



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

DIF

CIUDAD INNOVADORA  
Y DE DERECHOS

# EVALUACIÓN INTERNA 2021

PROGRAMA SOCIAL

LEONA VICARIO

EJERCICIO 2020



# EVALUACIÓN INTERNA 2021

## PROGRAMA BECA LEONA VICARIO DE LA CIUDAD DE MÉXICO 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.....	4
1.4. Año de Inicio del Programa.....	4
1.5. Último Año de Operación .....	4
1.6. Antecedentes del Programa Social. ....	4
1.7. Objetivo General.....	6
1.8. Objetivos Específicos.....	6
1.9. Padrón de Beneficiarios .....	7
2. Información Presupuestal.....	8
2.1. Presupuesto Aprobado y Ejercido del Periodo 2019-2020 por capítulo de gasto .....	8
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.....	15
3.3. Metas Físicas.....	16
3.3.1. Bienes y/o Servicios .....	16
3.3.2. Evolución de la Cobertura .....	17

3.3.3. Análisis de la Cobertura .....	17
a) Distribución por sexo y rango etario .....	17
b) Distribución territorial, alcaldía .....	19
4. Módulo de Evaluación Operativa.....	22
a) Planeación y Diseño .....	22
b) Difusión, Incorporación y selección de beneficiarios y/o usuarios .....	23
c) Producción y entrega de bienes y servicios.....	24
d) Seguimiento y monitoreo de las actividades.....	26
e) Identificación de estrategias y fortalezas del programa .....	27
4.1. Matriz de Hallazgos y Recomendaciones .....	29
4.2. Análisis de Resultados de la evaluación operativa.....	31
4.3. Análisis de Resultados de la evaluación de satisfacción de los beneficiarios.....	32
5. Fortalecimiento del Programa .....	39
5.1. Recomendaciones .....	39
Índice de Cuadros .....	40
Índice de Gráficos .....	40
Índice de Tablas.....	40
6. Anexos.....	41



## 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 Beca Leona Vicario de la Ciudad de México, 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

El programa social Beca Leona Vicario se crea durante el mes de enero 2020 teniendo como padrón inicial a todas y todos los beneficiarios de los siguientes Programas Sociales: 1.- Apoyo Integral a Madres Solas Residentes en la Ciudad de México, 2.- Educación Garantizada y, 3.- Becas Escolares para niñas y niños en condición de vulnerabilidad social (Más Becas, Mejor Educación).

Este programa, bajo el marco del acceso a la educación tiene una población focalizada de niñas, niños y adolescentes de 0 a 17 años 11 meses de edad, que se encuentran en extrema pobreza, cuyas madres, padres o tutores han fallecido, tienen una incapacidad permanente que les impide trabajar y/o se encuentran privados de su libertad, o que son hijas e hijos de policías caídos en el cumplimiento de su deber.

El Programa tiene como objetivo contribuir a la restitución de los derechos de 35,500 niñas, niños y adolescentes, de manera particular su derecho a la educación y alimentación, a través del otorgamiento de un apoyo monetario mensual de \$832.00 y servicios de atención integral que fortalezca su desarrollo emocional, físico y cultural. Al corte del 31 de diciembre 2020 se contó con un padrón de beneficiarios de 34,296, es decir, un registro cercano al cien por ciento.

Durante el ejercicio 2020, derivado de la emergencia sanitaria que vivió la Ciudad de México por la enfermedad COVID-19, el Programa Beca Leona Vicario tuvo diversos ajustes a fin de estar en posibilidad de seguir operando; por un lado, los *servicios de atención Integral* que en su totalidad son de manera presencial, se trabajó en nuevas estrategias que permitieron otorgar algunos de estos servicios de manera virtual. Por el otro, en lo que corresponde a la permanencia en el Programa de los beneficiarios y la actualización de su información y documentación, se trabajó mediante las tecnologías de la información y comunicación a fin de evitar que visitaran el Área de Atención Ciudadana a en tiempo de semáforo rojo. Estos ajustes en la operación del Programa implicaron cambios en sus Reglas de Operación.

Por último, resulta importante mencionar que en el contexto de la contingencia sanitaria, la Jefa de Gobierno de la Ciudad de México, instruyó la incorporación inmediata de niñas, niños y adolescentes al Programa, cuya madre, padre o tutor lamentablemente fallecieron por la enfermedad del COVID-19. Hasta el mes de diciembre 2020 se habían beneficiado a 3 mil 101 niñas, niños y adolescentes en dicha situación.



## **1 información de Referencia**

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

Programa Beca Leona Vicario de la Ciudad de México

### **1.2. Unidades Responsables:**

1. 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 Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes es el área responsable del Programa y, la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "A" como encargada de otorgar los servicios integrales, la atención a los solicitantes para el ingreso al Programa, recepción de documentación, registro de incidencias, actualización y administración de la base de datos.
2. El Fideicomiso Educación Garantizada de la Ciudad de México (FIDEGAR) es la entidad responsable de garantizar y dispersar el estímulo económico correspondiente, así como el control de entrega de tarjetas, reposiciones y renovaciones de las mismas, los reportes mensuales de los resultados de dispersión y de tarjetas no entregadas.

### **1.3. Clave Presupuestaria**

2 4 1 205 3S033

Correspondiente al Programa Becas Escolares para Niñas y Niños en condiciones de vulnerabilidad social (Más Becas, Mejor Educación), antes de pasar a ser Beca Leona Vicario, y el FIDEGAR como responsable de garantizar el estímulo económico a los beneficiarios.

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

2020

### **1.5. Último Año de Operación**

2020 (vigente).

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

El programa social Beca Leona Vicario se crea en el mes de enero 2020 teniendo como padrón inicial a todas y todos los beneficiarios de los siguientes Programas Sociales: 1.- Apoyo Integral a Madres



Solas Residentes en la Ciudad de México, 2.- Educación Garantizada y, 3.- Becas Escolares para niñas y niños en condición de vulnerabilidad social (Más Becas, Mejor Educación).

El **Programa Educación Garantizada** que tuvo como objetivo la permanencia en la escuela de las niñas, niños y adolescentes, de 6 a 17 años, inscritos en escuelas públicas de la Ciudad en los niveles de primaria, secundaria o nivel medio superior, cuyo padre madre o tutor(a) responsable del sostén económico falleció o presentaba alguna incapacidad permanente, a través del otorgamiento de un apoyo económico.

El **Programa Becas escolares para Niñas y Niños en Condiciones de Vulnerabilidad Social (más becas, mejor educación)** que tuvo un carácter mixto donde se otorgaba una beca escolar (transferencia monetaria) con recursos del presupuesto del FIDEGAR y servicios (actividades lúdicas y de esparcimiento general), proveniente del presupuesto del DIF Ciudad de México, con la finalidad de contribuir evitar la deserción escolar en la Ciudad de México.

El **Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la Ciudad de México (PAIMS)**, que tuvo como objetivo apoyar a que las madres solas en condición de vulnerabilidad con niñas y niños en edad escolar y las que se encontraban internas en los centros penitenciarios de la Ciudad de México, tuvieran acceso a programas que mejoren la alimentación de su familia, a través de un apoyo monetario mensual, además de otorgar atenciones psicológicas, de salud, y jurídicas, así como talleres y salidas recreativas culturales, con el fin de brindar una atención integral tanto a las madres como a sus hijos e hijas.

Con la nueva administración 2018-2024 en el Gobierno de la Ciudad de México, la reestructuración de la política social en el campo de la educación se refleja en la creación del programa Mi Beca para Empezar, que establece un sistema universal de becas para todos los niños y niñas inscritos en escuelas públicas de la Ciudad, en los niveles preescolar, primaria y secundaria.

El programa social Beca Leona Vicaria implicó la simplificación de tres programas en uno sólo, por un lado, con el objetivo de atender a la población más vulnerable de niñas, niños y adolescentes en edad escolar que por diversas circunstancias requieren el reforzamiento del apoyo al ya otorgado a través del programa Mi Beca para Empezar y con ello evitar la deserción escolar; destaca también en ese contexto, la ampliación de la cobertura a niñas y niños en educación inicial y preescolar, y educación especial. Por el otro, la simplificación en un solo programa implicaba la cancelación de programas con una cobertura y alcances limitados, es el caso del Programa Apoyo Integral a Madres Solas.

El proceso descrito redujo la dispersión presupuestaria redundando en la construcción de un programa de mayor alcance, con un sistema de becas desde el nivel preescolar hasta el medio superior y, con cobertura y apoyos más significativos.





### 1.7. Objetivo General

Contribuir a la restitución de los derechos de 35,500 niñas, niños y adolescentes, de 0 a 17 años 11 meses, que viven situaciones de alta vulnerabilidad, a través de un apoyo monetario mensual, servicios y actividades que favorezcan su desarrollo integral, de manera particular, sus derechos a la educación y alimentación.

### 1.8. Objetivos Específicos

- a) Otorgar un apoyo monetario mensual de \$832.00 (Ochocientos treinta y dos pesos 00/100 M.N.), a través de una tarjeta electrónica a mes vencido, a niñas, niños y adolescentes de 0 a 17 años 11 meses en situación de alta vulnerabilidad para contribuir a la restitución de los derechos a la alimentación y educación, se considerará casos prioritarios los siguientes:
  - Niñas y niños entre 0 y 3 años.
  - Extrema pobreza.
  - Víctimas de violencia.
  - Cuyas madres, padres o tutores:
    - Han fallecido.
    - Tienen una incapacidad permanente que les impide trabajar.
    - Se encuentran privados de su libertad.
  - Hijas e hijos de policías caídos en el cumplimiento de su deber.
  - Con madres, padres o tutores solos que tienen un ingreso menor a dos unidades de cuenta de la Ciudad de México.
  
