvieron que adecuar a dichos cambios los cuales permiten trabajar a distancia y tener un contacto más cercano con las personas que operan el comedor, el correo electrónico tiene un papel muy importante para la supervisión de las actividades ya que los reportes.

Los Comedores se han enfrentado a situaciones complejas que ha llevado a algunos cierres, de la misma manera se han incorporado comensales en alta vulnerabilidad que no tienen la posibilidad económica de pagar la cuota de recuperación las cuales las absorben los comedores.

Las capacitaciones tanto al personal como la orientación alimentaria se encuentran suspendidas debido a la contingencia sanitaria y se espera que pronto se vuelva a la normalidad y se siga capacitando a los comensales en buenos hábitos alimenticios.

El Programa se adaptó rápidamente al cambio de forma de operación, pasando de abasto a la dispersión económica lo cual representa un avance importante en una nueva forma 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 beneficiaria, es decir, fue distribuida la cantidad de encuestas a levantar según el número de beneficiarios.

Las actividades para el trabajo de campo de levantamiento de la información se muestran a continuación: cual dificulta la elección y aplicación de otras técnicas como los estudios de caso o los grupos focales, así como un seguimiento específico a cada uno de los beneficiarios del programa para la construcción de la encuesta de satisfacción se aplicaron 189 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 189 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 piloto, 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.

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

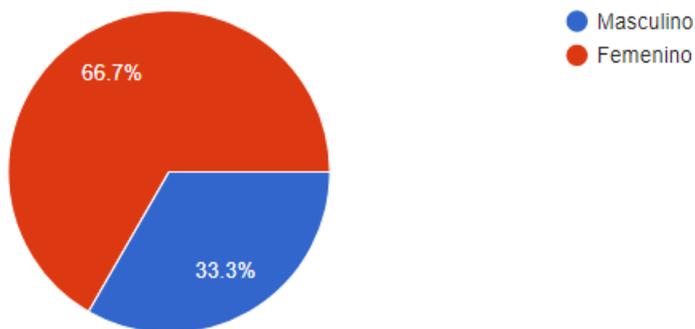


Fuente: DIF Ciudad de México 2021

Resultados más relevantes de las encuestas de satisfacción

Sexo de la o el beneficiario

189 respuestas



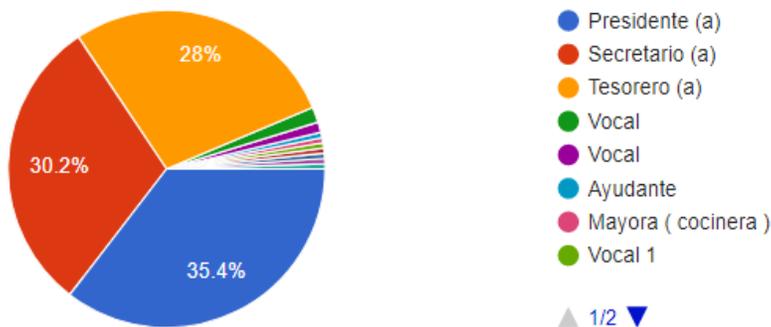
Fuente: Encuesta de Satisfacción 2021



Se sigue mostrando la tendencia entre hombre y mujeres que contestaron la encuesta en función al padrón de beneficiarios 2020.

¿Qué papel tiene en el Comedor Popular?

189 respuestas

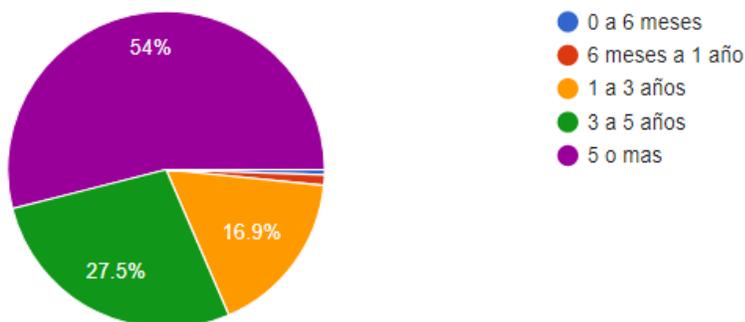


Fuente: Encuesta de Satisfacción 2021

La gran mayoría de personas que contestaron la Encuesta de Satisfacción pertenecían al Comité de Administración en un 93.6 %, las demás personas eran ayudantes de cocinas, eso da una veracidad a las respuestas.

