

# **Evaluación Interna**

## **Programa Específico de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad 2011**

### **Objetivo General del Programa**

Retomando sus Reglas de Operación 2011, se tiene que el objetivo general del Programa es: *mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad de escasos recursos económicos previniendo su confinamiento y/o abandono de niñas, niños, las y los jóvenes, personas con discapacidad; así como brindar asistencia social a este sector de la sociedad:* Ello a través de la dotación de un apoyo económico mensual ascendente a \$787.50 pesos, con lo cual el beneficiario y su familia pueden adquirir mercancías y/o medicinas que de otra forma no tenderían la capacidad de obtener.

### **Características del Programa**

- Tener entre 0 y 67 años.
- Contar con un diagnóstico médico que avale una discapacidad.
- Habitar preferentemente en Unidades Territoriales de muy alta, alta y mediana marginación; así como personas con discapacidad que habiten en UT de baja o nula marginación y que por razones diversas se encuentren en situación de vulnerabilidad.

## **PLAN DE EVALUACIÓN Y PROCEDIMIENTOS EMPLEADOS**

### **Diseño de Evaluación**

Se evaluaron los siguientes componentes:

- i. *Efecto en el ingreso.* A partir de ello, se evalúa la mejoría en el nivel de vida de los beneficiarios y sus hogares por participar en el Programa Específico de Apoyo Económico, valorando sus posibilidades de acceso a bienes de consumo que de otra forma quizá no podrían poseer.
- ii. *Efecto en la Salud.* Si bien es cierto el Programa en si mismo no posee un componente en salud, el hecho de que las personas con discapacidad cuenten con un

apoyo económico involucra que gran parte de dicho ingreso “extra” sea ocupado para la compra de medicamentos y atención médica por lo que es importante conocer en que medida el apoyo del Programa ha impactado en la mejora de las condiciones de salud de la población atendida.

- iii. *Análisis de la satisfacción de los beneficiarios del Programa.* Este análisis busca explicar los factores que determinan el grado de satisfacción que los beneficiarios y/o responsables de éstos, declaran sobre el desempeño y la calidad de la atención.
- iv. *Análisis de las expectativas de los beneficiarios del Programa.* En este componente se analizan las expectativas de los beneficiarios por continuar en el Programa y la opinión que tienen respecto de su futuro próximo, como resultado del apoyo económico que reciben del Programa.
- v. *Análisis de efectos y plazos del Programa.* En este componente se analiza el efecto del Programa sobre la dimensión económica, en salud, social/cultural y política de la población beneficiaria en el corto, mediano y largo plazo. Para ello, se consideran las principales conclusiones y resultados identificados en los componentes previos.

## **PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN**

- ***La Población Objetivo del Programa***

En cuanto a la edad de los beneficiarios, se tiene que el Programa maneja un rango de edad muy amplio (de 0 a 67 años) y en tal sentido los beneficiarios se distribuyen de forma más o menos homogénea en torno a los diferentes rangos de edad. En la niñez, es decir hasta los 10 años de edad se presenta un 3.9% de beneficiarios, en la adolescencia y juventud (de los 11 a los 20 años) se presenta un 15.3%, luego en los adultos (de los 21 a los 30 años) el porcentaje se mantiene similar con el 15.3%, adultos maduros (de los 31 a los 40 años) con el 14.4% y adultos mayores (mayores a 60 años) con el 19.9%. Así, se observa en la Gráfica 4 que, salvo los menores de 12 años, todos los rangos se distribuyen de manera homogénea. Al margen de esta distribución, es importante señalar que en base a los requisitos generales del Programa a 2011.

- ***Igualdad de Oportunidades y no Discriminación en el Acceso al Programa***

En el caso de los principios de Justicia Distributiva y Diversidad, el Gobierno del Distrito Federal reconoce que los habitantes de unidades territoriales de muy alta, alta, media, baja y nula marginación en el Distrito Federal, que tengan alguna discapacidad permanente representa un grupo vulnerable que presenta una gran desigualdad social, ya que este sector de la población se encuentra generalmente en condiciones de exclusión, confinamiento, desventaja socioeconómica y con escasas posibilidades de desarrollo humano con relación a las demás personas.