- b) Ofrecer con recursos del DIF Ciudad de México, aproximadamente 19,000 servicios de atención integral a las niñas, niños y adolescentes inscritos en el programa y sus familiares. Con la finalidad de, promover el desarrollo del beneficiario en un ambiente sano, fortalecer el desarrollo emocional, salud y cultural a través de los siguientes servicios:
  - i. Atención psicológica.
  - ii. Actividades culturales (visitas a museos, talleres, teatros, bibliotecas, conciertos y galerías) y recreativas (visitas a parques temáticos y eventos institucionales).
  - iii. Servicios de canalización (atención en salud de primer nivel, médico general, dental y odontológico, unidades básicas de rehabilitación).
  - iv. Asesoría jurídica (canalizaciones jurídicas a la Procuraduría de los Derechos para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes DIF Ciudad de México en: tutoría, guardia custodia, apoyo de trámites para la generación de actas de defunción).
  - v. Canalización a los Centros de Atención, Cuidado y Desarrollo Infantil (CACDI).



## 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/Leona\\_Vicario\\_Ejercicio\\_2020.pdf](http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/_padrones/2021/Leona_Vicario_Ejercicio_2020.pdf)



## 2. Información Presupuestal

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

Por ser un programa de nueva creación, se informa lo correspondiente al ejercicio 2020.

Para la operatividad del Programa en 2020 en cuanto al otorgamiento de los apoyos económicos a los beneficiarios, el presupuesto corre a cargo del Fideicomiso de Educación Garantizada (FIDEGAR), el cual originalmente inició con un presupuesto de \$190,185,432.00 que estaba destinado para el programa social “Becas escolares para Niñas y Niños en Condiciones de Vulnerabilidad Social (más becas, mejor educación)” antes de pasar a ser “Beca Leona Vicario”. El 1° de diciembre de 2020 se hace la ampliación al presupuesto original por la cantidad de \$42,287,678.08 (Cuarenta y dos millones doscientos ochenta y siete mil seiscientos setenta y ocho pesos 08/100 M.N.), por lo que el monto total quedó en \$232,473,110.08.

**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	-	-	-	-	-	-
DIF	-	-	-	-	-	-
FIDEGAR	N/A	N/A	N/A	\$190,185,432.00	\$232,473,110.08	\$227,836,212.00
<b>Total</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>\$190,185,432.00</b>	<b>\$232,473,110.08</b>	<b>\$227,836,212.00</b>

Fuente:

1. Programa Operativo Anual 2020 (POA). La denominación del PP S033 Programa Becas Escolares para Niñas y Niños en Condiciones de Vulnerabilidad Social (más becas, mejor educación) corresponde al POA 2020, sin embargo, se identifica este programa como Beca Leona Vicario conforme a lo establecido en las Reglas de Operación 2020 Beca Leona Vicario.
2. Cuenta Pública de la Ciudad de México 2019-2020, sobre el FIDEGAR, información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes.

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

Por lo que corresponde a los Capítulos 1000, 2000 y 3000, el Programa Operativo Anual del FIDEGAR no tenía destinado recursos a esos Capítulos.

En lo que toca al DIF Ciudad de México, si bien otorga servicios integrales a los beneficiarios, no tuvo una asignación presupuestal, toda vez que los servicios proporcionados y el capital humano, proviene de otros programas presupuestarios.



## 2.2. Ejercicio del presupuesto durante el año fiscal 2020

Para el ejercicio fiscal 2020, el Programa inicia con un presupuesto autorizado de \$190,185,432.00 (Ciento noventa millones ciento ochenta y cinco mil cuatros cientos treinta y dos pesos 00/100 M.N.) para su operación a través del Fideicomiso de Educación Garantizada, que es el que originalmente estaba destinado para el programa social “Becas escolares para Niñas y Niños en Condiciones de Vulnerabilidad Social (más becas, mejor educación)”.

Derivado de que el programa social Beca Leona Vicario se crea durante el mes de enero 2020 teniendo como padrón inicial a las y los beneficiarios de los Programas Sociales: 1.- Apoyo Integral a Madres Solas Residentes en la Ciudad de México, 2.- Educación Garantizada y, 3.- Becas Escolares para niñas y niños en condición de vulnerabilidad social (Más Becas, Mejor Educación); la modificación que se realiza al presupuesto derivó de contar con más recursos con motivo de un déficit presupuestal de origen. El 26 de noviembre de 2020 se aprueba por el COPLADE la ampliación al presupuesto original por la cantidad de \$42,287,678.08 (Cuarenta y dos millones doscientos ochenta y siete mil seiscientos setenta y ocho pesos 08/100 M.N.), por lo que el monto total quedó en \$232,473,110.08.

La ampliación de recursos no afectó las metas originalmente establecidas sobre el número de beneficiarios a atender (35,500 niñas, niños y adolescentes). Al corte del 31 de diciembre 2020 se contó con un padrón de beneficiarios de 34,296, es decir, un registro cercano al cien por ciento, beneficiado particularmente a 3 mil 101 niñas, niños y adolescentes cuyos padres fallecieron por la enfermedad del COVID-19.

Como resultado del reforzamiento del enfoque la política educativa, lo que se observa a final del ejercicio 2020 es el aumento del presupuesto para el programa que es apoyado con recursos del FIDEGAR, reduciendo la dispersión presupuestaria y redundando en la construcción de programas de mayor alcance, con coberturas y apoyos más significativos.



### 3. Resultados

#### 3.1. Indicador de Fin

FICHA TÉCNICA	
<b>Secretaría o Instituto:</b>	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México
<b>Unidad Responsable:</b>	Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes
<b>Nombre del Programa</b>	Programa Beca Leona Vicario de la Ciudad de México 2020
Datos de Identificación del Indicador	
<b>Orden:</b>	1
<b>Nombre del Indicador:</b>	Porcentaje de niñas, niños y adolescentes beneficiarios por el programa respecto al total de niñas, niños y adolescentes en situación de pobreza (pobreza y pobreza extrema) en la Ciudad de México
<b>Tipo de Indicador para resultados / Dimensión del indicador:</b>	Estratégico/ Eficacia
<b>Definición del Indicador:</b>	Mide la proporción del total de niñas, niños y adolescentes inscritos beneficiados por el programa respecto al total de niñas, niños y adolescentes en situación de pobreza (pobreza y pobreza extrema).
<b>Método del cálculo:</b>	$(\text{Total de niñas, niños y adolescentes inscritos beneficiados por el programa} / \text{Total de niñas, niños y adolescentes en situación de pobreza (pobreza y pobreza extrema) en la Ciudad de México}) * 100$
<b>Tipo de valor de la Meta:</b>	Relativo
<b>Unidad de medida:</b>	Niñas, niños y adolescentes
<b>Desagregación geográfica:</b>	Ciudad de México
<b>Frecuencia de medición:</b>	Anual
Línea Base y Parametrización	
Viabilidad de Metas	
<b>Comportamiento del indicador:</b>	Ascendente
<b>Valor Línea Base:</b>	6.5%
<b>Año de la Línea Base:</b>	2019
<b>Periodo Línea Base:</b>	Enero - Diciembre
<b>Justificación Línea Base:</b>	Se toma como año base, el año anterior por ser un programa creado en 2020



**Parámetros de SemafORIZACIÓN**

<b>Tipo de Valor:</b>	N/A
<b>Umbral Verde-Amarillo:</b>	N/A
<b>Umbral Amarillo-Rojo:</b>	N/A

**Meta**

<b>Año:</b>	
<b>Periodo de Cumplimiento:</b>	Anual
<b>Valor de la Meta Relativa:</b>	2.5%

**Metas Ciclo Presupuestario en Curso**

Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Mes de cumplimiento
Enero - Diciembre	Porcentaje de niñas, niños y adolescentes beneficiarios por el programa respecto al total de niñas, niños y adolescentes en situación de pobreza (pobreza y pobreza extrema) en la Ciudad de México	Total de niñas, niños y adolescentes inscritos beneficiados por el programa	Total de niñas, niños y adolescentes en situación de pobreza (pobreza y pobreza extrema) en la Ciudad de México	Primer al Cuarto Trimestre
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Periodo de Cumplimiento
Enero - Marzo	FIN	32,546	1,398,376	2.33%
Enero - Junio	FIN	30,744	1,398,376	2.20%
Enero - Septiembre	FIN	32,992	1,398,376	2.36%
Enero - Diciembre	FIN	33,946	1,398,376	2.43%

**Características de las Variables**

<b>Nombre de la Variable:</b>	Total de niñas, niños y adolescentes beneficiados / Total de niñas, niños y adolescentes en situación de pobreza (pobreza y pobreza extrema) en la Ciudad de México
<b>Descripción de la Variable:</b>	1. Total de niñas, niños y adolescentes inscritos beneficiados por el programa 2. Total de niñas, niños y adolescentes en situación de pobreza
<b>Medio de Verificación:</b>	EVALÚA. El padrón de niñas y niños inscritos en el programa se ubica en el siguiente link: <a href="https://www.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/obligaciones-2020">https://www.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/obligaciones-2020</a> , en el Artículo 122 fracción 2 Formato



B, de la página del DIF Ciudad de México.