¿Cuánto tiempo tiene participando en el Programa Comedores Populares?

189 respuestas



Fuente: Encuesta de Satisfacción 2021

Las personas que respondieron la encuesta de satisfacción muestran en un 80 % con más de 3 años de operación siendo más del 50 % los que tienen más de 5 años operando el comedor.

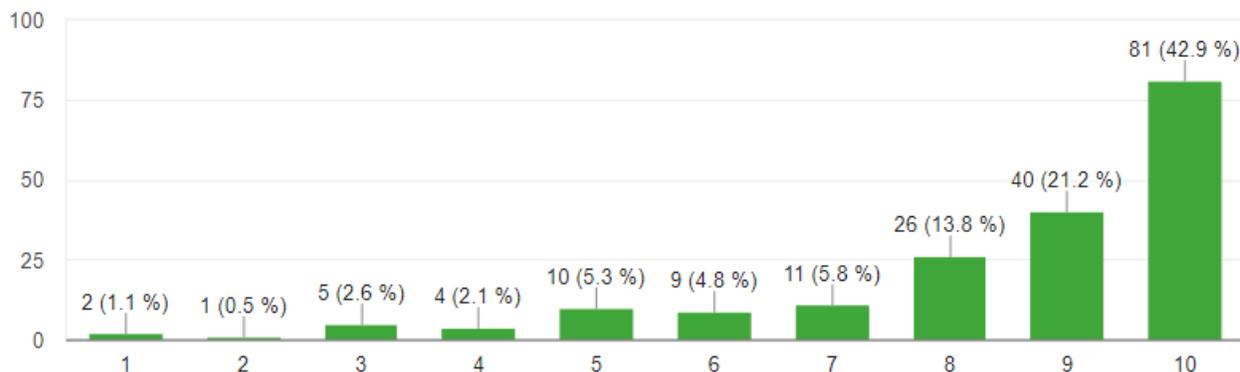
Nota: En las preguntas siguientes normalmente 1 representa que califican o valoran muy bajo y 10 es la valoración más alta.



Imagen del Programa

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

189 respuestas

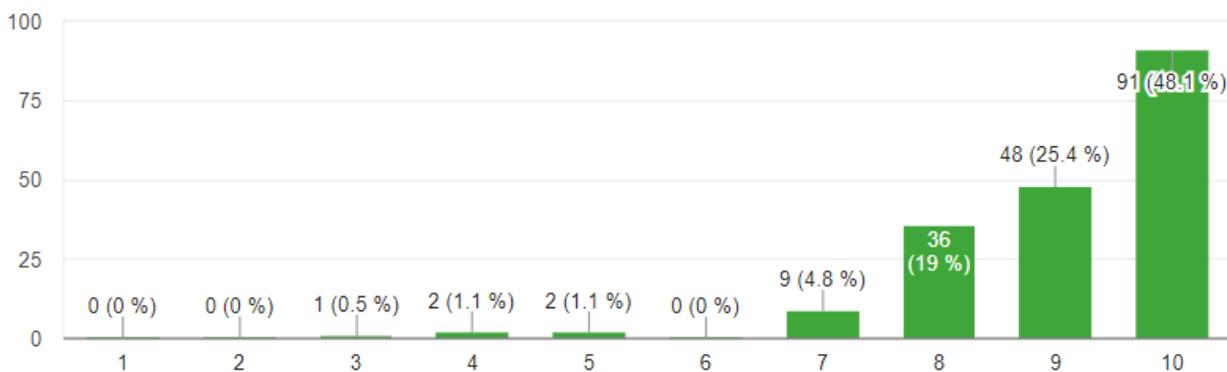


Fuente: Encuesta de Satisfacción 2021

Más del 42 % muestran que la información del programa es muy clara y casi el 10 % califica la claridad de la información con un 5 o menos de calificación esto muestra que los encuestados piensan que la información es clara en su mayoría.