- ***Eficacia y Eficiencia en la Operación del Programa***

Es así como el Programa a diciembre de 2011 pudo atender a 78,636 beneficiarios distribuidos en las diez y seis delegaciones del Distrito Federal y ubicados en las Unidades Territoriales de más alto nivel de marginación, cifra que no pudo alcanzar la meta de los 81,337 beneficiarios planteada en las Reglas de Operación del Programa.

- ***Factores Internos y Externos que intervienen en el Funcionamiento del Programa***

Identificar a todos los involucrados y analizar sus expectativas con el propósito de aprovechar y potenciar el apoyo de éstos:

- a) Identificar a aquellas personas y organizaciones interesadas en un determinado proyecto o política.
- b) Establecer quiénes pudieran ser afectadas por los objetivos del mismo (ya sea en sentido positivo y negativo).
- c) Explorar quiénes y cómo pueden contribuir u obstaculizar el logro de los objetivos que persigue el proyecto o programa.
- d) Analizar quiénes y cómo tienen capacidad de incidir sobre los problemas que hay que enfrentar.

Definir los conceptos para comprender mejor la ejecución del Programa, tales como:

- a) *Actores*: aquellos individuos o colectivos sociales que reúnen ciertos atributos y recursos estratégicos que les permite tener capacidad de incidir y/o influir en las políticas públicas.
- b) *Involucrados*: en esta categoría se ubica la población afectada directa o indirectamente por un problema o por una política.
- c) *Intereses*: se refiere al objetivo particular que tiene cada involucrado y se relaciona directamente con las percepciones que tiene con respecto al problema sobre el cual se intenta actuar.
- d) *Recursos*: recursos materiales y simbólicos que cada actor está dispuesto y tiene la posibilidad de comprometer en la acción o contra ella.
- e) *Poder*: éste se entiende en términos relacionales y resulta ser la capacidad de incidir (directa o indirectamente) sobre la propuesta que expone la ejecución del programa.

Se tiene que los principales actores que deciden sobre el Programa son: la entidad promotora del Programa, el Financista y el Responsable del Programa, pues los primeros dos diseñan la política social para el combate de la marginación y la pobreza en la Ciudad de México y, obedeciendo a esta línea, el responsable del Programa (DIF-DF) asume el compromiso de aplicar adecuadamente los recursos destinados para tal fin. Seguido de ello, podemos ubicar a los familiares de las personas con discapacidad y los beneficiarios. Los primeros son importantes en la medida en que es a través de ellos que el beneficiario puede acceder al apoyo, así como la actualización de datos y algunas incidencias que pudieran presentarse; cabe mencionar que si no se entabla una adecuada comunicación con éstos, los procesos seguimiento y de verificación se dificultan.

### **Aciertos del Programa**

El Programa lleva al cabo su operación con base en la normatividad vigente, tales como los diferentes códigos, reglamentos y leyes de Administración Pública y la legislación específica concerniente a la atención de las personas con discapacidad; con lo cual se cumple con lo dispuesto legalmente. Así como en apego a sus Reglas de Operación, con lo cual se observa congruencia entre lo diseñado y la forma de operar. Prueba de ello, destaca

la consecución y cumplimiento de los principios emanados de la Ley de Desarrollo Social (Universalidad, Igualdad, Equidad de Género, Equidad Social, Justicia Distributiva, etc.).