**Especifique Otro Medio de Verificación:**

**Unidad de Medida:** Niñas, niños y adolescentes

**Desagregación Geográfica:** Ciudad de México

**Frecuencia de Medición:** Anual

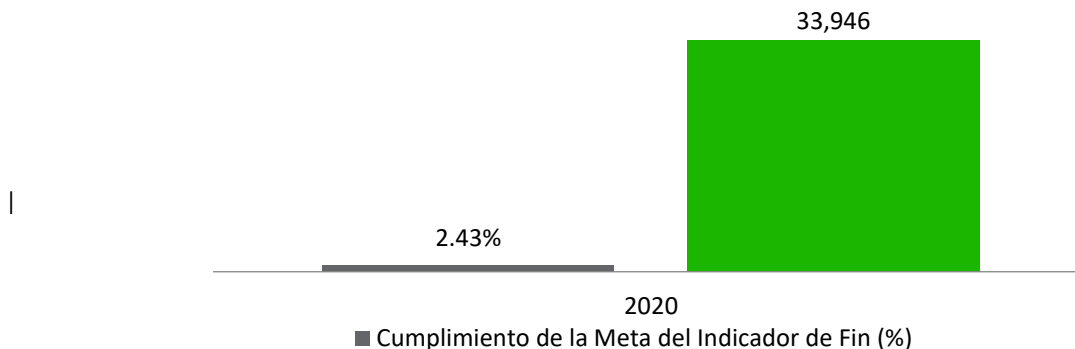
### 3.1.1. Resultado Comparativo 2019 y 2020

Toda vez que el programa social es de nueva creación, el comentario se concreta al ejercicio 2020.

El Indicador mide el porcentaje de niñas, niños y adolescentes beneficiarios por el programa respecto al total de niñas, niños y adolescentes en situación de pobreza. Si bien el impacto parece relativamente bajo (2.43%), la población que atiende el programa tiene características especiales al apoyar a niñas, niños y adolescentes que viven situaciones de alta vulnerabilidad: extrema pobreza, víctimas de violencia, cuyas madres, padres o tutores han fallecido, tienen una incapacidad permanente que les impide trabajar, se encuentran privados de su libertad, o son hijas e hijos de policías caídos en el cumplimiento de su deber.

A diferencia del programa Mi Beca para Empezar que tiene un carácter universal, apoyando directamente la economía de las familias con hijos en escuelas públicas de nivel primaria, secundaria, preescolar o en educación especial, la virtud del programa Beca Leona Vicario es que resulta efectiva al favorecer a los deciles más pobres o que por alguna situación particular los deja en una situación de alta vulnerabilidad social y económica.

**Gráfico 1. Cumplimiento de la meta del indicador y meta física**



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



### 3.2. Indicador de Propósito

FICHA TÉCNICA	
<b>Secretaría o Instituto:</b>	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México
<b>Unidad Responsable:</b>	Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes
<b>Nombre del Programa</b>	Programa Beca Leona Vicario de la Ciudad de México 2020
Datos de Identificación del Indicador	
<b>Orden:</b>	1
<b>Nombre del Indicador:</b>	Porcentaje de terminación del ciclo escolar en el año correspondiente a los niveles de primaria y secundaria de la población beneficiada
<b>Tipo de Indicador para resultados / Dimensión del indicador:</b>	Resultados/ Eficacia calidad
<b>Definición del Indicador:</b>	Mide el porcentaje de beneficiarios inscritos en el padrón correspondiente a los niveles de primaria y secundaria en el año t respecto al número de beneficiarios que concluyen el ciclo escolar en el año correspondiente a los niveles de primaria y secundaria en el año t2
<b>Método del cálculo:</b>	$(\text{Número de beneficiarios que concluyen el ciclo escolar en el año correspondiente a los niveles de primaria y secundaria en el año } t2 / \text{Total de beneficiarios inscritos en el padrón correspondiente a los niveles de primaria y secundaria en el año } t) * 100$
<b>Tipo de valor de la Meta:</b>	Relativo
<b>Unidad de medida:</b>	Beneficiarios
<b>Desagregación geográfica:</b>	Beneficiados por el programa, en la Ciudad de México.
<b>Frecuencia de medición:</b>	Anual
Línea Base y Parametrización	
<b>Viabilidad de Metas</b>	
<b>Comportamiento del indicador:</b>	Ascendente
<b>Línea Base</b>	
<b>Valor Línea Base:</b>	80%
<b>Año de la Línea Base:</b>	2019
<b>Periodo Línea Base:</b>	Enero - Diciembre
<b>Justificación Línea Base:</b>	Se toma como año base, el año anterior por ser un programa creado en 2020.
Parámetros de Semaforización	





<b>Tipo de Valor:</b>	N/A
<b>Umbral Verde-Amarillo:</b>	N/A
<b>Umbral Amarillo-Rojo:</b>	N/A

Meta	
<b>Año:</b>	2020
<b>Periodo de Cumplimiento:</b>	Anual
<b>Valor de la Meta Relativa:</b>	80%

**Metas Ciclo Presupuestario en Curso**

Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Mes de cumplimiento
Enero – Diciembre	Porcentaje de terminación del ciclo escolar en el año correspondiente a los niveles de primaria y secundaria de la población beneficiada	Número de beneficiarios que concluyen el ciclo escolar en el año correspondiente a los niveles de primaria y secundaria en el año t2	Total de beneficiarios inscritos en el padrón correspondiente a los niveles de primaria y secundaria en el año t	Primero al Cuarto Trimestre

Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Periodo de Cumplimiento
Enero – Marzo	PROPÓSITO	32,533	36,052	90.24%
Enero – Junio	PROPÓSITO	30,744	35,237	87.25%
Enero – Septiembre	PROPÓSITO	32,992	36,052	91.51%
Enero – Diciembre	PROPÓSITO	33,946	36,052	94.16%

**Características de las Variables**

<b>Nombre de la Variable:</b>	Total de beneficiarios inscritos en el padrón/ Beneficiarios que concluyen el ciclo escolar
<b>Descripción de la Variable:</b>	1. Total de beneficiarios inscritos en el padrón correspondiente a los niveles de primaria y secundaria en el año t 2. Beneficiarios que concluyen el ciclo escolar en el año correspondiente a los niveles de primaria y secundaria en el año t2
<b>Medio de Verificación:</b>	Informe de Actividades, Reporte de altas y bajas del programa
<b>Especifique Otro Medio de Verificación:</b>	



<b>Unidad de Medida:</b>	Beneficiarios
<b>Desagregación Geográfica:</b>	Beneficiados por el programa, en la Ciudad de México.
<b>Frecuencia de Medición:</b>	Anual

### 3.2.1. Resultado Comparativo 2019 y 2020

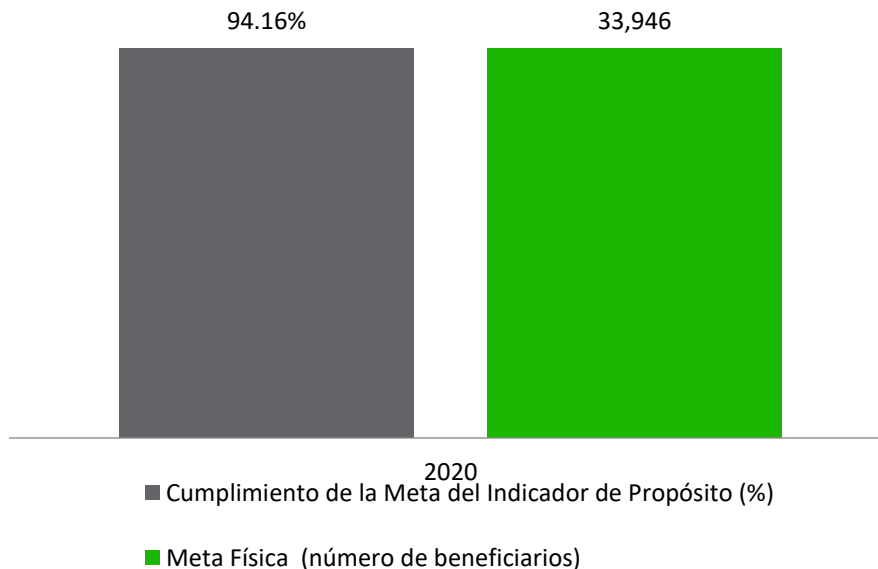
Toda vez que el programa social es de nueva creación, el comentario se hace con relación al ejercicio 2020.

El indicador mide el porcentaje de terminación del ciclo escolar en el año correspondiente en los niveles de primaria y secundaria de la población beneficiada, es decir, la finalidad del indicador es medir el desempeño de los estudiantes beneficiarios con relación a un año.

El resultado concreto que se logró con la intervención del programa en la población objetivo es que 94.16% concluyó su ciclo escolar. Al respecto, aunque el nivel de conclusión es alto, el área tiene que revisar qué aspectos intervinieron para que el 5.84% de los estudiantes beneficiados del programa no hayan concluido el ciclo escolar.

Asimismo, se debe considerar en el indicador a los beneficiados que están en educación media superior, a fin de que sea más integral la medición del indicador.

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



Fuente: Elaboración propia con datos de la Matriz de Indicadores de Resultados 2020 del Programa, DIF 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	N/A	N/A	19,000	6,091	<p>Si bien, el otorgamiento del apoyo económico es una estrategia sustantiva en el fortalecimiento del ingreso de las familias y hogares, y contribuye a la solución del problema de la deserción escolar, el programa incorpora como estrategia complementaria la provisión de servicios integrales a los beneficiarios, entre ellos los educativos extraescolares:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención psicológica</li> <li>• Actividades culturales (visitas a museos, talleres, teatros, bibliotecas, conciertos y galerías) y recreativas (visitas a parques temáticos y eventos institucionales)</li> <li>• Servicios de canalización (atención en salud de primer nivel, médico general, dental y odontológico, unidades básicas de rehabilitación)</li> <li>• Asesoría jurídica (canalizaciones jurídicas a la Procuraduría de los Derechos para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes DIF Ciudad de México en: tutoría, guardia custodia, apoyo de trámites para la generación de actas de defunción).</li> <li>• Canalización a los Centros de Atención, Cuidado y Desarrollo Infantil (CACDI)</li> </ul> <p>No obstante, derivado de la contingencia sanitaria por la enfermedad del COVID-19 que inició en marzo en 2020, limitó el cumplimiento de la meta programada, toda vez que los servicios a otorgarse son de manera presencial y la emergencia estableció disminuir la interacción presencial con los beneficiarios y el cierre de inmuebles.</p> <p>Para algunas actividades implicó ajustes en la operación, como las atenciones psicológicas estableciendo como alternativa la comunicación e interacción por medios virtuales.</p> <p>En el caso de las actividades culturales y recreativas se canceló su programación, toda vez que no se pudo transitar a medios virtuales.</p>

Fuente: Informe de Actividades enero – diciembre 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	N/A	N/A	35,500	34,296	Al corte del 31 de diciembre 2020 se contó con un padrón de beneficiarios cercano al cien por ciento, beneficiado particularmente a 3 mil 101 niñas, niños y adolescentes cuyos padres fallecieron por la enfermedad del COVID-19.