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

189 respuestas



Fuente: Encuesta de Satisfacción 2021

Comentario: las respuestas de los encuestados muestran que el programa tiene una importancia en la vida y en la comunidad que atiende ya que casi el 80 % piensa que las condiciones de vida cambiaron mucho



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

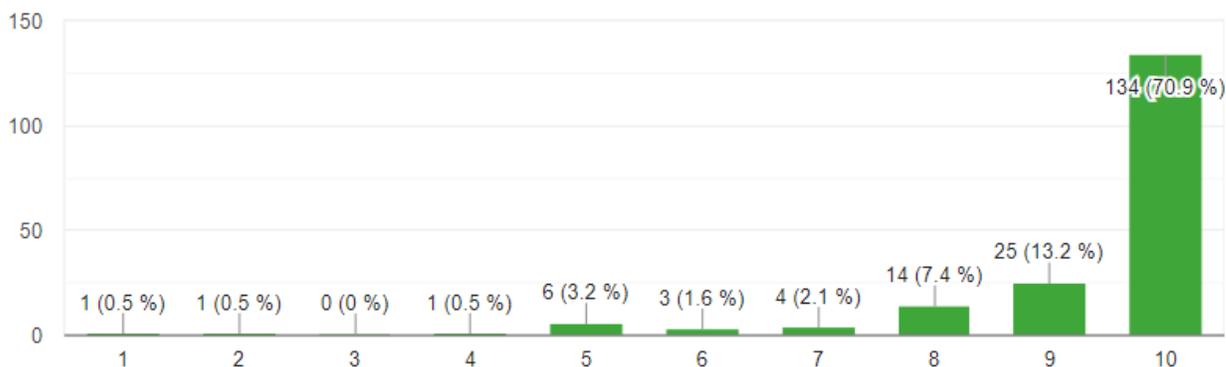
DIF



Expectativas del Programa

¿Qué tanto le afectaría que no existiera el Programa?

189 respuestas

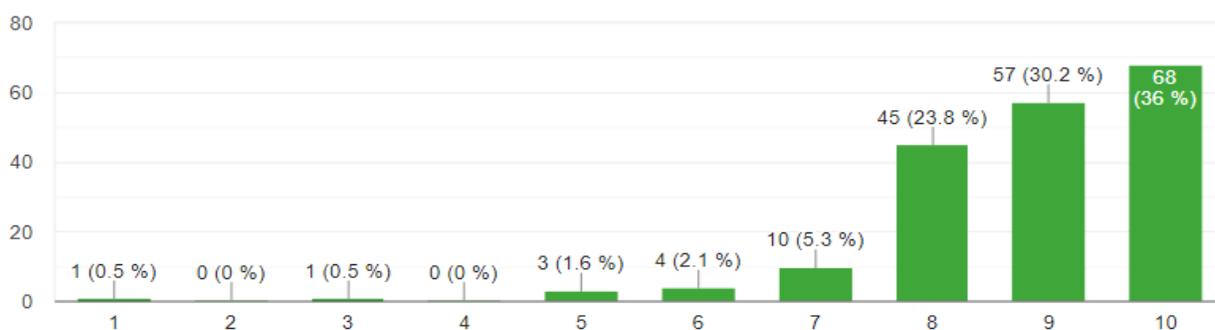


Fuente: Encuesta de Satisfacción 2021

A la pregunta anterior se une esta pregunta al entender que, si el programa no existiera, les afectaría muchísimo, porque el número 10 representa que les afecta mucho y 1 que no les afectaría nada y casi el 84 % dice que les afectaría mucho si el programa desaparece.