### **Obstáculos y Debilidades**

No obstante el buen desarrollo del Programa, también presenta problemáticas internas, pues en primera instancia la insuficiencia de ingresos presupuestales es un obstáculo que debe tomarse en cuenta para motivar el mejor desempeño del Programa. Si bien es cierto, se consideró como una fortaleza la evolución creciente de la atención de la población con discapacidad, ha de considerarse que aún queda una proporción muy importante a la cual no se le atiende por falta de presupuesto, ya que de acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2010, en el Distrito Federal viven más de 300 mil personas con algún tipo de discapacidad y considerando el padrón de beneficiarios se estaría atendiendo a menos del 30% de dicha población potencial, amén de comprobar que cumplen con los requisitos de acceso general al Programa; pero para ello, sin duda es indispensable contar con recursos presupuestales de mayor envergadura que en primera instancia permitan acceder a un mayor número de personas y que además se utilicen para contratar mayor número de personal que atienda a los beneficiarios y verifique su situación de marginación.

### **La Calidad de los Servicios y sus Posibilidades de Mejora**

La medición del nivel de satisfacción de los beneficiarios de un Programa o proyecto social resulta de suma importancia cuando se trata de valorar el desempeño y la eficacia de una política pública, ya que estas observaciones pueden contribuir a detectar problemas en la ejecución y operación del Programa, así como cambios en las necesidades y/o expectativas de los beneficiarios atendidos.

Además, la evaluación de la satisfacción de los beneficiarios permite, entre otras cosas:

- Dar cuenta de los avances en la calidad de los procesos gubernamentales
- Aumentar la confianza de los ciudadanos en el gobierno
- Obtener medidas confiables para la toma de decisiones
- Identificar los factores que inciden en la satisfacción de los beneficiarios
- Identificar y cuantificar antes de cambiar procesos, el impacto que estos cambios tendrán en la percepción de los ciudadanos y su nivel de satisfacción

En este sentido, a través de la presente evaluación, se detectó que es importante hacer una campaña de mayor difusión entre la sociedad a la par que los propios empleados del DIF-DF proporcionan mejor atención para canalizar a esta población hacia el Programa. Sin embargo, también es importante que se incremente la cantidad de recursos financieros, pues de lo contrario no servirá de nada una mejor difusión.

### **Recomendaciones**

A continuación se presentan las siguientes recomendaciones:

- **R1.** Dado que la asignación presupuestal no depende directamente de la Dirección del Programa y, por tanto, no se puede atender a todas las personas con discapacidad en el Distrito Federal, se debe de focalizar el Programa determinando de forma cuantitativa cuál es la meta a alcanzar y en base a qué variables se determina su magnitud, sin que necesariamente esta meta sea condicionada por el monto presupuestal asignado año con año, tal como ocurre actualmente en las Reglas de Operación.
- **R2.** Se detectaron casos de beneficiarios con edades superiores a 67 años por lo que la Dirección del Programa debe depurar los registros de dichos beneficiarios.
- **R3.** Atención más eficiente y de calidad del personal operativo del Programa, para mejorar la percepción de los beneficiarios en el trato y eficacia de sus acciones. Lo cual puede realizarse mediante pláticas y cursos al personal del Programa.
- **R4.** Atención integral de la población beneficiaria. Si bien es cierto el Programa no tiene la capacidad ni tiene como fin contribuir en todos los aspectos de los beneficiarios (en lo social, en su salud, en lo económico, etc.), dado que pertenece al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia debe ser una premisa que el personal operativo oriente y canalice a los beneficiarios del Programa a instituciones o áreas del propio DIF-DF para atender las necesidades de éstos.
- **R5.** Seguimiento constante a los beneficiarios mediante las visitas de campo para validar sus datos y su supervivencia; dado que resulta poco factible visitar a todos los beneficiarios en un solo año fiscal, se recomienda el levantamiento de muestras significativas de la población.

- **R6.** Que las instalaciones en las que se ubique la oficina de atención a las personas con discapacidad cuenten con la infraestructura adecuada y necesaria para que éstas puedan acceder fácilmente, ya que en la actualidad no se ubican en la planta baja y no se cuenta con adecuaciones suficientes para las personas con discapacidad.