Fuente: ....

### 3.3.3. Análisis de la Cobertura

**Cuadro 1. Análisis de la cobertura**

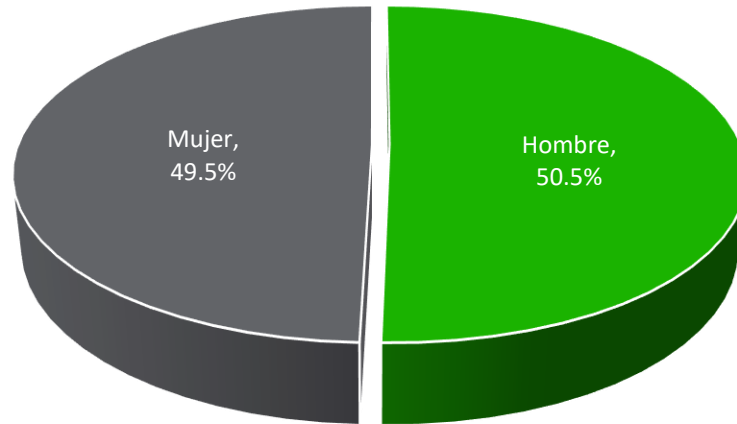
Elementos	Observaciones
Distribución por sexo	Sí aplica
Distribución por tipo de beneficiarios (facilitadores, beneficiarios directos, usuarios)	No aplica porque todas y todos los beneficiarios son beneficiarios directos.
Distribución territorial, alcaldía y colonia	Sí aplica, solamente se cuenta con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

#### a) Distribución por sexo y rango etario

Para el análisis de la distribución de sexo, se tomó como base el Padrón de Beca Leona Vicario Ciudad de México, ejercicio 2020, el cual arrojó que el 50.5% son de sexo masculino y 49.5% femenino. Conforme la distribución referida resulta importante destacar que niñas, niños y adolescentes tienen las mismas oportunidades para el acceso al Programa y los mismos derechos como la mejor manera de promover una vida libre de desigualdad y discriminación (Véase Gráfico 3).



**Gráfico 3. Porcentaje de Mujeres y Hombres del total de personas beneficiarias**

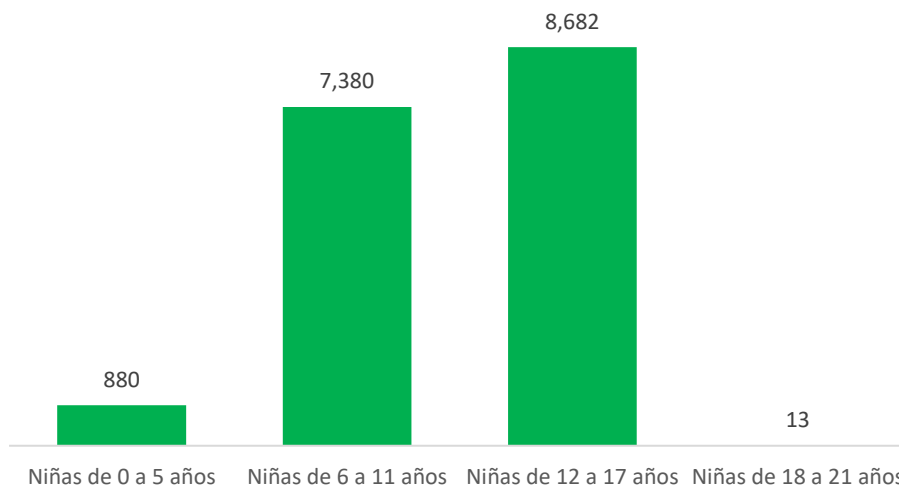


Fuente: Elaboración propia con datos del Padrón de beneficiarios del Programa Beca Leona Vicario Ciudad de México, ejercicio 2020.

La distribución porcentual por edades de niñas, niños y adolescentes, tanto para sexo femenino y masculino, se concentró en los rangos etarios de 12 a 17 años, con un porcentaje de 50.54% y, los rangos de 6 a 11 años, con 44.06 %.

Respecto a la distribución porcentual en niñas y adolescentes, el 94.73% se concentra en los siguientes rangos etarios: 12 a 17 años, 51.21% y, 6 a 11 años, 43.53%, mientras que el 5.27% se concentra en los grupos de edad restantes. (Véase Gráfico 4).

**Gráfico 4. Total de Niñas y adolescentes por rango etario.**

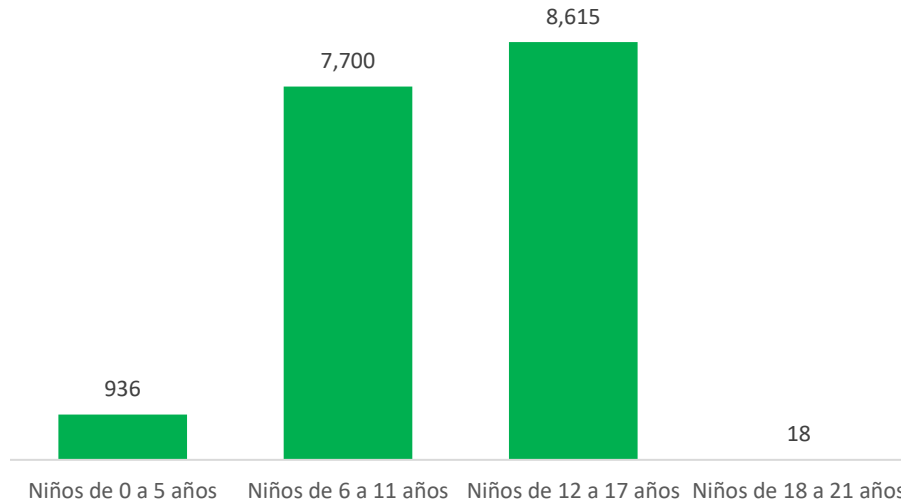


Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de Beca Leona Vicario Ciudad de México, ejercicio 2020.



La distribución de niños y adolescentes por rango etario fue la siguiente: el 94.48% se concentra en los siguientes rangos etarios: 12 a 17 años, 49.89% y, 6 a 11 años, 44.59%: el 5.52 % se concentra en los grupos menores de 6 años y con una menor proporción en mayores de 17 años. (Véase Gráfico 5).

**Gráfico 5. Total de Niños y adolescentes por rango etario.**



Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de Beca Leona Vicario Ciudad de México, ejercicio 2020.

De lo anterior, resulta importante destacar la atención a un grupo poblacional de edad que antes estaba desprotegido, como lo es la primera infancia.

**b) Distribución territorial, alcaldía**

Conforme a la base de datos del Padrón de beneficiarios, más del 50% de concentración de beneficiarios se encuentran en las Alcaldías de Gustavo A. Madero, Iztapalapa, Coyoacán y Tláhuac; Le sigue el grupo de Alcaldías que concentra más del 20 % de la población beneficiaria: Álvaro Obregón, Iztacalco, Milpa Alta y Xochimilco. Con menor concentración de beneficiarios se encuentran las Alcaldías Benito Juárez y Cuajimalpa.

La intervención del Programa muestra que efectivamente la atención se concentra en las niñas, niños y adolescentes ubicados en las zonas de mayor pobreza. Por otro lado, es importante señalar que el Programa contempla a beneficiarios que residen en el Estado de México, (Véase Tabla 6).



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

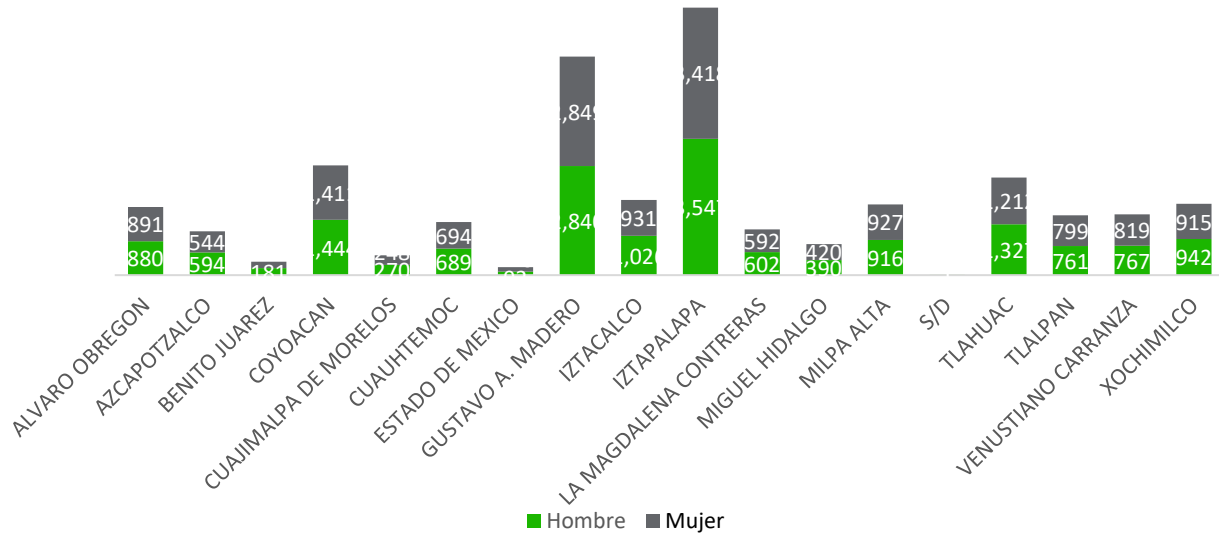
ALCALDÍA	PORCENTAJE	GRADO DE MARGINACIÓN
ALVARO OBREGON	5.17%	MUY BAJO
AZCAPOTZALCO	3.33%	MUY BAJO
BENITO JUAREZ	1.02%	MUY BAJO
COYOACAN	8.34%	MUY BAJO
CUAJIMALPA	1.51%	MUY BAJO
CUAUHTEMOC	4.04%	MUY BAJO
GUSTAVO A MADERO	16.62%	MUY BAJO
IZTACALCO	5.72%	MUY BAJO
IZTAPALAPA	20.35%	MUY BAJO
MAGDALENA CONTRERAS	3.49%	MUY BAJO
MIGUEL HIDALGO	2.37%	MUY BAJO
MILPA ALTA	5.39%	BAJO
TLAHUAC	7.42%	MUY BAJO
TLALPAN	4.56%	MUY BAJO
VENUSTIANO CARRANZA	4.63%	MUY BAJO
XOCHIMILCO	5.43%	MUY BAJO
ESTADO DE MEXICO	0.61%	
TOTAL	100.00%	