¿En qué medida el Programa Comedores Populares ha cubierto sus expectativas?

189 respuestas



Fuente: Encuesta de Satisfacción 2021

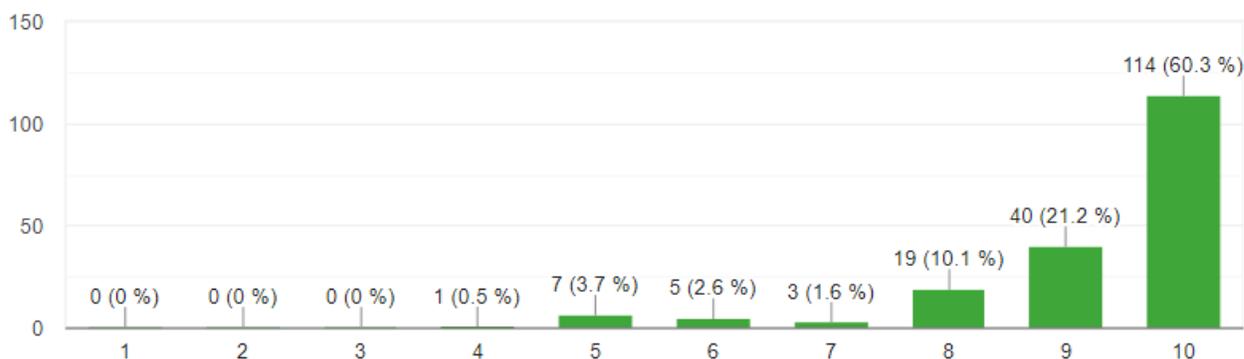
A diferencia de las respuestas anteriores esta respuesta muestra que las expectativas de las personas que contestaron la encuesta que operan los comedores se cubren en cierta medida, las respuestas no son tan categóricas como en anteriores gráficas.



Calidad en la Gestión

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

189 respuestas

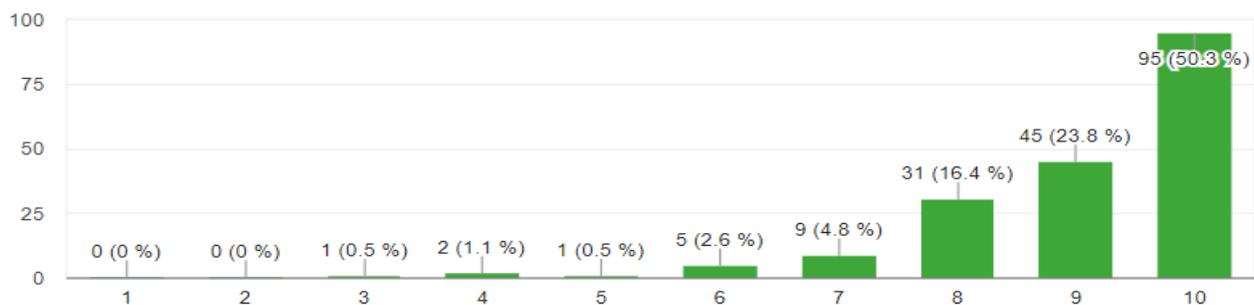


Fuente: Encuesta de Satisfacción 2021

Ya en el apartado calidad de la gestión se puede notar que las personas que contestar muestra un agrado por la atención que el personal les da al solicitar información, lo cual resulta muy positivo.

¿Cómo califica la entrega del apoyo en tiempo y forma: del abasto y el apoyo económico?

189 respuestas



Fuente: Encuesta de Satisfacción 2021.