Elaboración propia con datos del Padrón de beneficiarios del Programa Beca Leona Vicario Ciudad de México, ejercicio 2020. CONAPO, Índice de Marginación por Entidad Federativa y Municipio 2010, en [http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Indices de Marginacion 2010 por entidad federativa y municipio](http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Indices_de_Marginacion_2010_por_entidad_federativa_y_municipio)

Respecto a la concentración territorial por sexo, más del 80% se concentra, tanto para mujeres y hombres en las Alcaldías: Gustavo A. Madero, Iztapalapa, Coyoacán y Tláhuac (Véase Gráfico 6). La tendencia de concentración es muy homogénea para ambos sexos.



Gráfico 6. Total de niñas, niños y adolescentes por alcaldía



Fuente: Elaboración propia con datos del Padrón de beneficiarios del Programa Beca Leona Vicario Ciudad de México, ejercicio 2020.





#### 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 uso de los recursos disponibles, como de los bienes y servicios que son 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 dichas 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 social.

Para obtener la información requerida, el equipo responsable de la evaluación, la Coordinación de Planeación 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 establecidas por los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México.

##### a) Planeación y Diseño

#### 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:**

El Programa Beca Leona Vicario de la Ciudad de México es un programa nuevo que adoptó tres poblaciones objetivas de programas anteriores esto con el fin de tener una cobertura mínima social y poder atender a una población más amplia, fue creado en 2020 y tiene como objetivo restituir los derechos de niñas, niños y adolescentes que viven en situaciones de alta vulnerabilidad.

En los meses de febrero y septiembre se proyectó la recepción de documentación de los beneficiarios del Programa Beca Leona Vicario 2020, sin embargo, ante la contingencia sanitaria que vivió la Ciudad de México por el COVID-19 a partir del mes de marzo, se tuvo que modificar la atención presencial por la atención a través de la tecnologías de la información y comunicación, toda vez que la contingencia sanitaria implicó el cierre de inmuebles; por lo cual, en el mes de septiembre se realizó la modificación de las Reglas de Operación en sus apartados de procedimientos de acceso e instrumentación.

Asimismo, inicialmente el programa tenía un presupuesto de \$190,185,432.00 toda vez que era con el que operaría el extinto programa de Becas Escolares. Derivado de la unificación de los programas sociales de Becas Escolares, Educación Garantizada y Madres Solas, en el mes de noviembre se realizó la ampliación al presupuesto a fin de estar en posibilidad de operar a diciembre de 2020 con un presupuesto total de un total de \$232,473,110.00; lo cual significó nuevamente modificaciones a las Reglas de Operación en su apartado de programación presupuestal.

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:**

Con motivo de la contingencia sanitaria por el virus SARS-COV2 (COVID-19), en el mes de septiembre de 2020 se modificó el procedimiento de renovación en el programa con el fin de apoyar a la población beneficiaria, para



## 1. Planeación y Diseño

que la renovación del trámite se realizara vía digital y otorgando más tiempo para realizarla la renovación. La modificación a las Reglas de Operación no implicó la aprobación por el COPLADE, toda vez que no fue una modificación de metas o presupuesto, sólo se requirió la aprobación por la Junta de Gobierno del DIF Ciudad de México y fue publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México las Reglas de Operación modificadas, el 30 de septiembre de 2020.

Por lo que toca a la modificación del presupuesto que se comentó anteriormente, se tuvo la aprobación por el COPLADE el 26 de noviembre de noviembre y la publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México de las Reglas de Operación modificadas, el 1° de diciembre de 2020.

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 Programa estuvo en posibilidad de utilizar la estructura de operación de los Programas Becas Escolares de Vulnerabilidad, Educación Garantizada y Apoyo Integral a Madres Solas, por lo que el equipo de trabajo siguió siendo el mismo, realizando los mismos procesos y haciendo uso de los mismos espacios físico de atención ciudadana, por lo que inicialmente el Programa no realizó cambios en sus procesos.

## 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 difusión del Programa Beca Leona Vicario, se realizó a través de redes sociales oficiales del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia: twitter, facebook, así como en la página oficial del DIF; adicionalmente se creó una página para el Programa: [becaleonavicario.cdmx.gob.mx](http://becaleonavicario.cdmx.gob.mx), y por último desde los 16 Módulos de Atención Ciudadana que se tienen en los Centros de Desarrollo Comunitario, se reforzó la difusión del Programa.

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

**Respuesta:**

Derivado de la pandemia y la contingencia sanitaria declarada por el Gobierno de la Ciudad de México que implicó el cierre de los inmuebles, se tuvo la necesidad de reducir el número de Módulos de Atención Ciudadana, de tal manera que solamente estuvo abierto el correspondiente a las oficinas centrales de la calle Prolongación Tajín 965, allí se concentró el personal operativo del programa atendiendo todas las medidas sanitarias establecidas por la Secretaría de Salud a fin de proteger a la población.

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

**Respuesta:**

Los criterios de incorporación al programa fueron los mismos con la particularidad de que se dio prioridad a las niñas, niños y adolescentes cuyos padres fallecieron por el virus SARS-COV2 (COVID-19), incorporando en 2020 a un total de 3 mil 101 niñas, niños y adolescentes.

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



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

usuarios?

**Respuesta:**

Se utilizó de manera más intensa e integral el Sistema Único de Información del DIF de la Ciudad de México durante todo el proceso de recepción de las solicitudes al programa, generando nuevos módulos pensados con base en el programa, sus necesidades y a las Reglas de Operación; con ello los beneficiarios ingresan a través de un banner instalado en la página del DIF de la Ciudad de México, en el que pueden hacer una petición para poder ser incorporados al programa y suben la documentación correspondiente para continuar con el procedimiento de verificación y validación. Lo anterior, facilitó el proceso toda vez que se simplificaron tiempos en el proceso del trámite

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:**

Como el proceso de ingreso al programa estaba establecido durante los primeros 3 meses del año no se vio un aumento como tal, abriendo un periodo de excepción para la incorporación al Programa con la población de niñas, niños y adolescentes que lamentablemente tuvieron la pérdida de su padre o madre por el SARS-COV2.

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

**Respuesta:**

No

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:**

Durante la contingencia sanitaria se abrió una etapa de aprendizaje y evaluación de los procesos que se llevaban a cabo para el ingreso al Programa, por lo que se está trabajando en un sistema de atención que adopte los procesos que mejor han dado resultado, antes y durante la contingencia. La pandemia demostró que muchos de los procedimientos establecidos en las Reglas de Operación que se desarrollaban en los centros de atención ciudadana, bien pueden ser modernizados para trabajar de manera electrónica a través de las tecnologías de la información y comunicación, y de esta manera simplificar los procedimientos y los tiempos en beneficio de la población.

## 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:**

No hubo la necesidad de realizar alguna capacitación en cuanto al procedimiento de acceso, sólo se realizaron recomendaciones al personal operativo.

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

**Respuesta:**



### 3. Producción y entrega de bienes y servicios

Si bien una parte sustantiva del Programa es el otorgamiento de los apoyos económicos, parte importante también es la atención que brinda el Programa a través de las atenciones integrales, las cuales se vieron severamente afectadas ya que en su gran mayoría eran de manera presencial; ante esta situación se tuvieron que adaptar las atenciones que se pudieran dar de manera virtual y se suspendieron las que son exclusivamente presencial, además se buscaron otro tipo de atenciones que se podían otorgar de manera virtual para sustituir a las presenciales.

Al comienzo de la pandemia, sí fue complicado porque se tenían convenios con los museos, y estas instituciones no estaban preparadas para brindar a los beneficiarios del Programa actividades virtuales; una excepción fue el Museo de Arte Moderno, la cual pudo acompañar a mediados de 2020 al Programa en esta etapa virtual.

No se dejaron de lado las actividades lúdicas, pero sí se vieron disminuidas. Una de las actividades sustantivas que sí se pudieron desarrollar de manera virtual fueron las atenciones psicológicas a las niñas, niños y adolescentes beneficiarios junto con los tutores.

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

**Respuesta:**

Ante la contingencia sanitaria y el cierre de los inmuebles desde donde opera el Programa, el personal tuvo que migrar a realizar sus actividades de manera virtual. Al mismo tiempo se sumaron casos de personal con morbilidad con los que no se podía contar en su momento, por lo que se trabajó en oficinas con un pequeño número de personas atendiendo a la población.

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 del programa se siguió utilizando aunque en menor escala, debido al cierre de los centros de atención ciudadana del Programa y la concentración del equipo de trabajo en una sola sede.

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

**Respuesta:**

Para estar en posibilidad de laborar desde la sede central del Programa, y ante las medidas sanitarias establecidas por la Secretaría de Salud, se incorporaron materiales como cubre bocas, gel antibacterial, guantes y caretas que fueron otorgadas al personal operativo que continuó dando atención; asimismo, se montaron paneles de acrílico para la protección de cada mesa de atención y señalización para la mitigación y prevención de Covid-19.

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:**

Como se mencionó anteriormente, parte importante de la atención que brinda el Programa son las atenciones integrales las cuales se vieron severamente afectadas ya que en su gran mayoría eran de manera presencial; ante esta situación se tuvieron que adaptar las atenciones que se pudieran proporcionar de manera virtual como las atenciones psicológicas, talleres y pláticas y, se suspendieron las que por su naturaleza son exclusivamente presencial, además se buscaron otro tipo de atenciones que se podían otorgar de manera



### 3. Producción y entrega de bienes y servicios

virtual para sustituir a las anteriores; los tiempos de las actividades se respetaron, manteniendo el mismo rango de tiempo de cada actividad que es de 40 minutos a 1 hora y media.

En el caso de la atención al público, en cuanto a entrevistas para saber la situación de la gente, la aplicación de estudio socio familiares, se ampliaron los horarios hasta sábados o domingos.

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

**Respuesta:**

Debido a que la solicitud de las atenciones integrales del programa ya se realizaba de manera electrónica la interacción no cambió mucho, la convocatoria y el seguimiento desde antes era virtual, los beneficiarios se inscribían, revisaban a través de la página oficial del Programa las actividades y servicios que se ofrecieran, se registraban y llevaban el seguimiento respectivo. En ese sentido, la pandemia vino a intensificar ese trabajo virtual con los solicitantes y beneficiarios.

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

**Respuesta:**

Para el caso de las actividades integrales que otorga el DIF Ciudad de México ya se comentó.

En cuanto al otorgamiento de los apoyos económicos, ante la contingencia y la necesidad de entregar las tarjetas bancarias mediante las que las y los beneficiarios reciben el apoyo económico, evitando que se trasladaran de un lugar a otro, se instaló un módulo de entrega en la sede central del Programa con la participación en ese momento de personal del FIDEGAR.

En cuanto a los beneficiarios que acudían al módulo central de atención ciudadana, así como como al personal del DIF Ciudad de México, se le otorgaron materiales como cubre bocas gel antibacterial guantes y caretas.

### 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:**

El seguimiento a las atenciones integrales brindadas por el Programa continuó de manera virtual.

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

**Respuesta:**

No sufrieron cambios los formatos de registro. En relación a los procesos que se realizan a través del Sistema Único de Información del DIF Ciudad de México, hubo la necesidad de generar modificaciones a fin de estar en posibilidad de operar a través de las tecnologías de la comunicación e información.

21. ¿Las medidas de distanciamiento involucraron cambios en el desarrollo y operación de los sistemas de



#### 4. Seguimiento y monitoreo de las actividades

información requeridos para la operación del programa? (Presente evidencia documental en anexo)

**Respuesta:**

Como se mencionó anteriormente, el Sistema Único de Información del DIF Ciudad de México (SUI), tuvo modificaciones a fin de estar en posibilidad de operar a través de las tecnologías de la comunicación e información. Por ejemplo, una de las modificaciones permitió que los beneficiarios cada cierto tiempo pueden subir sus documentos escaneados en la plataforma del DIF Ciudad de México, y el personal puede revisar estos documentos desde el SUI de manera digital.

#### 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:**

Se modificó el proceso de renovación para que en lugar de llevarlo de manera presencial, se realizara de manera virtual y durante más tiempo para apoyar a las y los beneficiarios a no realizar traslados y pudieran cumplir con el trámite.

Asimismo, se dio prioridad de incorporación a la población cuyos padres fueron afectados por el virus SARS-COV2.

Por otro lado, el trabajo en línea de algunas actividades que se llevan a cabo con los beneficiarios como fueron las atenciones psicológicas.

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

**Respuesta:**

Los cambios no previstos fueron durante el proceso de renovación ya que se detectó que algunos beneficiarios no lograron cumplir con el trámite por falta de acceso y/o conocimientos a medios informáticos por lo que se instaló un Módulo de Atención Ciudadana único en las oficinas centrales para realizar este trámite de renovación, los beneficiarios llegaban y se les otorgaban los medios necesarios para que cumplieran los requerimientos. La población que se atiende es de alta vulnerabilidad y que muchas veces no tienen acceso a estos medios de información, por lo tanto, fue una cantidad significativa con relación al padrón de beneficiarios los que no cumplieron los requerimientos para el trámite, de esa forma el módulo de atención otorgó el apoyo necesario.

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:**

Se consideró que es importante tener un sistema de recepción documental electrónico, pero por la situación de contingencia, el limitado tiempo y la infraestructura necesaria no era posible en ese momento.

Asimismo, se desarrollaron actividades itinerantes donde se detectó a la población que demandaba servicios de salud, se les hizo la invitación para que pudieran acudir directamente aunque pocos lo hicieron por la situación de la pandemia por COVID-19 y no tuvo el impacto que se esperaba.

Se tiene 25 convenios con museos de los cuales sólo cuatro respondieron durante la contingencia sanitaria, ya



## 5. Identificación de estrategias y fortalezas del programa

que estaban desarrollando protocolos para trabajar virtualmente y poder llevar a cabo sus actividades de manera adecuada tanto en su propia organización, con sus propios trabajadores y para la población que estarían atendiendo.

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

**Respuesta:**

El principal reto que enfrentó el Programa en 2020 fue la demanda que teníamos de atención ciudadana, en relación a la recepción de expedientes, no obstante, se logró mantener abierto el módulo de las oficinas centrales y de esta manera hacer frente a la situación.

Por lo que toca a las atenciones psicológicas, profesionalmente hubo limitación a realizar ciertos análisis porque no era el mismo contacto a través de un monitor, que nuestro ejercicio terapéutico profesional.

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

**Respuesta:**

Poder tener el archivo digital de cada beneficiario desde el acceso al programa. Se desarrollará un archivo digital para poder concentrar en el Sistema Único de Información los expedientes de cada uno de los beneficiarios, este es un plan que ya está en desarrollo con la Dirección de Informática, y que en breve se podrá implementar con los nuevos ingresos y con los beneficiarios activos que se tiene en el padrón.



#### 4.1. Matriz de Hallazgos y Recomendaciones

Matriz de Hallazgos y Recomendaciones		
Categorías	Hallazgos	Recomendaciones
1. Planeación y Diseño	<p>1.1 La unificación de tres programas en uno solo, con un sistema de becas desde los 0 a los 17 años, con apoyos más significativos.</p> <p>1.2 La unificación de los programas no sólo se centró en el otorgamiento del apoyo económico, sino en mantener los servicios integrales como elemento significativo para la atención oportuna de los beneficiarios que logre dotarles de herramientas que les permitan superar los problemas ante la muerte o incapacitación del principal sostén económico del hogar y logren terminar sus estudios.</p>	<p>1.1.1. Incorporar en las Reglas de Operación en el apartado de procedimientos instrumentación el trabajo en línea que se puede realizar con algunos de los servicios proporcionados a los beneficiarios.</p>
2. Incorporación y selección de beneficiarios y o usuarios	<p>2.1 La difusión del Programa Beca Leona Vicario se realizó a través de una página web creada específicamente para el programa con un banner en donde se pueden enviar las solicitudes de incorporación al programa y adjuntar documentación solicitada; se complementó la difusión con información en las redes sociales oficiales y página web del DIF Ciudad de México</p> <p>2.2 La transición a un proceso de trabajo en línea con los solicitantes y los beneficiarios derivado de la pandemia y emergencia sanitaria que ha vivido la Ciudad de México.</p> <p>2.3 La prioridad para atender a todas las niñas, niños y adolescentes cuyos padres fallecieron por el virus SARS-COV2 (COVID-19).</p>	<p>2.1.1. Perfeccionar el sistema de registros de los beneficiarios, toda vez que no terminan por homologarse la captura de la información lo que genera dificultad al hacer filtros de la información.</p>
3. Producción y entrega de bienes y servicios	<p>3.1 Cancelación de la mayoría de las atenciones integrales, derivado de la emergencia sanitaria por COVID-19, es el caso de las actividades lúdicas y recreativas.</p> <p>3.2 Las instituciones con las que el Programa tenía acuerdos–convenios para las actividades lúdicas–recreativas, no pudieron transitar a un trabajo en línea.</p> <p>3.3 Desarrollo de algunas actividades a través del uso de las tecnologías de la</p>	<p>3.1.1. Considerar la factibilidad de que las actividades lúdicas-recreativas estén diferenciadas de acuerdo al rango de edad de la niña, niño y adolescente.</p> <p>3.1.2. Analizar la viabilidad de realizar las actividades lúdicas presenciales en Museos o con instituciones que lo permitan, considerando las medias sanitarias correspondientes.</p>