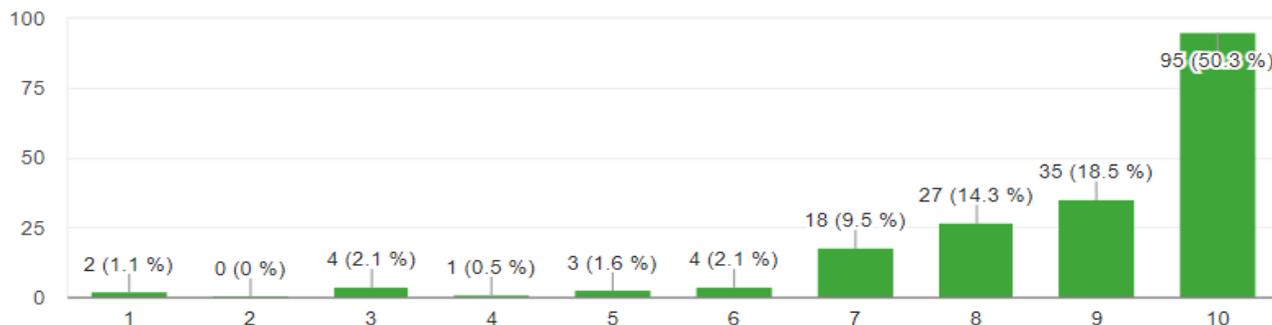
Comentario: a lo que se refiere al tiempo y la forma de entrega del apoyo económico más del 85 % muestra el apoyo es muy bueno considerando que ha sido el primer año de dispersión económico es un gran avance, solo cuatro personas mostraron que han tenido alguna situación con el apoyo económico.



Contraprestación

¿Qué tan fácil o difícil es comprar cosas con el apoyo económico?

189 respuestas



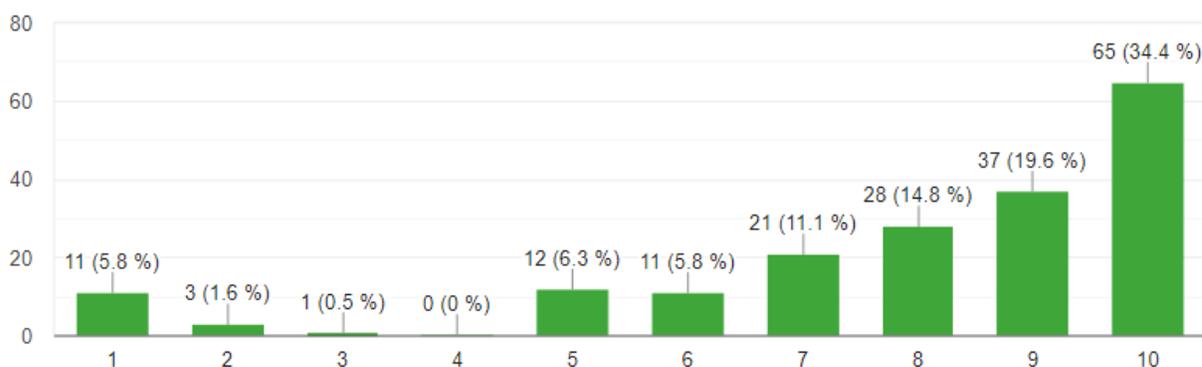
Fuente: Encuesta de Satisfacción 2021

Ya en el apartado de Contraprestación se puede ver como es la situación de la compra con el apoyo económico lo que muestra que las personas que contestaron la encuesta casi el 83 % opinan que es fácil comprar cosas con el apoyo y son muy pocas (menos del 6 %) las que se les complica realizar esta operación.