**Matriz de Hallazgos y Recomendaciones**

	<p>comunicación y de la información como las atenciones psicológicas.</p> <p>3.4 Inscripción de nuevos solicitantes y entrega de las tarjetas bancarias en una sola sede para simplificar tiempos de traslado de los beneficiarios en el contexto de la emergencia sanitaria.</p>	
4. Seguimiento y monitoreo	<p>4.1 Seguimiento de manera virtual de las y los beneficiarios del programa, derivado de que el trabajo no se realizó en espacios físicos.</p> <p>4.2 La implementación de medios electrónicos para la recepción de documentación, que permitirá un seguimiento más eficiente de los beneficiarios.</p>	<p>4.1.1. Realizar de manera periódica una encuesta de satisfacción para poder evaluar el impacto del programa en la población beneficiaria.</p> <p>4.1.2. Evaluar el desempeño de los medio electrónico como herramienta para poder recibir documentación digitalizada, que permita hacer más eficiente su uso para los beneficiarios.</p>
5. Identificación de estrategias y fortalezas	<p>5.1 La unificación de tres programas en uno solo, reduciendo la dispersión presupuestaria y abonando en la construcción de un programa de mayor alcance, con un sistema de becas que abarca a la primera infancia y el nivel medio superior, con apoyos económicos más significativos</p> <p>5.2 Atención inmediata para la inscripción de niñas, niños y adolescentes de padres fallecidos por el virus SARS-COV2.</p> <p>5.3 La modificación de procesos de inscripción y renovación para que se realice de manera virtual simplificando tiempos y costos de traslado para las y los beneficiarios.</p> <p>5.4 Contar con expedientes digitales de cada beneficiario para un seguimiento más eficaz a través del Sistema Único de Información (SUI).</p>	<p>5.1.1. Mantener la ampliación de la cobertura para poder apoyar a más niñas, niños y adolescentes con la restitución de los derechos alimentación y educación; así como a los que perdieron a sus padres derivado de la pandemia por COVID-19.</p> <p>5.2.1. Continuar con el manejo del proceso de renovación de manera virtual, así como presencial para controlar de mejor forma los casos en los que los beneficiarios no logran cumplir con los trámites correspondientes.</p>



## 4.2. Análisis de Resultados de la evaluación operativa

El Programa estableció como meta la atención de 35,500 niñas, niños y adolescentes; al corte del 31 de diciembre 2020 se contaba con un padrón de beneficiarios de 34,296, es decir, un registro cercano al cien por ciento.

Aun con la situación de emergencia sanitaria que vivió la Ciudad de México por la enfermedad del COVID-19, el Programa mantuvo la continuidad en el proceso de bajas y altas de nuevos beneficiarios, lo que permitió estar cerca del cumplimiento de la meta establecida. Al respecto, destaca la transición a un proceso de trabajo en línea con los solicitantes y los beneficiarios en cuanto a las nuevas incorporaciones y a la permanencia en el Programa; la documentación electrónica de los expedientes de los beneficiarios permitirá tener mejores controles internos de la información.

Dada la naturaleza del Programa, de atender a niñas, niños y adolescentes, cuyas madres, padres o tutores han fallecido o tienen una discapacidad permanente que les impide trabajar, se estuvo en la posibilidad de beneficiar a 3 mil 101 niñas, niños y adolescentes, cuyos padres fallecieron con motivo de la enfermedad del COVID-19.

Asimismo, aun con la suspensión de actividades en los inmuebles del DIF Ciudad de México, se mantuvo una de las 14 áreas de atención ciudadana en operación para atender a los solicitantes y beneficiarios del Programa con fechas programadas. Destaca en ese sentido, la efectiva coordinación con el Fideicomiso de Educación Garantizada (FIDEGAR) para atender desde un solo espacio físico a los solicitantes y a los beneficiarios en cuanto a la entrega de las tarjetas electrónicas.

En cuanto los *servicios de atención Integral* que en su totalidad son de manera presencial, se trabajó en nuevas estrategias que permitieron otorgar algunos de estos servicios de manera virtual a los beneficiarios, es el caso de las atenciones psicológicas que fue importante proporcionar en un momento tan difícil para las niñas, niños y adolescentes que fueron incorporados al Programa y cuyos padres habían fallecido con motivo de la enfermedad del COVID-19. Sin embargo, para el desarrollo de las actividades lúdicas – recreativas, consistente en salidas a museos y otros espacios, no se pudieron llevar a cabo, dada la situación del cierre de los inmuebles.



### 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 410 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 410 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 $\alpha$  = nivel de confianza de la muestra

p = proporción esperada

q = 1-p

d = probabilidad de error

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



investigar y se procura que en la muestra esté representado cada estrato en la proporción que le corresponda.

**Tabla 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

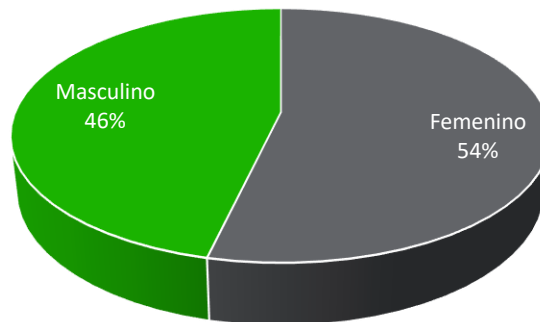
### Resultados más relevantes de las encuestas de satisfacción

## GRÁFICOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### Resultados más relevantes de las encuestas de satisfacción

#### Identificación de la o el beneficiario

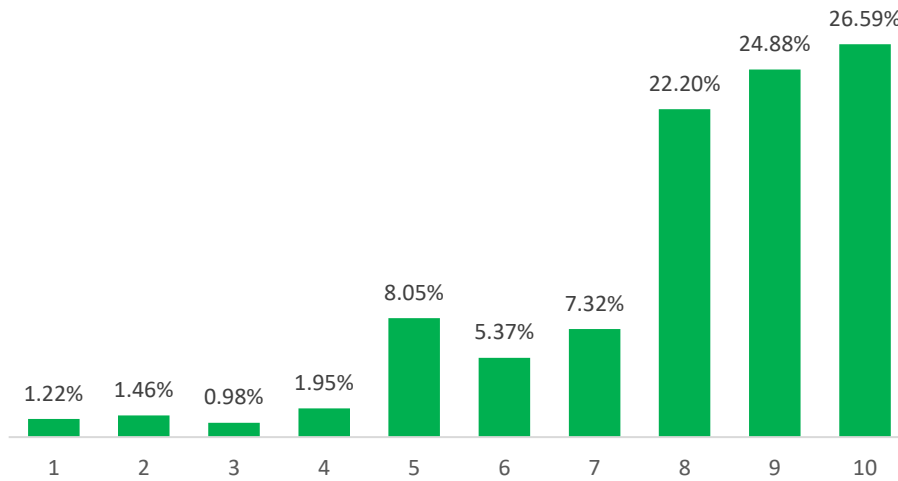
Las personas que respondieron al cuestionario se distribuyen por sexo de la siguiente manera:



Fuente: Información Propia DIF Ciudad de México 2021

### Expectativas del programa

¿En qué medida el programa ha cambiado sus condiciones de vida? En donde 1 es no ha cambiado nada y 10 ha cambiado completamente

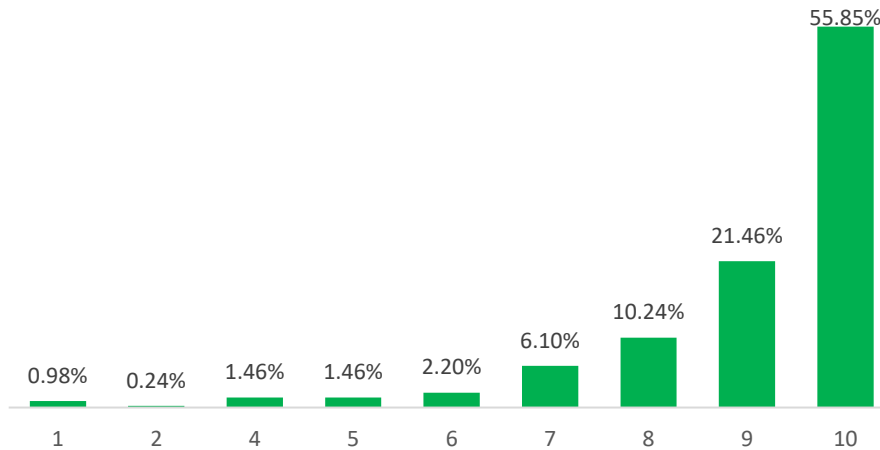


Fuente: Información Propia DIF Ciudad de México 2021

Si consideramos las escalas 8, 9 y 10, se observa que el 73.67% de las personas que contestaron la encuesta, consideran que el programa ha cambiado sus condiciones de vida, en cierta medida. Sin embargo, el 1.22% no percibe un cambio considerable.

### Calidad de La Gestión

*¿Cómo califica la entrega del apoyo económico y servicios en cuanto a tiempo, forma y calidad?*

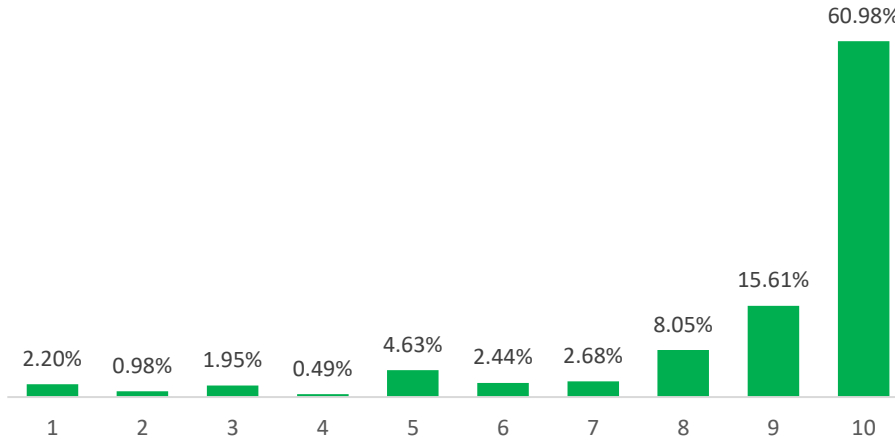


Fuente: Información Propia DIF Ciudad de México 2021

Si consideramos las escalas 8, 9 y 10, se observa que el 87.55% califica positivamente la entrega del apoyo económico y el otorgamiento de los servicios; destaca que el 55.85% de población beneficiaria haya calificado con 10 el otorgamiento del apoyo económico y los servicios. No obstante, habrá que revisar porqué el 4% registró otorgó una calificación de 1 a 5.