Cohesión Social

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

189 respuestas



Fuente: Encuesta de Satisfacción 2021

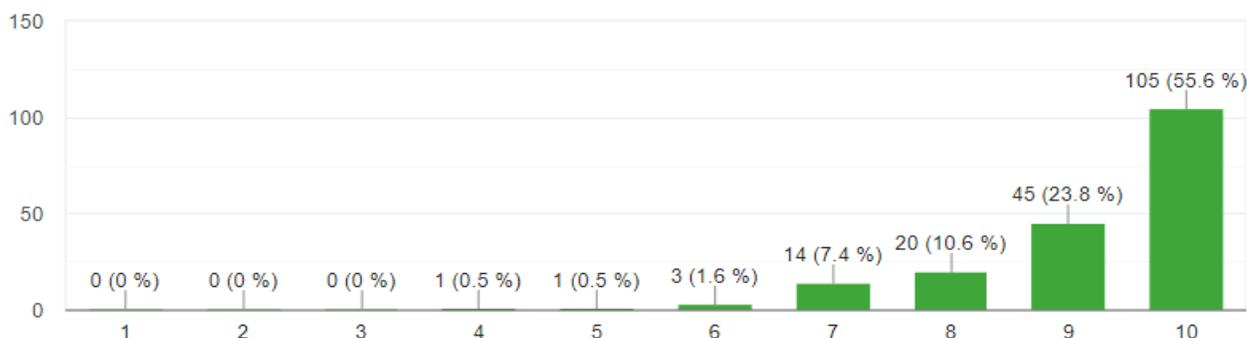
Con respecto a la cohesión social se puede ver que el apoyo que dan los Comedores Populares tiene una implicación familiar en los que integran los Comités debido a que más del 70 % piensan que ha cambiado la relación con la familia al participar en este programa.



Satisfacción

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

189 respuestas

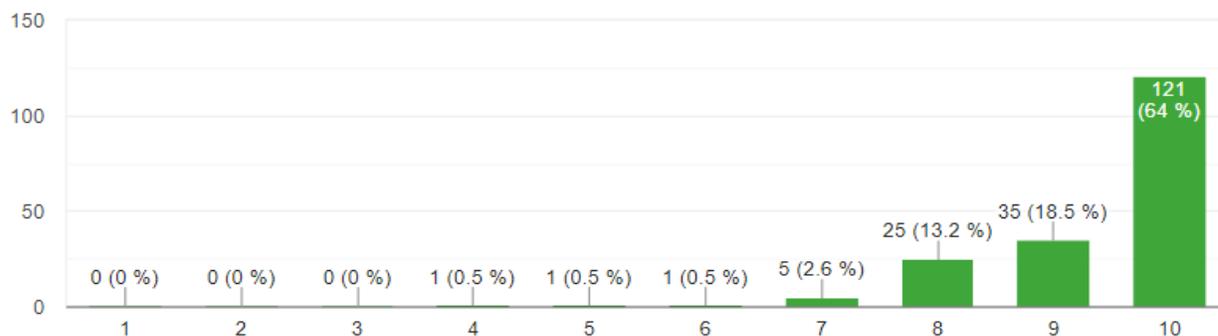


Fuente: Encuesta de Satisfacción 2021

Finalmente en el apartado de satisfacción se logra ver que casi el 90 % de las personas que contestaron las encuestas se encuentran satisfechos con el desempeño del programa lo que deja un área de oportunidad para cubrir el 100 %.

Al Programa ¿Qué calificación le daría?

189 respuestas



Fuente: Encuesta de Satisfacción 2021

A la pregunta que calificación le darías al programa se puede notar que el programa opera con las mejores condiciones posibles, obteniendo una calificación de 9.3 sobre 10 de todas las respuestas lo cual es muy alto para la cantidad de encuestas realizadas.



5. Fortalecimiento del Programa

5.1. Recomendaciones

Recomendación 1. Es necesario destinar un recurso económico para dar mantenimiento a los Comedores Populares ya existentes.

Recomendación 2. Es necesario buscar una estrategia para la apertura de nuevos comedores en lugares estratégicos para dar atención a la población más vulnerable.

Recomendación 3. Se recomienda apoyar económicamente a los comedores populares que están otorgando las comidas gratuitas a las personas vulnerables afectadas por la pandemia que son canalizadas por diversas instituciones o la misma institución, este apoyo podría ser en función de las raciones otorgadas y queda a consideración del área el monto a otorgar.

Recomendación 4. Es necesario levantar un registro de las y los comensales que asisten a los comedores para saber el dato exacto de comensales fijos o recurrentes y personas flotantes con la finalidad de proyectar un dato para determinar un dato más fidedigno de comensales en un año.

Recomendación 5. Se recomienda seguir con los temas de capacitación en orientación alimentaria, aunque sea a distancia o con material de difusión enviados a correos de los comensales o Comités de administración



Índice de Cuadros.

Cuadro 1. Análisis de la cobertura 12

Índice de Gráficos.

Gráfico 1. Presupuesto y metas físicas 2019- 2020 2

Gráfico 2. Cumplimiento de la meta del indicador y meta física..... 6

Gráfico 3. Cumplimiento de la meta del indicador y meta física..... 10

Gráfico 4. Distribución por sexo y rango etario 12

Gráfico 5. Distribución por sexo (mujeres) y grupos etarios..... 13

Gráfico 4. Distribución por sexo (hombre) y grupos etarios 13

Gráfico 7. Total, de mujeres y hombres por sexo y Alcaldía 14

Gráfico 8. Distribución por grupos de edad 15

Índice de Tablas.

Tabla 1. Presupuesto por capítulo de Gasto final. 1

Tabla 2. Comparativo Metas Física de Bienes y Servicios. 11

Tabla 3. Comparativo Metas Física de Evolución y Cobertura 11

Tabla 4. Distribución porcentual de beneficiarios por Alcaldía..... 14

Tabla 6. Cronograma de realización de encuesta de satisfacción 27



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_informet_rimestral1_2020.pdf
6. Informe de Actividades 2020
http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_121/2021/31/_anexos/PL121311T21_informe_enerodiciembre2020.pdf
7. Padrón de beneficiario 2020
http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/_padrones/2021/Comedores_Populares_Ejercicio_2020.pdf
8. Reglas de Operación 2019 (Página de SIDESO)
<http://www.sideso.cdmx.gob.mx/index.php?id=786>
9. Reglas de Operación 2020 (Página de SIDESO)
<http://www.sideso.cdmx.gob.mx/index.php?id=798>
10. Link de entrevista para el Módulo de Evaluación Operativa
<https://adip-cdmx.webex.com/adip-cdmx/ldr.php?RCID=2e28ff5533a01b27faabd3325b388171>



ANEXO 1
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
PROGRAMA COMEDORES POPULARES 2020

Identificación de la o el beneficiario

Fecha de nacimiento de la o el beneficiario

Sexo de la o el beneficiario

¿Qué papel tiene en el Comedor Popular?

Alcaldía en donde vive el beneficiario

¿Cuánto tiempo tiene participando en el programa Comedores Populares?

Imagen del Programa

¿Por qué medio se enteró del programa?

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

¿Qué tan apropiada considera la información de los medios?

Expectativas del Programa

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

¿Qué tanto le afectaría que no existiera el programa?

¿En qué nivel considera que le ayuda a su familia y a la comunidad?

¿En qué medida el programa Comedores Populares ha cubierto sus expectativas?

¿En qué nivel ha cambiado su vida con inclusión al programa?

Calidad en la Gestión

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

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

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

¿Cómo califica la atención del personal que atiende a los comensales?

¿Cómo califica la entrega del apoyo en tiempo y forma: del abasto y el apoyo económico?

Contraprestación

¿Qué tan fácil o difícil fue enterarse del apoyo?

¿Qué tan fácil o difícil le fue obtener el apoyo?

¿Qué tan fácil o difícil es comprar cosas con el apoyo económico?

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

Cohesión Social

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

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

¿En qué medida ha cambiado la convivencia con los integrantes del Comedores y con la comunidad??

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

¿Cómo ha cambiado su nivel de participación en el Comité del Comedor y con la comunidad?



Satisfacción

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

¿En qué medida el programa le ha ayudado a mejorar la organización y operación del Comedor?

Al programa ¿Qué calificación le daría?

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

¿En qué medida el apoyo fue lo que esperaba?