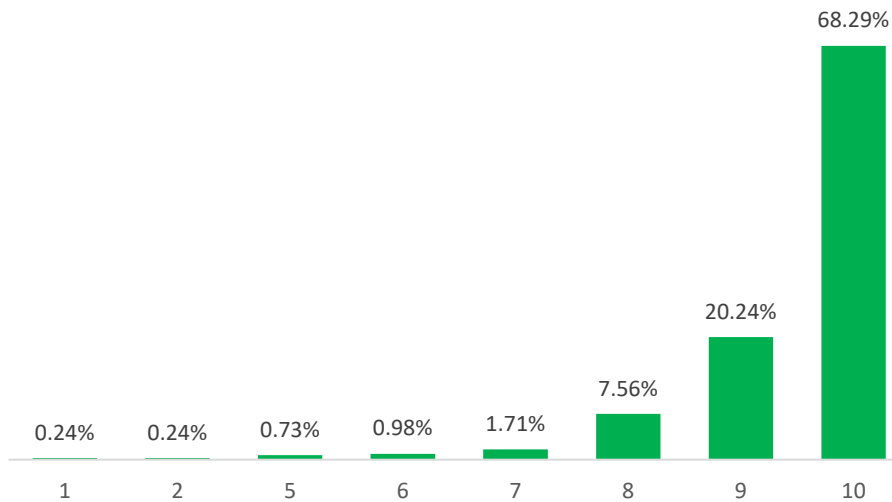
¿Qué tanto le afectaría que no existiera el programa? Donde 1 es no me afectaría y 10 es me afectarían mucho



Fuente: Información Propia DIF Ciudad de México 2021

Si consideramos las escalas 8, 9 y 10, se observa que el 84.64 % de los beneficiarios consideran una afectación importante si no existiera el programa; el 2.20 % registró que sería menor el impacto.

Al programa ¿Qué calificación le daría?



Fuente: Información Propia DIF Ciudad de México 2021

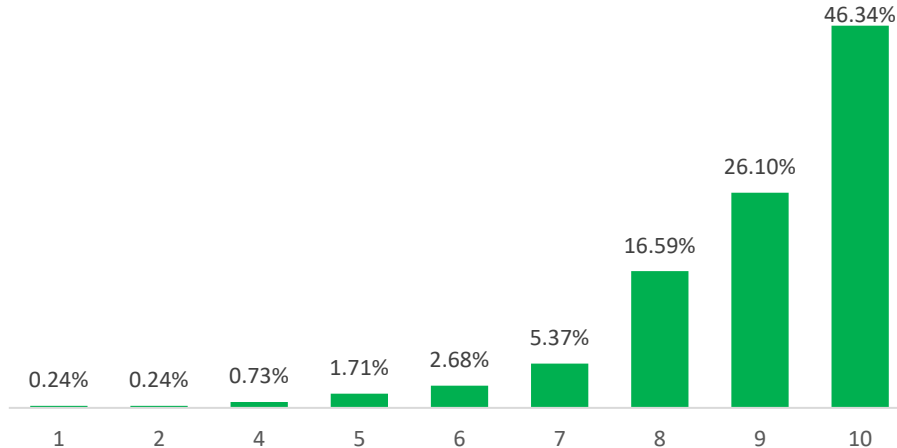
Si consideramos las escalas 8, 9 y 10, se observa que el 96.27% de las personas que contestaron la encuesta, otorga una calificación alta al Programa; destaca en este sentido que el 68.29% otorga una calificación de 10; lo que significa un desempeño adecuado por los operadores del Programa, aún con la el momento difícil por el que atravesó el Programa con motivo de la pandemia y la emergencia sanitaria en la Ciudad de México.





### Satisfacción

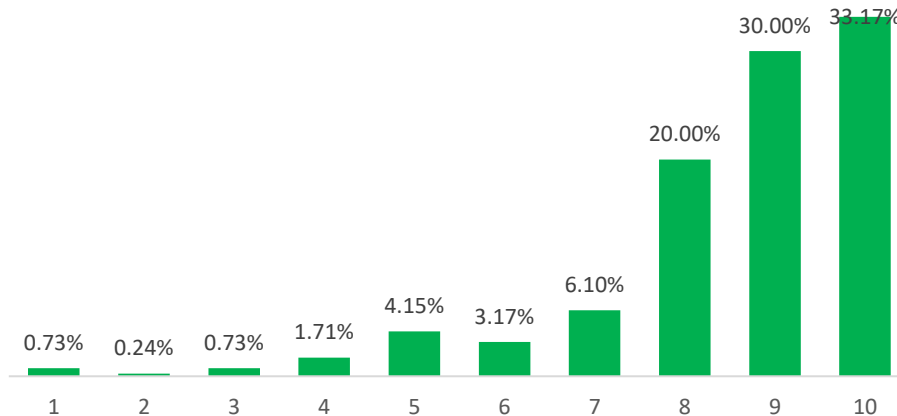
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño?, donde 1 es insatisfecho y 10 muy satisfecho



Fuente: Información Propia DIF Ciudad de México 2021

Si consideramos las escalas 8, 9 y 10, se observa que el 89.03% de los beneficiarios considera que se encuentra satisfecho con el Programa; esto reafirma la calificación alta que tiene el Programa si se relaciona con la anterior pregunta.

¿En qué medida le ha ayudado a mejorar su calidad de vida?, donde 1 es no me ayudó a mejorar y 10 me ayudó a mejorar completamente



Fuente: Información Propia DIF Ciudad de México 2021

Si consideramos las escalas 8, 9 y 10, el 83.17% de la población considera que el programa le ayudó a mejorar su calidad de vida.

En resumen, los resultados de la encuesta muestran la contribución del Programa en los objetivos del corto plazo, habrá que darle continuidad a la población para observar la contribución a largo plazo.



## 5. Fortalecimiento del Programa

### 5.1. Recomendaciones

**Recomendación 1.** Incorporar en las Reglas de Operación en el apartado de procedimientos instrumentación el trabajo en línea que se puede realizar con algunos de los servicios proporcionados a los beneficiarios.

**Recomendación 2.** Perfeccionar el sistema de registros de los beneficiarios, toda vez que no terminan por homologarse la captura de la información lo que genera dificultad al hacer filtros de la información.

**Recomendación 3.** Considerar la factibilidad de que las actividades lúdicas-recreativas estén diferenciadas de acuerdo al rango de edad de la niña, niño y adolescente.

**Recomendación 4.** Analizar la viabilidad de realizar las actividades lúdicas presenciales en Museos o con instituciones que lo permitan, considerando las medias sanitarias correspondientes.



**Índice de Cuadros.**

Cuadro 1. Análisis de la cobertura ..... 17

**Índice de Gráficos.**

Gráfico 1. Cumplimiento de la meta del indicador y meta física ..... 12

Gráfico 2. Cumplimiento de la meta del indicador y meta física ..... 15

Gráfico 3. Porcentaje de Mujeres y Hombres del total de personas beneficiarios ..... 18

Gráfico 4. Total de Niñas y adolescentes por rango etario..... 18

Gráfico 5. Total de Niños y adolescentes por rango etario..... 19

Gráfico 6. Total de niñas, niños y adolescentes por alcaldía..... 21

**Índice de Tablas.**

Tabla 1. Presupuesto por capítulo de Gasto final..... 8

Tabla 2. Comparativo Metas Física de Bienes y Servicios..... 16

Tabla 3. Comparativo Metas Física de Evolución y Cobertura ..... 17

Tabla 4. Distribución porcentual de beneficiarios por Alcaldía ..... 20

Tabla 5. Cronograma de realización de encuesta de satisfacción..... 35



## 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](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/](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/](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](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](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/Leona\\_Vicario\\_Ejercicio\\_2020.pdf](http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/_padrones/2021/Leona_Vicario_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=7b17715e56dc09f13859c8c808d33dda>



**ANEXO 1**  
**CUESTIONARIO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**  
**BECA LEONA VICARIO 2020**

**Identificación de la o el beneficiario**

Fecha de nacimiento de la o el beneficiario

Sexo de la o el beneficiario

Alcaldía en donde vive la o el beneficiario

¿Cuánto tiempo tiene inscrito en el Programa Leona Vicario (en meses)?

¿Cuántas personas integran su familia? (incluir solo esposo (a) e hijas e hijos)

**Imagen del Programa**

¿Por qué medio se enteró de programa?

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

¿Qué tan apropiada considera la información de los medios?

**Expectativas del Programa**

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

¿Qué tanto le afectaría que no existiera el programa?

¿En qué nivel consideraba que ayuda a su familia?

¿En qué medida el programa Leona Vicario ha cubierto sus expectativas?

**Calidad de la Gestión**

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

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

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

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

¿Cómo califica la entrega del apoyo económico y servicios en cuanto a tiempo, forma y calidad?

**Contraprestación**

¿Qué tan fácil o difícil fue enterarse del programa?

¿Qué tan fácil o difícil fue obtener el apoyo?

¿Qué tan fácil o difícil es acudir por el apoyo o los servicios que se otorgan?

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

**Cohesión Social**

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

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

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

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

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



### **Satisfacción**

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño?

Al programa ¿Qué calificación le daría?

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

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

¿En qué medida el apoyo fue lo que esperaba?